

# Procediment d'actuació

Per a la prevenció de l'assetjament moral, sexual, per raó de sexe, orientació sexual, expressió, identitat de gènere i violència en el treball

Ilersap (Servei Anàlisi el Pla S.L.U)

# Índex

---

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Objectiu.....</b>                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2. Abast.....</b>                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>3. Declaració de principis .....</b>                                                   | <b>5</b>  |
| <b>4. Definicions .....</b>                                                               | <b>8</b>  |
| 4.1. Definició de violència a la feina.....                                               | 8         |
| 4.2. Definició de violència ocupacional o física.....                                     | 8         |
| 4.3. Definició d'assetjament laboral (mobbing) .....                                      | 10        |
| 4.4. Definició d'assetjament sexual.....                                                  | 12        |
| 4.5. Definició d'assetjament per raó de sexe (discriminatori) .....                       | 13        |
| 4.6. Definició d'assetjament per orientació sexual, expressió o identitat de gènere ..... | 13        |
| 4.7. Ciberassetjament .....                                                               | 15        |
| <b>5. Mesures preventives .....</b>                                                       | <b>15</b> |
| <b>6. Desenvolupament .....</b>                                                           | <b>17</b> |
| 6.1. Procediment d'actuació interna.....                                                  | 17        |
| 6.1.1. Presentar una queixa .....                                                         | 17        |
| 6.1.2. Denúncia interna .....                                                             | 17        |
| 6.1.3. Denúncia externa.....                                                              | 17        |
| 6.2. Intervenció .....                                                                    | 18        |
| 6.3. Investigació.....                                                                    | 18        |
| 6.4. Informe de conclusions .....                                                         | 19        |
| 6.5. Resultats .....                                                                      | 19        |
| 6.6. Confidencialitat .....                                                               | 21        |
| <b>7. Obligacions legals i responsabilitats .....</b>                                     | <b>21</b> |
| 7.1. Obligacions .....                                                                    | 21        |
| 7.2. Responsabilitats .....                                                               | 22        |
| <b>8. Referències legals i normatives .....</b>                                           | <b>23</b> |
| <b>9. Documentació vinculada.....</b>                                                     | <b>24</b> |

**10. Disposició final ..... 24**

Annex I. Acta de designació de la persona de referència ..... 26

Annex 2. Acta de designació de l'òrgan o persona que assumeix la instrucció de la denúncia  
..... 27

Annex 3. Model de denúncia interna..... 30

Annex 4. Model de denúncia d'origen extern..... 32

Annex 5. Model d'informe d'instrucció..... 35

## 1. Objectiu

Establir la sistemàtica i el procediment per a la prevenció, detecció i actuació davant l'assetjament moral, sexual, assetjament discriminatori per raó de sexe, d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, característiques sexuals i/o violència a la feina.

## 2. Abast

El procediment afecta a totes les persones de l'empresa, així com el personal d'empreses externes i alienes a l'activitat.

Qualsevol persona de la plantilla que cregui ser assetjada o que tingui coneixement d'una possible situació de violència i/o assetjament laboral podrà comunicar-ho segons l'establert en aquest protocol.

El protocol d'actuació davant de l'assetjament i la violència contra les persones LGTBI s'aplicarà a les persones que treballen a l'empresa, independentment del vincle jurídic que les uneixi, sempre que desenvolupin la seva activitat dins l'àmbit organitzatiu de l'empresa. També s'aplica als qui sol·liciten un lloc de treball, al personal de posada a disposició, proveïdors, clients i visites, entre d'altres.

També s'activarà quan una de les dues parts sigui personal d'empreses o organitzacions que tenen algun vincle contractual amb l'empresa i puguin trobar-se en aquesta situació, tant en condició de denunciante com de persona denunciada. En aquest darrer cas, encara que les actuacions del protocol seran les mateixes, l'adopció de mesures s'ha de fer de manera coordinada de conformitat amb l'article 24 de la Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.

### 3. Declaració de principis

La salvaguarda de la dignitat, el dret a la integritat moral i a la no discriminació apareixen garantits a la Constitució Espanyola, la normativa de la Unió Europea, a l'Estatut dels Treballadors, així com al Conveni Col·lectiu de l'empresa.

En virtut d'aquests drets, aquesta empresa assumeix que les actituds d'assetjament i/o discriminació sexual, per raó de sexe, identitat sexual, expressió sexual, orientació sexual, així com tota conducta de violència a la feina suposen un atemptat a la dignitat dels treballadors i de les treballadores, per la qual cosa no permetrà ni tolerarà cap mena d'assetjament i/o violència, ja sigui físic i/o psicològic. Per tant, queda expressament prohibida qualsevol acció o conducta d'aquesta naturalesa, i és considerada com a falta laboral. Aquesta empresa es compromet a fer ús dels seus poders directiu i disciplinari per protegir les persones treballadores.

Direcció regularà, per mitjà del present protocol, la problemàtica de l'assetjament, de la discriminació i la violència a la feina, establint un mètode de tolerància zero, que s'apliqui tant per prevenir, a través de la formació, la responsabilitat i la informació, com per solucionar les reclamacions relatives a l'assetjament, a la discriminació i la violència, amb les degudes garanties i prenent en consideració les normes constitucionals, laborals i les declaracions relatives als principis i drets fonamentals a la feina.

Amb l'objectiu de fomentar aquest entorn de treball segur, digne i respectuós i seguir les directrius de la legislació estatal i autonòmica en matèria d'igualtat efectiva entre dones i homes, aquesta empresa es compromet a:

- Aprovar aquest protocol com a eina fonamental per a la prevenció i el tractament de la violència, la discriminació i l'assetjament, tant físic com psicològic.
- Compromís en el desenvolupament de les polítiques d'igualtat i no discriminació per raó d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere i característiques sexuals.
- Facilitar i donar suport a totes les activitats previstes en aquest protocol.
- Divulgar-ne el contingut pels canals més efectius perquè el conegui tothom qui tingui relació laboral amb l'empresa.
- Dur a terme campanyes de sensibilització i conscienciació per fer conèixer els efectes negatius de l'assetjament, la discriminació i la violència en les relacions personals i laborals.
- Facilitar suport, informació i accés als recursos existents a les persones que hagin estat víctimes d'aquests comportaments i actuar en conseqüència contra les persones que els ocasionin.
- Rebre i tramitar de forma rigorosa i ràpida, així com amb les degudes garanties de confidencialitat, imparcialitat i dret de defensa de les persones implicades, les queixes, les reclamacions i les denúncies que es puguin produir.
- Garantir que no es produirà cap tipus de represàlia, ni contra les persones que formulin queixes, reclamacions o denúncies, ni contra aquelles que participin en el procés de resolució.

