
**Protocol per a la prevenció i
l'abordatge de l'assetjament
psicològic laboral
a Barcelona Activa**



**TOLERÀNCIA
ZERO**



**Ajuntament de
Barcelona**



**Barcelona
Activa**



**Protocol per a la prevenció i l'abordatge
de l'assetjament psicològic laboral
a Barcelona Activa**

—
Gener 2021

Índex

01. Introducció	4
02. Principis rectors	5
02.1 Declaració Institucional	5
02.2 Objectiu	6
02.3 Àmbit d'aplicació i vigència	7
02.4 Competències que es deriven de l'aplicació	7
03. Marc normatiu	8
04. Definició d'assetjament psicològic laboral	10
05. Quan considerar una situació com assetjament	13
06. Prevenció de l'assetjament: informació, sensibilització i formació	15
07. Funcions i responsabilitats	16
07.1 Comitè de Seguretat i Salut Laboral	16
07.2 Servei de Prevenció de Riscos Laborals	16
07.3 Direcció de l'empresa	16
07.4 Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu	17
07.5 Persones delegades de Prevenció	17
07.6 Persones treballadores	17
08. Procediment de gestió dels casos: assessorament i assistència	18
08.1 Persones de referència	18
08.2 Vies de resolució	19
08.3 Procés d'actuació informal	19
08.4 Procés d'actuació formal	21
09. Garanties del procés i terminis	25
10. Bibliografia	27
Annexos	28
Annex 1. Model de sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic a la feina	28
Annex 2. Persones de referència del protocol	28

01. Introducció

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

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

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

Barcelona Activa ha elaborat aquest protocol per tal d'articular una via pràctica i efectiva de prevenció, protecció i resposta contra aquest tipus de conductes en el marc de la nostra empresa, amb la finalitat de ser una eina per detectar i afrontar l'existència d'aquest tipus de conductes negatives dins i en el marc de la nostra organització, que poden malmetre el clima laboral i, sobretot, la salut física i mental de les persones treballadores.

02. Principis rectors

02.1 DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

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

Atenint-nos als principis d'igualtat i de no discriminació, totes les dones i homes de Barcelona Activa tenen dret a no ser discriminats per raó de sexe o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, així com el dret a que es respecti la seva dignitat. I tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (ciutadania, clientela, proveïdors/ores, persones col·laboradores externes, internes, etc.) amb respecte, i col·laborar perquè tothom sigui respectat.

D'acord amb aquests principis, Barcelona Activa **declara que no es permetrà ni tolerarà cap classe d'assetjament sota cap circumstància. No serà ignorat i serà sancionat amb contundència** d'acord amb les mesures oportunes que es prenguin en relació a l'aplicació dels protocols establerts per l'empresa.

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

- **Evitant aquelles accions, comportaments o actituds** que són o puguin resultar ofensives,

humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidadores per a qualsevol persona, constitutives de:

- › Assetjament psicològic o moral
- › Assetjament sexual i/o assetjament per raó de sexe.
- › Assetjament per raó de l'orientació sexual, identitat de gènere i expressió de gènere.
- › Assetjament per raó de l'origen racial o ètnic, religió o conviccions, diversitat funcional, edat, o qualsevol altra conducta discriminatòria per raons culturals, classe social, etc.

- **Actuant de forma adequada i solidària davant d'aquestes situacions**, d'acord amb les orientacions que s'estableixen als protocols fixats per l'empresa: no ignorant-les, no tolerant-les, evitant que es repeteixin o s'agreugin, posant-les en coneixement i demanant suport a les persones adequades i, finalment, donant suport a les persones que les pateixin.

Barcelona Activa es compromet a fer tot el possible per evitar i eliminar qualsevol situació constitutiva d'assetjament en les relacions laborals de les persones de l'empresa, basant-se en la normativa legal vigent, així com en els protocols establerts per part de l'organització, amb l'**objectiu de garantir un entorn de treball respectuós amb la dignitat i la llibertat personal de totes les persones que la integren.**

—
Félix Ortega Sanz, director general de Barcelona Activa
 Barcelona, 25 de novembre de 2019

D'altra banda, Barcelona Activa es compromet a:

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

02.2 OBJECTIU

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

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

02.3 ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA

A qui s'aplica?