- Aplicar les mesures sancionadores que se'n derivin a les persones que assetgin, en funció de les circumstàncies i condicionaments del seu comportament o actitud.
- Atendre les necessitats especials de les persones que han estat assetjades, facilitant acompanyament quan sigui necessari, donant suport a la seva total recuperació i reforçant-ne la protecció.
- Desenvolupar campanyes de sensibilització, per mitjà de xerrades, jornades, fulletons, material informatiu i qualsevol altre mitjà que s'estimi necessari, posant èmfasi en l'aclariment dels conceptes d'assetjament laboral, sexual, per raó de sexe, orientació sexual o identitat de gènere i violència al treball.
- Erradicar les accions, comportaments o actituds discriminatòries de naturalesa sexual o per raó, identitat, expressió i/o orientació de sexe perquè són ofensives, humiliants i degradants per a les persones a qui van destinades.

El protocol que acompanya aquesta declaració de principis concreta i desenvolupa aquests compromisos i es revisarà periòdicament per actualitzar-ne els continguts i adequar-lo, si cal, a la realitat canviant.

**Principis rectors i garanties del procediment:**

- Agilitat, diligència i rapidesa en la investigació i resolució de la conducta denunciada que s'han de fer sense demores indegudes, respectant els terminis establerts en aquest protocol.
- Respecte i protecció de la intimitat i dignitat a les persones afectades oferint un tractament just a totes les implicades.
- Confidencialitat: les persones que intervenen en el procediment tenen la obligació de guardar una estricta confidencialitat i reserva, no transmetran ni divulgaran informació sobre el contingut de les denúncies presentades, en procés de recerca, o resoltes.
- Protecció suficient de la víctima davant de possibles represàlies, atenent la cura de la seva seguretat i salut, tenint en compte les possibles conseqüències, tant físiques com psicològiques, que es derivin d'aquesta situació i considerant especialment les circumstàncies laborals que envolten la persona agredida.
- Contradicció per tal de garantir una audiència imparcial i un tracte just per a totes les persones afectades.
- Restitució de les víctimes: si l'assetjament realitzat s'hagués concretat en una modificació de les condicions laborals de la víctima, l'empresa l'ha de restituir en les condicions anteriors, si així ho sol·licités.
- Prohibició de represàlies: queda expressament prohibit i serà declarat nul qualsevol acte constitutiu de represàlia, incloses les amenaces de represàlia i les temptatives de represàlia contra les persones que presentin una comunicació de denúncia pels mitjans habilitats per a això, compareguin com a testimonis o ajudin o participin en una investigació sobre assetjament.

# TOLERÀNCIA ZERO

amb l'**assetjament sexual** i per raó de sexe a l'empresa

## AQUESTA EMPRESA:

- 1** Està compromesa amb la igualtat efectiva de dones i homes.
- 2** Adopta mesures dirigides a evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de sexe en la relació laboral.
- 3** No tolera cap comportament contrari a la llibertat, la dignitat, i la integritat física i psíquica dels treballadors i treballadores, clientela, proveïdors/ores, i qualsevol altra persona vinculada d'alguna manera a l'empresa.
- 4** Vetlla per assegurar la qualitat del treball i la salut de les persones treballadores.
- 5** Aplica, de manera diligent, una política preventiva i d'abordatge per protegir el personal contra l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.
- 6** Disposa d'un protocol d'actuació contra l'assetjament per assegurar entorns de treball segurs i respectuosos per a totes les persones.
- 7** Facilita informació i formació a les persones treballadores i a la direcció de l'empresa sobre els assumptes relacionats amb aquestes conductes no desitjades.
- 8** Arbitra procediments específics per vehicular les comunicacions i denúncies.
- 9** Aplica mesures disciplinàries severes enfront de situacions provades d'assetjament.
- 10** Posa a disposició de les persones interessades models de denúncia interna, tot garantint la confidencialitat, protecció de dades i celeritat del procediment d'investigació.

DIPÒSIT LEGAL B 8.397-2017

**COL-LABOREU-HI, ÉS TASCA DE TOTHOM!**  
**#SENSEVIOENCIESALAFEINA #TOTHOMHISOM**



Consell de  
Relacions Laborals  
de Catalunya

En compliment de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.



URL CARTELL→Font: Gencat

[https://treball.gencat.cat/web/.content/13\\_-\\_consell\\_relacions\\_laborals/documents/04\\_-\\_recursos/publicacions/Decaleg\\_i\\_guia\\_assetjament\\_/Decaleg/Decaleg\\_Tolerancia\\_Zero\\_Assetjament\\_CAT\\_DEF.pdf](https://treball.gencat.cat/web/.content/13_-_consell_relacions_laborals/documents/04_-_recursos/publicacions/Decaleg_i_guia_assetjament_/Decaleg/Decaleg_Tolerancia_Zero_Assetjament_CAT_DEF.pdf)



## 4. Definicions

### 4.1. Definició de violència a la feina

Es parla de violència laboral quan el personal d'un centre de treball pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva activitat laboral, que posen en perill, implícitament o explícitament, la seguretat, el benestar o la seva salut (física i/o psíquica). Inclou tant la violència física (agressió física sobre la persona treballadora o causar danys a propietats de l'organització o del personal) com la violència psicològica (intimidació, amenaces, conductes de violència psicològica susceptibles de causar dany psicològic i moral, etc.). En funció de com es produeixi l'exposició a aquest risc, es pot caracteritzar la situació d'assetjament laboral (Mobbing), violència ocupacional o física (tipus I, II, III i IV), assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, expressió, identitat de gènere (discriminatori).

### 4.2. Definició de violència ocupacional o física

La violència ocupacional o física fa referència a l'exposició de la persona treballadora a esdeveniments violents. Aquests incidents es divideixen en 4 grups, en funció dels qui són les persones implicades i del tipus de relació existent entre elles:

Violència tipus I o violència externa, violència tipus II o violència de serveis, també anomenada violència relacional o interna; i violència tipus IV, quan la violència és externa, però la relació entre la persona treballadora i la persona agressora és de caràcter personal.

Classificació de la violència (CAL/OSHA, 1995).

| VIOLENCIA  | TIPUS DE VIOLENCIA | TIPUS DE RELACIÓ                                                                                                                 | EXEMPLES D'ACTES VIOLENTS                                                | EXEMPLES DE SECTORS I COL·LECTIUS                                                                                         |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Externa    | Tipus I            | No existeix relació professional o de servei. No existeix relació interna (laboral o estatutària). No existeix relació personal. | Atracament, robatori.                                                    | Bancs, caixes d'estalvis, comerç, transport, joieries, gasolineres, vigilants de seguretat, personal de serveis i altres. |
|            | Tipus IV           | No existeix relació professional o de servei. No existeix relació interna (laboral o estatutària). Sí existeix relació personal. | Acte violent de persones de l'entorn pròxim a la persona treballadora.   | Transversal.                                                                                                              |
| De serveis | Tipus II           | Sí existeix relació professional o de servei. No existeix relació interna                                                        | Acte violent de clientela, pacients, alumnat o altres persones usuàries. | Sanitari, serveis socials, educació, hostaleria, administració pública, defensa, personal                                 |



| VIOLÈNCIA                   | TIPUS DE VIOLÈNCIA | TIPUS DE RELACIÓ                                                                                                                      | EXEMPLES D'ACTES VIOLENTS                                                                                                                                                                                       | EXEMPLES DE SECTORS I COL·LECTIUS                                                      |
|-----------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                    | (laboral o estatutària). Pot existir o no relació personal.                                                                           |                                                                                                                                                                                                                 | repartidor a domicili mitjançant plataformes digitals ( <i>riders</i> ), entre altres. |
| <b>Relacional o interna</b> | Tipus III          | Sí existeix relació professional o de servei. Sí existeix relació interna (laboral o estatutària). Pot existir o no relació personal. | Acte violent de companys/es de feina, tinguin o no superioritat jeràrquica o altres persones treballadores concurrents als mateixos llocs de treball quan hi ha concurrència d'activitats al centre de treball. | Transversal.                                                                           |

Les violències de tipus I i IV, o externa, es caracteritzen per l'absència de relació professional o de servei entre la persona agressora i la persona treballadora agredida. Un dels esdeveniments violents més característics d'aquest tipus de violència és l'atracament o robatori.