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

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

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

On s'aplica?

Segons l'article 2 de RD 171/2004 a efectes de seguretat i salut laboral, es considera centre de treball qualsevol àrea, edificada o no, en la qual les persones treballadores hagin de romandre o hagin d'accedir-hi per raó de feina.

Es consideren laborals aquelles situacions d'assetjament psicològic en les quals el vincle o la relació entre les persones s'estableix per raó de la feina o professió.

L'assetjament psicològic 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 de l'empresa...).

Vigència

Aquest protocol tindrà una **vigència de 4 anys**, sense perjudici de les revisions necessàries en cas de noves disposicions legals o d'altres elements de prescripció obligatòria.

L'assetjament no serà tolerat en cap d'aquests llocs ni circumstàncies.

02.4 COMPETÈNCIES QUE ES DERIVEN DE L'APLICACIÓ

El Comitè de Seguretat i Salut Laboral serà la comissió competent en aquelles situacions que es presentin com un possible cas d'assetjament psicològic laboral en el treball.

03. Marc normatiu

Normativa catalana

- Estatut d'Autonomia de Catalunya. Articles 15.2, 25.3 i 40.8

Normativa espanyola

- Constitució Espanyola
 - › Art. 1.1. Consagra la igualtat com un valor superior a l'Estat espanyol
 - › Art. 9.2. La igualtat ha de ser un dret real i efectiu, i és obligació dels poders públics promoure les condicions necessàries per fer-ho possible.
 - › Art. 14. Principi d'igualtat
 - › Art. 15. Dret a la vida i a la integritat física i moral
 - › Art. 18.1. Dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge
 - › Art. 35.1. Dret al treball... sense que en cap cas es pugui discriminar per raó de sexe
- **Llei 31/1995**, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, recull els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva a les empreses.
- L'article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, recull els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva a les empreses, dels quals es poden destacar:
 - › Art. 2. Estableix que l'objectiu de la llei és promoure la seguretat i la salut de les persones treballadores mitjançant l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció de riscos derivats del treball.
 - › Art. 4.2. Defineix el risc laboral com la possibilitat que una persona treballadora pateixi un determinat dany derivat del treball.
 - › Art. 14 i ss. Dret de les persones treballadores a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball, i deure de l'empresariat de protegir les persones treballadores enfront dels riscos laborals.
 - › Art 33 i ss. Es refereix a la participació de les persones treballadores en la presa de decisions en relació a la previsió de riscos laborals.
- **Reial Decret 39/1997**, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció, declara que la prevenció de riscos laborals, com actuació a desenvolupar en el si de l'empresa, haurà d'integrar-se en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en l'organització i condicions de treball, com en la línia jeràrquica de l'empresa. És obligació de tots els nivells jeràrquics de l'empresa assumir la inclusió de la prevenció de riscos en qualsevol de les activitats que realitzin i ordenin, i en totes les decisions que adoptin. Article 1.

- **Codi Penal.** Aprovat per Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre
 - › Articles 173 i del 316 al 318
 - › Preàmbul xi i article 38è de la Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.
- Articles 115, 116 i 117 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la **Llei General de la Seguretat Social** (accidents de treball i malalties professionals).
- Article 4.2 c) i e) del Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la **Llei de l'Estatut dels Treballadors.**
- Article 8.11 del Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la **Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.**
- 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.**

Normativa europea

- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral en el lloc de treball —2001/2339/(INI)—.
- Comissió de la Unió Europea (2001) “Violencia en el trabajo”. Acta de la reunió de 3 de març de 2001. Doc. 0978/01 ES.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral a la feina (C77E de 28-3-02)
- Carta Social Europea de 3 de maig de 1996

04. Definició d'assetjament psicològic laboral

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

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

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

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

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

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

Les persones que són subjectes actius de l'actuació poden ser tant les mateixes persones ocupadores, companys i companyes de feina, clientela, persones usuàries dels serveis de l'empresa, proveïdores o terceres persones relacionades amb la persona assetjada, a causa del seu treball.