La **violència de tipus II, o de serveis**, es caracteritza per l'existència d'una relació professional o de servei entre la persona que comet l'acte violent i la persona treballadora. Els factors de risc associats a aquest tipus de violència poden diferir dels associats a les violències de tipus I i IV, ja que en aquest cas el risc sol generar-se durant la pròpia prestació del servei.

L'esdeveniment violent d'origen extern pot ser caracteritzat de la mateixa manera que el d'origen intern. En aquest sentit, l'esdeveniment pot ser:

- **Verbal:** ús de la paraula per part de la persona agressora per a ofendre, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculitzar, ultratjar, amenaçar, intimidar o atemorir, entre d'altres, la persona treballadora.
- **Físic:** implica l'ús de la força física per a causar danys. Exemples d'aquest tipus de conductes poden ser una puntada de peu, una plantofada, una empenta, un cop de puny, una bufetada, una esgarrapada, atacs amb objectes contundents o tallants, amb armes blanques o de foc, o mitjançant l'ús de qualsevol altre element o substància capaç de causar danys o lesions físiques a la persona treballadora.
- **Simbòlic:** es tracta d'un atac subtil en forma d'invasió de l'espai personal, d'intrusió en llocs no autoritzats, de realització de gestos intimidatoris, d'ostentació d'armes, entre altres.

- **Econòmic:** inclou l'apropiació, deteriorament o destrossa d'objectes i pertinences del centre de treball o particulars del personal empleat en aquest, la manipulació sense consentiment de l'instrumental de treball o del mobiliari de l'organització, el xantatge amb la negativa a pagar un servei, entre altres.

Les condicions de treball són les característiques pròpies del lloc de treball que poden tenir una influència significativa en la generació de riscos per a la seguretat i la salut de la població treballadora. En el cas de la violència d'origen extern, les condicions de treball psicosocials tenen una gran rellevància en la materialització d'aquest tipus de violència, principalment en la violència de serveis (tipus II). A més, les característiques generals dels centres de treball i l'entorn també s'han de tenir en compte, així com els factors i condicions psicosocials de treball per tal de prevenir aquesta forma de violència.

Font i més informació: NTP 1215

<https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/38-serie-ntp-numeros-1215-a-1250-ano-2025/ntp-1215-violencia-en-el-trabajo-de-origen-externo-2025>

### 4.3. Definició d'assetjament laboral (mobbing)

Es defineix com a assetjament laboral, com l'exposició a conductes de violència psicològica dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps cap a una o més persones per part d'una altra/es que actua/n davant d'aquella/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.

La finalitat és destruir les xarxes de comunicació de la víctima, destruir la seva reputació, minar la seva autoestima, pertorbar l'exercici de la feina de casa, degradar deliberadament les condicions de treball de la persona agredida, i aconseguir que, finalment, aquesta persona o persones abandonin el seu lloc de treball, produint un dany progressiu i continu a la seva dignitat.

A títol d'exemple, es consideren comportaments que, per si mateixos o juntament amb altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta, sense tota justificació, d'assetjament laboral, les següents:

- Les actuacions injustes que persegueixen reduir les possibilitats de la víctima de comunicar-se adequadament amb altres, inclòs el propi assetjador, entre les quals es poden incloure actituds com ignorar la presència de la víctima, criticar de forma sistemàtica i injustificada els treballs que realitza, criticar la seva vida privada o amenaçar-lo, tant verbalment com per escrit.
- Les actuacions que tendeixen a evitar que la víctima tingui possibilitat de mantenir contactes socials, com ara assignar-li llocs de treball que l'aïllin dels seus companys o prohibir als companys parlar amb la víctima.

- Les actuacions o rumors dirigits a desacreditar o impedir a la víctima mantenir la seva reputació personal o laboral, com són ridiculitzar o calumniar la víctima, parlar-ne malament a l'esquena, qüestionar constantment les seves decisions o obligar-lo a realitzar un treball humiliant, o atacar les seves creences polítiques o religioses.
- Les actuacions dirigides a reduir l'ocupació de la víctima i la seva ocupabilitat com són no assignar-li cap treball, assignar-li tasques totalment inútils, sense sentit o degradants.
- Les actuacions que afecten la salut física o psíquica per a la víctima, com són obligar-lo malintencionadament, a realitzar treballs perillosos o especialment nocius per a la salut o amenaçar-lo o agredir-lo físicament.

Produïda la conducta abans tipificada, correspon a cada persona determinar el comportament que li resulti inacceptable i ofensiu, i així ho ha de notificar a l'assetjador/a, per si o per terceres persones de la seva confiança i en tot cas, pot utilitzar el procediment que per a aquests fins s'estableixen en aquest protocol.

#### **TIPUS D'ASSETJAMENT LABORAL**

En funció de la persona que dugui a terme la conducta assetjadora, podem distingir tres tipus d'assetjament:

- **Assetjament laboral descendent**

És aquell en què l'agent de l'assetjament és una persona que ocupa un càrrec superior a la víctima, com ara el seu cap.

- **Assetjament laboral horitzontal**

Es produeix entre companys del mateix nivell jeràrquic. L'atac pot ser degut, entre altres causes, a enveges, gelosia, alta competitivitat o per problemes purament personals. La persona assetjadora cercarà entorpir la feina del seu company/a per tal de deteriorar la imatge professional d'aquest/ai fins i tot atribuir-se a si mateix/a mèrits aliens.

- **Assetjament laboral ascendent**

L'agent de l'assetjament moral és una persona que ocupa un lloc de nivell jeràrquic inferior al de la víctima.

Aquest tipus d'assetjament pot passar en situacions en què una persona treballadora ascendeix i passa a tenir com a subordinats els que anteriorment eren els seus companys. També pot passar quan s'incorpora a l'organització una persona amb un rang superior, desconixedora de l'organització o les polítiques de gestió dels quals no són ben acceptades entre els seus subordinats.

#### 4.4. Definició d'assetjament sexual

S'entén l'assetjament sexual com qualsevol comportament, verbal, no verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

Podran ser subjectes de la conducta descrita qualsevol persona relacionada amb la víctima per causa del treball i/o la realitzada prevalent-se d'una situació de superioritat.

El contacte físic no desitjat (conducta física de naturalesa sexual) pot ser variat i anar des de tocaments innecessaris, copets o "pessiguets" o freds amb el cos d'un altre empleat fins a l'intent de violació i la coacció per a les relacions sexuals. Una bona part d'aquestes conductes equivaldrien a un delictes penal si tingués lloc al carrer entre desconeguts i algunes ja estan tipificades com a delictes per la legislació espanyola.

La conducta verbal de naturalesa sexual pot incloure insinuacions sexuals molestes, proposicions o pressió per a l'activitat sexual; insistència per a una activitat social fora del lloc de treball després que s'hagi posat clar que aquesta insistència és molesta; flirteigs ofensius; comentaris insinuants, indirectes o comentaris obscens.

A la conducta no verbal de naturalesa sexual quedarien incloses l'exhibició de fotos sexualment suggestives o pornogràfiques, d'objectes o materials escrits, mirades impúdiques, xiulets o fer certs gestos.

#### TIPUS D'ASSETJAMENT SEXUAL

A títol d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitatiu, es consideren comportaments que, per si sols o juntament amb altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual les següents:

- **De caràcter ambiental**

La Recomanació de la Comissió Europea esmenta que fa referència a una conducta que «crea un ambient de treball humiliant, hostil o amenaçador per a l'assetjat».

- **D'intercanvi**

En aquest tipus d'assetjament, el que es produeix és pròpiament un xantatge sexual (això a canvi d'això). A través seu, es força un empleat a triar entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre o veure perjudicats certs beneficis o condicions del treball.

Es tracta d'un abús d'autoritat per la qual cosa només el pot fer qui tingui poder per proporcionar o retirar un benefici laboral. Aquest tipus d'assetjament consisteix en situacions on la negativa d'una persona a una conducta de naturalesa sexual es fa servir explícita o implícitament com una base per a una decisió que afecta l'accés de la persona a la formació professional, a l'ocupació continuada, a la promoció, al salari o qualsevol altra decisió sobre l'ocupació.

L'assetjament sexual es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques, en la mesura que les conductes d'assetjament sexual no són desitjades per la persona que n'és objecte. Un únic episodi no desitjat pot ser constitutiu d'assetjament sexual.

L'àmbit de l'assetjament sexual serà el centre de treball i si se'n produeix fora s'haurà de provar que la relació és per causa directa o com a conseqüència lligada a la feina.

#### **4.5. Definició d'assetjament per raó de sexe (discriminatori)**

Constitueix assetjament per raó de sexe i/o discriminatori qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

#### **4.6. Definició d'assetjament per orientació sexual, expressió o identitat de gènere**

Qualsevol comportament per acció o omissió que, per raons d'orientació sexual, expressió o identitat de gènere o pertinença a un grup familiar LGTBIQ+, es faci amb el propòsit o efecte d'atemptar contra la dignitat i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, ofensiu o segregador.

El condicionament d'un dret o d'una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe es considera també acte de discriminació per raó de sexe, orientació sexual, expressió o identitat de gènere.

Tot tracte desfavorable relacionat amb l'embaràs, la maternitat, la paternitat o l'assumpció d'altres cures familiars també estarà emparat per l'aplicació d'aquest protocol quan es donin els requisits definits a l'apartat anterior.

L'assetjament sexual es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades i recíproques en la mesura que no són desitjades per la persona que n'és objecte.

A mode d'exemple i sense que es pugui considerar una relació excloent o limitadora s'enumeren alguns comportaments que, de manera directa o en combinació amb altres, poden evidenciar l'existència d'assetjament sexual:

- Contacte físic deliberat, no sol·licitat i innecessari tals com frecs, tocaments, palmells o pessics.
- Comentaris o gestos de caràcter sexual que provoquen incomoditat.
- Acudits de caràcter sexual dirigits directament a la persona.
- Oferiment o insinuació de rebre algun tipus de recompensa o represàlia per sotmetre's o negar-se a certs requeriments sexuals.
- Invitacions reiterades a mantenir relacions sexuals malgrat rebuig manifest.

- Mirades o gestos lascius que incomodin, especial atenció cap a una persona amb interès sexual no correspost.
- Totes aquelles conductes en la línia del que s'ha exposat anteriorment com a exemples, però dutes a terme a les xarxes socials i/o mitjançant mitjans telemàtics.

Se citen a mode d'exemple altres supòsits d'assetjament per raó de sexe:

- Ús de conductes discriminatòries pel fet de ser dona, home o altra identitat de gènere.
- Bromes i comentaris sobre les persones que assumeixen tasques que tradicionalment han estat desenvolupades per persones de l'altre sexe.
- Ús de formes denigrants o ofensives per adreçar-se a persones de determinat sexe.
- Utilització d'humor sexista.
- Ridiculitzar i menysprear les capacitats, les habilitats i el potencial intel·lectual de les persones per raó del seu sexe.
- Avaluar el treball de les persones amb menyspreu, de manera injusta o esbiaixada, en funció del seu sexe.
- Tracte desfavorable per raó d'embaràs o maternitat, paternitat o assumpció d'altres cures familiars i d'estat civil.
- Conductes explícites o implícites dirigides a prendre decisions restrictives o limitatives sobre l'accés de la persona a l'ocupació o a la seva continuïtat, a la formació professional, les retribucions o qualsevol altra matèria relacionada amb les condicions de treball.

Se citen com a exemple supòsits d'assetjament per raó d'orientació sexual:

- Usar conductes discriminatòries per raó de l'orientació sexual d'una persona.
- Dirigir-se amb formes ofensives com a causa de l'orientació sexual.
- Menysprear el treball realitzat amb raó en la seva orientació sexual.
- Ignorar aportacions, comentaris o accions amb raó a la seva orientació sexual.
- Tracte desigual basat en l'homosexualitat, la bisexualitat o la identitat de gènere.
- Utilitzar humor lesbòfob, homòfob o bífob

Se citen com a exemple supòsits d'assetjament per causa d'identitat de gènere:

- Negar-se a nomenar una persona trans com requereix o utilitzar deliberadament articles o pronoms no corresponents al gènere amb què s'identifiqui.
- Usar humor transfob o intèrfob.
- Ignorar o excloure aportacions, comentaris o accions per raó d'identitat de gènere.

Es consideren assetjament descendent, ascendent i horitzontal aquells en què l'autor o autora estigui, respectivament, en ascendència jeràrquica, subordinació o en la mateixa posició jeràrquica respecte a la víctima.



## 4.7. Ciberassetjament

**Ciberassetjament:** també anomenat assetjament virtual, és l'ús de xarxes socials per molestar o assetjar una persona o grup de persones, mitjançant atacs personals, divulgació d'informació confidencial o falsa entre altres mitjans. Els actes de ciberagressió tenen unes característiques concretes que són l'anonimat de l'agressor, la velocitat i l'abast.