Són també responsables d'aquestes situacions i/o manifestacions constitutives d'assetjament a la feina:

- Persones còmplices, que col·laboren de forma activa en el procés amb la persona assetjadora.
- Persones cooperadores necessàries, que són aquelles que participen de la situació, en qualitat de donar suport a les actituds i comportaments, construint un relat respecte a que la persona ha estat la que ha provocat aquest tractament.

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

➔ **L'abús de poder constitutiu d'assetjament**

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

Alguns exemples serien:

- La falta d'ocupació efectiva de la persona treballadora
- L'assignació de tasques molt per sota de les capacitats de la persona treballadora.
- Excés de treball, pressió injustificada, terminis impossibles de complir
- Boicotejar el treball assignat amagant informació o induint a error
- Assignar tasques degradants
- Tàctiques de desestabilització: canvis de lloc sense previ avís, intents persistents de desmoralitzar o retirar àmbits de responsabilitat sense justificació, crítiques destructives al treball.
- Qüestionar sense fonament amb reiteració les decisions de la persona treballadora.
- Que el/la superior prohibeixi o restringeixi que els/les companys/es de la persona treballadora puguin relacionar-se amb ella.

➔ **El tracte vexatori constitutiu d'assetjament**

El/la representant de l'empresa o bé altres treballadors/ores duen a terme conductes de reiteració o rellevància que suposen una vulneració del dret a la consideració deguda a la dignitat.

Alguns exemples serien:

- No dirigir la paraula a la persona treballadora
- Refusar la comunicació amb una persona, negant-li la possibilitat de comunicar-se directament amb ella.
- Tractar a una persona com si no existís
- Insultar o menysprear repetidament a una persona en públic
- Reprendre reiteradament a una persona davant dels/de les seus/ves companys/es.
- Crítiques permanents a la feina d'una persona
- Difondre rumors falsos sobre la seva feina o sobre la seva vida privada
- Crits i insults
- Donar a entendre a algú que té problemes psicològics
- Burlar-se d'algun defecte personal
- Imitar gestos i/o veus d'una persona

➔ **Assetjament per conducta discriminatòria**

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

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

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

Alguns exemples serien:

- Atacs a les actituds i creences polítiques o nacionalitat
- Atacs a les creences religioses
- Mofes a l'orientació o discapacitat

05. Quan considerar una situació com assetjament

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

- L'existència de dues parts implicades:
 - a) L'assetjador/ora té comportaments i actituds hostils, dominants o vexatòries, tenint en compte que no cal que tingui una posició jeràrquica superior a la de la víctima.
 - b) La víctima es troba en una posició desavantajosa respecte de l'assetjant
- El problema que aparegui entre ambdues parts ha de ser asimètric, és a dir, la correlació de forces ha de ser desequilibrada, sigui perquè la víctima no pugui defensar-se o fugir, sigui per motius socials (posició jeràrquica, categoria professional) o per motius econòmics (dependència material, estabilitat laboral), o bé per causes físiques (edat, força o resistència física) o psíquiques (amor propi de la víctima, carisma de l'assetjant).
- Els comportaments han d'estar clarament destinats a fer mal a la víctima i amb clara determinació, ja sigui a través d'actituds destinades a desacreditar-la, discriminar-la, ofenent-la, humiliant-la, intimidant-la o violentant-la.
- L'adopció d'aquests comportaments ha de ser sistemàtica i perllongada en el temps
- Els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o bé un grup molt reduït de persones.
- Normalment, durant la primera fase, l'agressor/ora adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta, subtil.
- En el cas de l'assetjament psicològic, l'objectiu bàsic dels comportaments és alliberar-se d'una persona perquè resulta incòmoda, sigui per motius personals, laborals o econòmics.
- La protecció va més enllà del lloc de treball físic. També es considerarà quan afecta una persona vinculada externament d'alguna forma a l'empresa, o es produeix per part d'aquesta: clientela, proveïdors/ores, persones que participen en els diferents programes i serveis, persones en procés de formació, etc.