A mode d'exemple i sense que es pugui considerar una relació excloent o limitadora s'enumeren alguns comportaments que, de manera directa o en combinació amb altres, poden evidenciar l'existència de ciberassetjament:

- Fustigació: enviament d'imatges o de vídeos denigrants, seguiment mitjançant programari espia, remissió de virus informàtics i humiliació utilitzant videojocs.
- Denigració: distribució d'informació sobre una altra persona en un to despectiu i fals mitjançant un anunci en una web, enviament de correus electrònics, missatgeria instantània o fotografies d'una persona alterades digitalment. També es poden incloure els quaderns d'opinió en línia.
- Suplantació de la personalitat: entrada en un compte de correu electrònic o en una xarxa social d'una altra persona per enviar-ne o publicar-hi material comprometedor, manipulant i usurpant la seva identitat.
- Difamació i joc brut o *outing and trickery* ('sortida i engany'): violació de la intimitat, enganyant perquè la persona comparteixi i transmeti secrets o informació confidencial sobre una altra per tal de promoure rumors difamatoris.
- Assetjament cibernètic o cyberstalking: conducta repetida de fustigació i/o assetjament amb enviament de missatges ofensius, grollers i insultants i ciber persecució. S'hi inclouen les amenaces de dany o intimidació que provoquen que la persona temi per la seva seguretat.
- Violència digital: S'hi inclou la violència exercida mitjançant mitjans tecnològics per part de terceres persones alienes a l'organització (com ara amenaces, insults o extorsió sexual a través de xarxes socials, correu electrònic, videotrucades, etc.), tal com es contempla a la NTP 1215 i a la Llei Orgànica 10/2022.

## 5. Mesures preventives

Es posaran en marxa les següents mesures:

### COMUNICACIÓ DE LA DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

On es garantirà el coneixement efectiu per tots els integrants de l'empresa; aquesta comunicació subratllarà el compromís de la direcció de garantir ambients de treball en què es respecti la dignitat i la llibertat de les persones treballadores.

Es promourà un ambient de respecte i correcció a la feina. Es prohibeix l'ús d'expressions i maneres insultants, humiliants o intimidatoris.



## **RESPONSABILITAT**

Tot el personal té la responsabilitat de contribuir a garantir un entorn laboral en què es respecti la dignitat. La direcció i els comandaments hauran de tenir especialment encomanada la tasca d'evitar que es produeixi qualsevol tipus d'assetjament i/o discriminació sota el seu poder d'organització.

Aquesta política ha de ser coneguda tant per les persones treballadores de l'empresa com per terceres persones alienes a aquesta (clientela, proveïdors o altres tipus de persones usuàries).

L'empresa adoptarà les accions legals oportunes davant qualsevol agressió o coacció al personal treballador, incloent-hi responsabilitats de tipus penal, si escau.

## **AVALUACIÓ PERIÒDICA**

S'efectuarà una avaluació periòdica dels factors de risc psicosocial i de les característiques generals dels centres de treball i del seu entorn.

## **FORMACIÓ**

D'acord amb el compromís de tolerància zero envers qualsevol conducta constitutiva d'assetjament i/o discriminació, aquesta matèria s'inclourà dins dels programes de formació existents a l'empresa. Aquests programes formatius hauran d'anar adreçats a tota la plantilla. Així mateix, hauran de tenir com a objectiu la identificació dels factors que contribueixen a crear un entorn laboral lliure d'assetjament i/o discriminació, i que les persones participants siguin plenament conscients de les seves responsabilitats en el marc de la política empresarial contra aquestes conductes.

El personal de l'empresa haurà de rebre formació específica i ser entrenat per detectar possibles senyals de risc de violència d'origen extern i conèixer els efectes adversos que pot tenir aquest tipus de violència. L'objectiu és que siguin capaços de reconèixer els perills, actuar de manera adequada o modificar el comportament si aquest no fos l'adequat. El personal ha d'estar preparat per saber com actuar en cas de violència externa i com activar, si escau, els dispositius de seguretat (com ara l'alarma silenciosa, etc.). També són importants les assessories i l'acompanyament per part de la direcció de l'empresa, així com el suport jurídic en tot cas.

## **CÒDIS DE CONDUCTA**

Recollir, distribuir i aplicar guies o codis de conducta, així com campanyes gràfiques o escrites, en què s'expliquin les obligacions i els drets de les persones usuàries/externes.

## 6. Desenvolupament

S'estableixen tres vies de resolució, protecció i resposta davant d'un cas d'assetjament i/o cas de violència a la feina:

### 6.1. Procediment d'actuació interna

El procediment ha de ser àgil i ràpid, atorgant credibilitat i protegint la intimitat, la confidencialitat i la dignitat de les persones afectades.

La denúncia pot presentar-se per la persona afectada o per qui aquesta autoritzi.

En cas que la denúncia no sigui presentada directament per la persona afectada, cal incloure'n el consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions del protocol.

En cas d'episodis de violència d'origen extern, s'activarà igualment aquest protocol, incloent-hi la recollida de proves, testimonis i documentació audiovisual, si n'hi hagués. Caldrà classificar el tipus de violència externa, el canal (presencial o digital) i si ha tingut conseqüències físiques, psíquiques o materials.

El procediment s'articula segons les actuacions següents:

#### 6.1.1. Presentar una queixa

Presentar una queixa davant de la persona de referència i demanar suport de l'empresa per resoldre aquesta situació.

Per això, prèviament, es determinarà(n) la(les) figura(es) de la persona de referència, la missió de la qual serà canalitzar les queixes i denúncies, actuant amb la persona treballadora, o en el seu lloc, per intentar arribar a una solució del conflicte.

A l'annex 1 s'informa de qui és la persona de referència i les funcions principals.

#### 6.1.2. Denúncia interna

Quan els intents de solucionar el problema de manera extraoficial s'hagin rebutjat, quan el resultat hagi estat insatisfactori o no són recomanables (per la gravetat de la situació) se sol·licitarà que s'obri un procés de denúncia i investigació.

Es presentarà la denúncia davant de la persona de referència establerta a l'annex 1.

En cas de denúncia interna es designarà un òrgan o una persona que assumirà la instrucció de la denúncia per assetjament o violència. La designació es farà mitjançant l'annex 2 del present document.

A l'annex 3 disposa d'un model de denúncia interna.

#### 6.1.3. Denúncia externa

En cas que el conflicte sigui amb la direcció de l'empresa i/o sempre que ho decideixi la persona afectada, es podrà dirigir via a l'autoritat laboral, administrativa o judicial.

En qualsevol moment del procés, la persona presumptament assetjada podrà utilitzar qualsevol de les vies legals que ofereix l'ordenament jurídic.

## 6.2. Intervenció

Amb caràcter urgent, la persona de referència que rebí la denúncia la posarà en coneixement dels membres de la comissió de recerca i es formalitzarà una reunió de la comissió, on es definiran les actuacions a seguir.