Situacions que no s'han de considerar assetjament

- Un acte singular una discussió o un mal humor puntual, un canvi de lloc o de centre de treball sense consulta prèvia, però justificat, un canvi de torn no programat, un canvi d'ubicació justificat, etc.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu lligat a l'aplicació d'un conveni laboral
- Accions irregulars organitzatives que afecten a tot el col·lectiu
- La deficient organització del treball o la manca de comunicació no és en si mateixa assetjament psicològic laboral.
- El treball individual o aïllat per la mateixa activitat laboral
- Comportaments arbitraris o excessivament autoritaris realitzats a la col·lectivitat en general.
- La pressió legítima que es rep per treballar més o millor. La diferència radica en el fet que es considera assetjament psicològic quan l'assetjant pressiona la víctima actuant amb mala intenció i amb l'objectiu d'impedir que la víctima pugui treballar bé per poder retreure-li posteriorment.
- Els conflictes entre dos interlocutors/ores o més per molt violents que siguin. Cal tenir present que en un conflicte hi ha dos interlocutors/ores que no estan d'acord i discuteixen amb més o menys fortuna, però al mateix nivell. Per contra, en l'assetjament no hi ha discussió perquè no es vol resoldre cap problema, tot al contrari, l'assetjant pretén frenar o impedir qualsevol comunicació.
- L'exposició a riscos del lloc de treball, ja siguin físics, higiènics, ergonòmics, psicosocials, organitzatius o socials.
- Les crítiques constructives freqüents o les avaluacions relatives al treball, sempre que siguin explícites i no estiguin al servei d'un intent de represàlia.
- La supervisió o el control de la feina sempre que no afecti la dignitat del/de la treballador/ora.
- El comportament poc respectuós o insultant que un/a comandament o un/a company/a té amb tothom, sempre que no utilitzi procediments perversos. Malgrat això, aquests tipus de comportament ha de ser inadmissible dins d'una organització.
- Altres patiments a la feina, com l'estrès: no trobem en l'estrès una intencionalitat maliciosa. La gestió per l'estrès té conseqüències adverses per a la salut, és a causa d'una relliscada, d'una dosificació incorrecta de pressió a la feina.
- Les falses al·legacions d'assetjament: que poden resultar de comportaments d'hipersensibilitat lligada a un sentiment de persecució, paranoics, de represàlies o simplement perversos. Els casos de falses al·legacions d'assetjament que apareguin no han de fer oblidar les veritables víctimes. En cas de dubte, cal demanar l'opinió de psiquiatres.

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

o6. Prevenció de l'assetjament: informació, sensibilització i formació

Barcelona Activa es compromet a difondre aquest protocol i a facilitar oportunitats d'informació i formació a tothom qui forma part de l'empresa i, en especial, a l'equip directiu, per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i facilitar el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.

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

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

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

- Què és l'assetjament psicològic o moral en el treball
- La política de prevenció de l'assetjament psicològic en el treball
- Les vies internes de resolució i l'accés als mecanismes de protecció externs (administrativa i judicial).

Es faran accions per a aquests tres nivells de persones:

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

07. Funcions i responsabilitats

07.1 COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT LABORAL

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

07.2 SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

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

07.3 DIRECCIÓ DE L'EMPRESA

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

Les obligacions de les persones amb responsabilitats de direcció són:

- Tractar tothom amb respecte i educació, evitant qualsevol comportament o actitud que puguin ser ofensius, molestos o discriminatoris.
- Garantir el compliment i el seguiment de les orientacions i principis que estableix el protocol.
- Observar els indicis d'assetjament psicològic
- Encoratjar que s'informi d'aquestes situacions utilitzant les vies i processos establerts.
- Respondre adequadament a qualsevol persona que comuniqui una queixa
- Informar o investigar seriosament les queixes o denúncies
- Fer un seguiment de la situació després de la queixa
- Mantenir la confidencialitat dels casos

07.4 DIRECCIÓ OPERATIVA DE LA GESTIÓ DEL TALENT CORPORATIU

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

- Facilitar la gestió i resolució dels casos derivats pel Servei de Prevenció i proposar les mesures correctores adients.
- Facilitar la conciliació, quan sigui adient, entre les parts mitjançant un/a tècnic/a especialista assignat/ada a tal efecte.

En els casos que hi ha presumció d'assetjament

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

En qualsevol cas, la Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu

- Col·laborarà en les tasques d'investigació del Servei de Prevenció i, en casos d'assetjament, tenint el màxim de discreció envers el personal i les dades que es facilitin.