L'activació del protocol només es farà amb l'autorització prèvia, degudament signada, de la persona que presumptament ha estat víctima de l'assetjament.

Un cop rebuda la denúncia verbal o escrita, la comissió es reunirà amb caràcter d'urgència i s'iniciarà la fase de recerca i valoració.

Després de realitzar la primera anàlisi es podran adoptar mesures cautelars que apartin de forma preventiva la persona assetjadora de la víctima durant la tramitació del procediment.

La persona denunciant rebrà confirmació que s'ha rebut la denúncia i que s'inicia el procediment, amb un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la comunicació.

La fase de recerca tindrà una durada màxima de 20 dies hàbils i la de valoració i conclusions, amb la presentació del corresponent informe, de 20 dies hàbils més.

## 6.3. Investigació

S'iniciarà una fase de recerca que conclourà amb la presentació de l'informe de conclusions.

La fase de recerca inclou, entre altres actuacions: la declaració del denunciant, la recollida d'informació, la declaració de la persona denunciada, la valoració de proves aportades i les declaracions de terceres persones que puguin aportar informacions del cas.

Per a la fase de recerca, la comissió designarà els membres que faran les tasques directes descrites anteriorment. A les reunions de seguiment, durant la fase de recerca, hi hauran de ser presents la majoria dels membres de la comissió.

Els/les membres de la comissió designats per a la fase de recerca faran una primera reunió amb el/la denunciant, que pot assistir acompanyat d'un/a representant sindical o una persona de confiança. Igualment, la comissió podrà convocar en una altra reunió només amb el/la denunciat/da que també podrà assistir acompanyat/da d'un/a representant sindical o d'una persona de confiança, sense la presència de la persona denunciant.

En aquesta fase intervindran de manera activa el/la cap de la secció o responsable de les persones denunciants i denunciades (sempre que no hi estiguin implicats/des) i hauran de col·laborar en tot moment amb les actuacions proposades per la comissió.

La participació del/de la cap de secció o responsable del denunciant serà bàsica en els primers moments de la fase de recerca i es posarà a disposició de la comissió per a l'entrevista o entrevistes que consideri oportunes.

Durant aquesta fase, la comissió podrà demanar assessorament a professionals externs.

En cas d'episodis comesos per persones externes a l'empresa, es coordinarà amb el servei de prevenció i/o amb l'autoritat competent per valorar mesures de protecció externa, denúncies policials, gestió de l'anonimat o confidencialitat si s'estima necessari.

## 6.4. Informe de conclusions

L'informe recollirà les conclusions de la fase de recerca i conclourà amb la proposta d'actuacions a realitzar i que poden ser:

- Incoació d'un expedient disciplinari si s'entén que es confirma la situació d'assetjament o de violència.
- Arxiu de les actuacions si s'entén que els fets denunciats no són constitutius d'assetjament o de violència.
- Proposta de mesures oportunes per solucionar les possibles diferències entre les parts.

## 6.5. Resultats

En cas que es conclougui que hi ha hagut assetjament o violència, l'empresa ha de prendre les mesures oportunes perquè la persona denunciant i la denunciada no convisin en el mateix entorn laboral. La persona assetjada tindrà l'opció de romandre al seu lloc o la possibilitat de sol·licitar un canvi al lloc de treball/torn, que serà resolt de manera excepcional i no podrà suposar una modificació substancial de les condicions laborals.

En cas que el procediment se sobreseguí, però amb expressa declaració de bona fe de la denúncia, el/la denunciant també podrà sol·licitar el canvi de lloc de treball/torn, sense que aquest fet suposi millora o detriment de les seves condicions laborals.

Si l'informe de conclusions confirma la situació d'assetjament o violència, el cas es traslladarà al Dept. de Recursos Humans o Responsable de personal perquè obri l'expedient disciplinari corresponent.

Si els fets imputats poguessin derivar-se responsabilitats penals, amb un informe jurídic previ es podrà adoptar la decisió d'iniciar les accions que corresponguin.

Si es confirma la situació d'assetjament o violència i si així es determina, l'empresa subministrarà i/o facilitarà a la víctima el suport mèdic i/o psicològic que sigui necessari, amb implicació, si escau, de la mútua d'accidents de treball i del servei de vigilància de la salut.

La comissió de recerca haurà de supervisar la situació posterior per assegurar-se que l'assetjament o la violència ha cessat. El tipus de seguiment i la periodicitat serà el que estableixi la comissió per a cada cas.

Quan els fets siguin constitutius de violència externa, cal investigar i notificar com a accident laboral si s'han produït danys físics o psicològics, d'acord amb el sistema Delt@ (codis 110 i 111). Així mateix, es realitzarà un registre intern per facilitar el seguiment de casos repetitius o reincidents.

## 6.6. Confidencialitat

En tot moment, les actuacions del protocol han de garantir la confidencialitat, intimitat i dignitat de les persones afectades. Aquestes actuacions es duran a terme amb tacte i amb el respecte degut tant a la persona que ha presentat la denúncia com a la que ha estat denunciada, i aquesta darrera ha de tenir el benefici de la presumpció d'innocència.

La comissió de recerca és la responsable de la gestió i la custòdia garantint la confidencialitat del conjunt de documents que es generin en aquesta fase. L'empresa posa a la disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia. Durant tot el procés se seguirà el que estableix la normativa de protecció de dades personals.

## 7. Obligacions legals i responsabilitats

### 7.1. Obligacions

Les obligacions de l'empresa davant l'assetjament i la violència a la feina es fonamenten en un ampli elenc de normes que són aplicables i que bàsicament són les següents:

**1. Garantir el dret de les persones treballadores en la relació laboral:**

- a) si no són discriminades sexualment, per raó de sexe, identitat de gènere, expressió de gènere, orientació sexual, característiques sexuals;
- b) a la integritat física o psíquica i una adequada política de seguretat i higiene, i
- c) al respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, compresa la protecció davant de l'assetjament.
- d) Garantir la confidencialitat i possibilitat de represàlies cap a la persona presumptament assetjada durant tot el procediment, com evitar la confrontació directa entre víctima i presumpte assetjador/a, tal com estableix el RD 901/2020.

**2. Promoure un context i entorn laboral que eviti l'assetjament. Aquesta obligació implica:**

- a) garantir els drets laborals indicats a l'apartat anterior, així com respectar les condicions de treball a què tenen dret les persones treballadores, recollides a l'Estatut dels treballadors i al conveni col·lectiu que sigui aplicable, sense perjudici de les mesures de millora que l'empresa decideixi adoptar.
- b) garantir que la salut de les persones treballadores no rebi cap dany durant la relació de treball. L'article 14 de la LPRL estableix el dret de les persones treballadores a la salut, així com el deure de la persona empresària de protecció de la salut de les persones treballadores.

**3.** Arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament i la violència a la feina, i per encausar les comunicacions i denúncies que formulin les persones treballadores. Aquests procediments específics han d'incloure dos tipus de mesures.

a) mesures preventives: la prevenció de l'assetjament es pretén aconseguir a través de les mesures indicades al capítol tres.

b) procediments de recerca de les denúncies: l'empresa ha de tenir procediments de recerca dels casos particulars d'assetjament i/o violència que es produeixin i aplicar-los quan en tingui coneixement.

## **7.2. Responsabilitats**

### **7.2.1 Empresa**

L'incompliment de les obligacions dona lloc a l'exigència de responsabilitats administratives i judicials a l'empresa.

#### **ADMINISTRATIVA:**

La vigilància i el control del compliment empresarial de les normes corresponen, en via administrativa, a la Inspecció de Treball i, en via judicial, els òrgans judicials laborals o penals.

D'acord amb el Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, per la qual cosa s'aprova el Text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions a l'Ordre Social (d'ara endavant TRLISOS), l'assetjament constitueix una infracció greu i/o molt greu en matèria de relacions laborals (art. 7 i 8) i una infracció greu i/o molt greu en matèria de Prevenció de Riscos Laborals (art. 12 i 13).

#### **JUDICIAL:**

Quant a l'assetjament sexual, l'article 184 del Codi Penal tipifica l'assetjament sexual com a delicte contra la llibertat i la indemnitat sexual.

Pel que fa a l'assetjament per raó de sexe, per una banda, l'article 173 del Codi penal preveu que qui sotmeti una persona a un tracte degradant, menyscabant greument la seva integritat moral, serà castigat amb la pena de presó de sis mesos a dos anys

De l'altra, el títol XV del Codi penal "els delictes contra els drets de les persones treballadores", l'article 314 estableix que aquelles persones que produeixin una greu discriminació a la feina, pública o privada, contra alguna persona per raó del seu sexe i no restableixin la situació d'igualtat davant la Llei després del requeriment o sanció administrativa, reparant els danys econòmics que s'hagin derivat, seran castigades amb la pena de presó de sis mesos a dos anys o multa de dotze a catorze mesos.

### **7.2.2. Persones treballadores**

La normativa que protegeix les persones treballadores davant l'assetjament és abundant, a través de drets i obligacions laborals que estableixen els articles 4, 5 i 19 de l'Estatut dels



Treballadors, la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, l'Estatut d' Autonomia de Catalunya i la Constitució Espanyola, entre d'altres.

Les persones treballadores tenen dret a un entorn de treball saludable i no patir assetjament i/o violència. És per això que la resta de persones treballadores de l'empresa tenen el dret d'informar de possibles situacions d'assetjament i/o violència, sense patir represàlies.

D'altra banda, tothom té l'obligació de tractar els altres amb respecte i cooperar amb l'empresa en la recerca d'una denúncia interna d'assetjament i/o violència.

Les persones treballadores tenen un paper clau per crear un entorn laboral on l'assetjament sigui inacceptable. Poden contribuir a prevenir-ho des de la seva sensibilitat al voltant del tema, i garantir uns estàndards de conducta pròpia i envers els altres que no siguin ofensius.

Alhora, poden impedir l'assetjament i/o la violència si deixen clar que troben certs comportaments inacceptables i donen suport a aquells companys/es que poden patir aquesta situació i estan valorant si la denuncien.

L'omissió del deure de denunciar a l'empresa una possible situació d'assetjament i/o violència podrà ser sancionada per aquesta, segons el Text Refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions a l'Ordre Social (RDL 5/2000).

## 8. Referències legals i normatives

- Constitució espanyola.
- Estatut dels treballadors.
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i les seues modificacions.
- Reial Decret 39/1997, del 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.
- Llei Orgànica 3/2007, del 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Reial decret 901/2020, del 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el registre i es modifica el Reial decret 713/2010, del 28 de maig, sobre registre i dipòsit de convenis i acords lectius de treball.
- Llei orgànica 10/2022, del 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual.
- Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI.
- Reial Decret 1026/2024, de 8 d'octubre, pel qual es desenvolupa el conjunt planificat de les mesures per a la igualtat i no-discriminació de les persones LGTBI a les empreses.

- NTP 1215 (2025): Violència a la feina d'origen extern. INSST.
- Conveni 190 OIT sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament al món del treball.
- Criteri Tècnic 104/2021 i 87/2011 de la ITSS.

## 9. Documentació vinculada

- Annex 1: Acta de designació i funcions de la persona de referència.
- Annex 2: Acta de designació de l'òrgan o persona que assumeix la instrucció de la denúncia.
- Annex 3: Model de denúncia interna.
- Annex 4: Model de denúncia d'origen extern
- Annex 5: Model informe instrucció.

## 10. Disposició final

El contingut del present Protocol és de compliment obligat, entrant en vigor a partir de la seva comunicació a la plantilla a través dels mitjans existents a l'Empresa, mantenint-se vigent mentre que la normativa legal o convencional no obligui a la seva adequació o que l'experiència indiqui el vostre necessari ajustament.

Aquest procediment no impedeix la utilització, paral·lela o posterior per part de la víctima, de les vies administrativa i/o judicial (civil o penal).

A Lleida a 23 de juny de 2025

|                                  |                                                                                                  |                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Signatura: Persona de referència | Signatura: Representant persones treballadores<br><br>Nom: Alfredo Lamana Riu i Carla Casino Plo | Firma: Representant empresa<br><br>Nom: Vanessa Riu Coll |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| Nom: Servei de Prevenció |  |  |
|--------------------------|--|--|

## Annex I. Acta de designació de la persona de referència

D'acord amb la representació de les persones treballadores i de l'empresa, s'ha nomenat una persona que té la formació i les aptituds necessàries per donar suport al procés d'abordatge i resolució de les situacions d'assetjament i violència a la feina.

La persona de referència a la nostra organització és:

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| <b>Nom:</b>     |                |
| <b>Telèfon:</b> | <b>E-mail:</b> |

Aquesta accepta el nomenament i es compromet a desenvolupar les funcions següents:

a) Ajudar la persona que pateix la situació, facilitar informació sobre les diferents opcions per resoldre el conflicte, facilitar assistència per resoldre el problema i comunicar-se amb la persona que l'està molestant (escriure una carta o iniciar i mantenir una conversa).

a) Dirigir-se a la persona a qui s'acusa d'assetjament o violència i fer-li saber que el comportament està molestant o que no és apropiat i:

- Demaneu-li que aturi immediatament la seva conducta.
- Explicar-li l'impacte del comportament.
- Advertir que el seu comportament és contrari a les normes de l'empresa i recordar-ne les conseqüències si continua amb aquesta actitud.
- Comunicar-li que, malgrat que la conversa és informal i confidencial, es farà un seguiment de la situació (fer palès que la queixa s'està tractant amb rigor).

Aquest tipus d'intervenció pot facilitar una resolució molt ràpida del problema i respon a les expectatives i necessitats de moltes de les persones que es poden veure afectades per aquestes situacions i que el que volen és solucionar i posar fi a la situació d'assetjament sense excessives formalitats i sense ni tan sols haver de presentar una denúncia interna per escrit.