07.5 PERSONES DELEGADES DE PREVENCIÓ

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

07.6 PERSONES TREBALLADORES

- Comunicar les situacions d'assetjament que es detectin, ja sigui per implicació directa en el cas o per coneixement de la situació que pateix una persona treballadora, segons el procediment que desenvolupa aquest protocol. Podeu consultar el document RH-50-Model de sol·licitud d'intervenció per assetjament laboral que està a la base de dades d'organització i qualitat.
- Cooperar amb el Servei de Prevenció durant les investigacions, respectant la confidencialitat i privacitat de dades, i aportant la informació de que disposi.

o8. Procediment

08.1 PERSONES DE REFERÈNCIA

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

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

Funcions de la/les persona/es de referència:

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

Les persones de referència de la nostra organització són:

- **Membres del Comitè de Seguretat i Salut Laboral, format per persones en representació de les persones treballadores i amb el mateix nombre, persones en representació de l'organització.**
- **Servei de Prevenció de Riscos Laborals**

Els noms, cognoms i contacte de les persones que formen part d'aquest Comitè es poden trobar al document RH-49 Persones de referència, del Protocol d'assetjament psicològic de Barcelona Activa. El document està a la base de dades d'organització i qualitat.

Aquest document es pot revisar i s'actualitza en cas de canvi d'alguna de les persones membres.

08.2 VIES PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

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

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

Veiem les característiques de cadascun d'aquests procediments.

08.3 PROCÉS D'ACTUACIÓ INFORMAL

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

Pas 1. Formulació d'una queixa

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

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

Pas 2. Recollida d'informació

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

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

Pas 3. Mediació informal

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

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

Pas 4. Resolució

La resolució d'una queixa per assetjament psicològic implica:

- Garantir que ha finalitzat l'assetjament psicològic sobre aquesta persona
- Informar de la decisió: comunicar per escrit a la persona assetjada i a la persona que ha comès l'ofensa què ha succeït i com s'ha resolt el problema.

La persona de referència intentarà resoldre el conflicte clarificant els fets, informarà la persona presumptament assetjadora que el seu comportament és contrari a les normes de l'empresa, i l'informarà de les conseqüències en cas de continuar en la seva actitud.

Es tindrà en consideració:

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

08.4 PROCÉS D'ACTUACIÓ FORMAL

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

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

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

Pas 1. Inici de les actuacions: comunicació dels fets

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

1. Correu electrònic a l'adreça servei.prevencio@barcelonactiva.cat, on s'exposaran els fets i es sol·licitarà l'activació del protocol. La persona assetjada farà un constar un número de telèfon i una adreça de correu electrònic a efectes de comunicació amb el Servei de Prevenció.
2. Comunicació al/a la responsable immediat/a, amb obligació de posar-ho en coneixement del Servei de Prevenció de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.
3. Comunicació als i a les delegats/ades de Prevenció, que també posaran els fets en coneixement del Servei de Prevenció de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.

Un cop rebuda la comunicació, el Servei de Prevenció posarà en coneixement de la Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu i de la Direcció on la persona assetjada presta els seus serveis, que s'han iniciat les actuacions derivades del compliment d'aquest protocol.

Pas 2. Tramitació

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

1r. Entrevista d'aproximació

Personal acreditat i designat pel Servei de Prevenció i/o la Comissió competent mantindrà una entrevista amb la persona assetjada per tal de realitzar una primera valoració del cas. Aquesta entrevista es realitzarà en un termini no superior als 5 dies laborables posteriors a la comunicació dels fets.

A petició de la persona assetjada, aquesta podrà fer-se acompanyar de qui consideri oportú. En aquest cas, el Servei de Prevenció facilitarà un document d'autorització informant del preceptiu compliment de la **Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals**.

Aquest document l'haurà de signar la persona assetjada.

2n. Definició de la situació

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

Valoració	Tipologia	Intervenció
A. No hi ha presumpció d'assetjament, però els fets són d'etiologia laboral	Conflictes interpersonals i/o discriminatoris	Derivació del cas a D.O Gestió del Talent C.
	Factors de risc psicosocials de caràcter individual o d'altres supòsits abordables per part del SP	Realització d'estudis específics per part del SP
B. Hi ha presumpció d'assetjament	Assetjament psicològic laboral	Aplicació del protocol per a casos de presumpte assetjament
C. L'origen del cas és d'origen extralaboral	Origen no relacionat amb les condicions de treball	SP deriva el cas per manca de competència

Un cop classificats els fets, el Servei de Prevenció elaborarà un informe que es lliurarà a la Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu, a la Direcció on la persona assetjada presta els seus serveis, i a la persona afectada.

També es lliurarà una còpia del referit informe a la Comissió competent i, posteriorment, s'iniciarà el procediment d'actuació que correspongui a la classificació dels fets.

3r. Actuació

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

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

A.1. Conflictes interpersonals i/o discriminatoris

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

La Direcció Operativa de Gestió del Talent Corporatiu demanarà la col·laboració, si s'escau, del/de la responsable immediat/a o superior de la persona assetjada i del Servei de Prevenció.

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

Barcelona Activa contractarà aquest servei extern quan ho consideri necessari.

La Direcció Operativa de Gestió del Talent Corporatiu informarà del resultat de les actuacions realitzades al/a la responsable immediat/a o superior de la persona assetjada i al Servei de Prevenció.

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

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

B. Hi ha presumpció d'assetjament

B.1. Consentiment d'aplicació del protocol

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

B.2. Investigació del cas per part de personal tècnic competent

Realitzar entrevistes amb:

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

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

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

B.3. Informe de valoració dels fets

Un cop finalitzada la fase d'investigació, el SP o especialista extern/a elaborarà un informe que recollirà la informació obtinguda, la valoració del cas, les propostes d'actuació, les propostes de mesures correctores, i les recomanacions preventives que donin solució a les qüestions plantejades pels/per les interessats/ades. Del referit informe es donarà còpia a la Comissió competent.

El Servei de Prevenció citarà a la persona assetjada per explicar-li els resultats de l'informe. Aquest informe serà transmès immediatament a la Direcció Operativa de Gestió del Talent Corporatiu, que haurà de transmetre la informació a Direcció.

B.4. Execució

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

B.5. Seguiment

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

C. L'origen dels fets no és d'etiologia laboral

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

09. Garanties del procés i terminis

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

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

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

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

La persona acusada d'assetjament té dret a:

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

Garanties a les persones treballadores. Dret a la intimitat i a la protecció de dades personals

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

L'article 18 de la Constitució (CE) garanteix el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge.

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

Conservació i custòdia de dades de la Salut

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

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

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

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

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

Informació: prevalença i tipologia dels casos analitzats

La Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu mantindrà un registre de dades amb els casos iniciats, independentment de la seva resolució, amb la finalitat de poder informar en tot moment al Comitè de Seguretat i Salut Laboral.

Aquest protocol s'ha inclòs dins el sistema de gestió de la qualitat de Barcelona Activa i es troba a disposició de totes les persones treballadores a la base de dades d'organització i qualitat amb la codificació PT-015- **Protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament psicològic en el treball a Barcelona Activa**. Aquest document descriu el procediment que s'ha d'utilitzar en aquells casos en què qualsevol persona treballadora de Barcelona Activa o que estigui relacionada amb l'organització en àmbit professional, senti que una altra persona o persones, treballadores de Barcelona Activa o amb relació amb l'organització en l'àmbit professional, atempta contra la seva dignitat.

10. Bibliografia

- *Assetjament moral a la feina*. Marie-France Hirigoyen. Jornada sobre assetjament moral a la feina. Barcelona, 9 de maig de 2003.
- *Protocol per a la prevenció, detecció i actuació en els casos que afectin la dignitat i la discriminació en el treball*. Gerència de Recursos Humans i Organització, Direcció de Serveis de Relacions Laborals Servei de Prevenció de Riscos Laborals i Ajuntament de Barcelona.
- *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes*. Síndic, El defensor de les persones.

ANNEXOS

ANNEX 01. MODEL DE SOL·LICITUD D'INTERVENCIÓ PER ASSETJAMENT PSICOLÒGIC A LA FEINA

ANNEX 02. PERSONES DE REFERÈNCIA DEL PROTOCOL