Aquest procediment de presentació d'una queixa i demanda de suport de l'empresa per resoldre la situació, per naturalesa pròpia, és molt flexible. Cal tenir en compte que sempre caldrà:

- Aclarir els fets.
- Considerar si cal emprendre alguna mesura cautelar per limitar o evitar els contactes entre la persona que presenta la queixa i el presumpte assetjador.
- Parlar amb possibles testimonis (i informar-los de la necessitat de mantenir la confidencialitat davant del procés).

|                                  |                                                              |                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Signatura: Persona de referència | Signatura: Representant persones treballadores<br>Nom: _____ | Firma: Representant empresa<br>Nom: _____ |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

|            |  |  |
|------------|--|--|
| Nom: _____ |  |  |
|------------|--|--|

## Annex 2. Acta de designació de l'òrgan o persona que assumeix la instrucció de la denúncia

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

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

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

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

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

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

Aquesta(s) accepta(n) el nomenament i es compromet(n) a desenvolupar les funcions i actuar segons el procediment descrit al revers.

|                                  |                                                              |                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Signatura: Persona de referència | Signatura: Representant persones treballadores<br>Nom: _____ | Firma: Representant empresa<br>Nom: _____ |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

|            |  |  |
|------------|--|--|
| Nom: _____ |  |  |
|------------|--|--|

## **FUNCIONS**

Aquest òrgan o persona ha de:

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

### **Durant la instrucció del procediment**

La persona o òrgan que assumeix la instrucció haurà de:

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

Si cal, es poden assessorar amb professionals de psicologia, dret, medicina, etc.

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

### **Mesures cautelars de protecció**

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

### **Avaluar les proves i prendre decisions**

L'informe de recerca es dirigirà a una comissió específica formada per:

- representants de la direcció,
- representants de les persones treballadores/delegat/ada de prevenció.

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

### **Informar del resultat**

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



### Annex 3. Model de denúncia interna

(Document d'ús intern) Número d'expedient: \_\_\_\_\_

| Persona que interposa la denúncia (persona afectada) |           |  |
|------------------------------------------------------|-----------|--|
| Nom:                                                 | DNI/NIE:  |  |
| Edat:                                                | Sexe:     |  |
| Lloc de treball:                                     | Contacte: |  |

| Persona denunciada |           |  |
|--------------------|-----------|--|
| Nom:               | DNI/NIE:  |  |
| Edat:              | Sexe:     |  |
| Lloc de treball:   | Contacte: |  |

| Descripció dels fets                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concretar el motiu, indicar dates, durada, freqüència, adjuntar documentació justificativa, si escau. |

| Lloc dels fets |
|----------------|
|                |

| Testimonis |
|------------|
| Nom:       |
| Nom:       |
| Nom:       |

|                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Signatura:<br>Nom: _____ | Signatura:<br>Nom: _____ | Signatura:<br>Nom: _____ |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

En qualsevol tractament de dades que es dugui a terme durant la tramitació d'aquesta denúncia s'ha de respectar el marc legal vigent pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

## Annex 4. Model de denúncia d'origen extern

(Document d'ús intern)

Número d'expedient: \_\_\_\_\_

| Persona que interposa la denúncia (persona agredida) |           |  |
|------------------------------------------------------|-----------|--|
| Nom:                                                 | DNI/NIE:  |  |
| Edat:                                                | Sexe:     |  |
| Lloc de treball:                                     | Contacte: |  |

| Perfil de la persona agressora                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Sexe, edat o aproximació, entre d'altres. Tipus de relació amb la persona agredida: professional o de serveis, interna o personal. Es podria identificar com a "Relació habitual" si hi ha una relació continuada com a mínim de 3 mesos entre els agents implicats.</i> |

| Descripció dels fets                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concretar el motiu, indicar dates, durada, freqüència, adjuntar documentació justificativa, si escau. |

| Lloc dels fets |
|----------------|
|                |

**Característiques de l'agressió***Tipus d'agressió:*

- *Agressió física: indicar tipus de lesió, abast i arma utilitzada, si escau.*
- *Agressió verbal: indicar tipus d'insults o vexacions, amenaces, coaccions, gestos, etc.*
- *Agressió simbòlica: indicar tipus d'actes i si va unida o no a l'agressió física i/o verbal.*
- *Agressió econòmica: indicar desperfectes en béns de les persones treballadores i/o de l'Organització.*
- *Agressió sexual.*
- *Agressió per mitjans telemàtics. Factors de risc: condicions de treball psicosocials i característiques dels centres de treball, entre d'altres.*

*Altres dades: data, lloc i hora de l'agressió, torn, entre d'altres.*

**Causes al·legades a l'agressió***Relacionades amb les demandes de la persona aliena a l'organització (exemples):*

- *Demanda d'atenció sense cita prèvia o fora d'horari.*
- *Demanda d'atenció immediata.*
- *Demanda sense presentar la documentació.*

*Relacionades amb l'atenció rebuda per la persona aliena a l'organització (exemples):*

- *Desacord en temps d'espera.*
- *Desacord per manca d'informació i/o comunicació adequada.*
- *Desacord amb el tracte rebut (generalment, per part de la víctima o si no n'hi ha per l'organització).*
- *Desacord amb les normes internes de l'organització quant a la gestió del servei. Insatisfacció amb el servei rebut o producte adquirit. Intent de robatori/atracament.*

*Causes alienes a l'organització o a l'assistència prestada (exemples):*

- *Discussió entre persones usuàries, pacients, clientela, etc.*
- *Estat o condició de la pròpia persona agressora (estat d'agitació per trastorns mentals, consum de substàncies i/o problemes personals).*

**Repercussions del succés violent***Conseqüències sobre la salut de la persona treballadora:*

- *Lesió física, problemes de salut mental...*

*Nivell assistencial rebut:*

- *Atenció primària, atenció hospitalària...*

*Conseqüències sobre l'organització:*

- *Interrupció de la jornada, baixa... Si causa Incapacitat Temporal, caldria especificar un criteri de durada, recaiguda, etc.*

*Actuacions postincident:*

- *Mesures preses per l'organització amb termini d'actuació.*

**Testimonis**

Nom:

Nom:

Nom:

Firma:

Nom: \_\_\_\_\_

Firma:

Nom: \_\_\_\_\_

Firma:

Nom: \_\_\_\_\_

En qualsevol tractament de dades que es dugui a terme durant la tramitació d'aquesta denúncia s'ha de respectar el marc legal vigent pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

## Annex 5. Model d'informe d'instrucció

L'informe ha d'incloure la informació següent:

- Antecedents del cas, que inclouran un resum dels arguments plantejats per cadascuna de les parts implicades.
- Descripció dels principals fets del cas.
- Resum de les diligències practicades.
- Valoració final amb les aportacions particulars que hi pogués haver i propostes de mesures.
- Determinació expressa de l'existència o no d'assetjament.
- Proposta, si escau, d'accions disciplinàries i/o mesures que cal adoptar
- Signatura dels membres del comitè instructor.