
**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**

—
V setembre 2024

Índex

01. Introducció	4
02. Principis rectors	5
02.1 La declaració institucional	5
02.2 L'objectiu	6
02.3 L'àmbit d'aplicació i vigència	7
03. Marc normatiu	8
04. Definicions	9
05. Quan cal considerar una situació com assetjament psicològic laboral	11
06. Prevenció de l'assetjament: informació, sensibilització i formació	13
07. Funcions i responsabilitats	14
07.1 Comitè de Seguretat i Salut Laboral	14
07.2 Servei de Prevenció de Riscos Laborals	14
07.3 Direcció de l'empresa	14
07.4 Direcció Operativa de la Gestió del Talent Corporatiu	15
07.5 Delegats/des de Prevenció	15
07.6 Persones treballadores	15
07.7 Comitè de <i>Compliance</i>	16
08. Procediment	17
08.1 Formulació d'una queixa	17
08.2 Fases d'actuació i funcionament del Canal Ètic	17
09. Garanties del procés i terminis	21

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 LA 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 què es respecti la seva dignitat. I tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (ciudadania, 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 amb 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.**

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.
- ✓ 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 L'OBJECTIU

L'objectiu d'aquest Protocol és establir criteris comuns per a la prevenció, detecció, anàlisi i proposta d'actuació, amb mesures preventives amb 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 que intervinguin, de Prevenció de Riscos Laborals i al personal responsable de l'organització, que han d'intervenir d'una manera més directa en aquest procediment. En aquest sentit, s'ha d'incidir tant en la formació tècnica com en l'especial sensibilitat i discreció que requereix el tracte professional amb les persones afectades i amb la gestió de cada cas. Per tant, serà necessari impulsar la realització de formació que tingui en compte tots aquests aspectes per fer efectiva l'aplicació d'aquest Protocol.

02.3 L'ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA

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.

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

Es consideren laborals aquelles situacions d'assetjament 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...).

Aquest Protocol tindrà una **vigència de quatre 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.

03. Marc normatiu

Normativa catalana

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

Normativa espanyola

- Constitució espanyola
 - › Art. 14. Principi d'igualtat
 - › Art. 15. Dret a la vida i a la integritat física i moral
 - › Art. 18. Dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge
- **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 que es poden destacar:
 - › Art. 2. Estableix que l'objectiu de la llei és promoure la seguretat i la salut de les persones treballadores mitjançant l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció de riscos derivats del treball.
- **Reial decret 39/1997**, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció, declara que la prevenció de riscos laborals, com a actuació a desenvolupar en el si de l'empresa, deurà 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.
- **Llei 2/2023**, de 20 de febrer, reguladora de la **protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives** i de lluita contra la corrupció, que té com a finalitat donar a les persones físiques que informen d'infraccions una protecció adequada davant possibles represàlies i que estableix l'obligatorietat de posar a disposició del personal un sistema intern d'informació.
- **Codi Penal**. Articles 173 i del 316 al 318 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre
- **Codi Penal**. 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.
- 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**.
- **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**.

04. Definicions

Assetjament psicològic laboral, moral en el treball

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 sis mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball. Així i tot, cal fer esment que aquesta temporalitat s'entén aproximada amb 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 malalta 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 què 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.
- 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

05. Quan cal considerar una situació com assetjament psicològic laboral

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

- 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 desavantatjosa 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 de la persona treballadora.
- 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.

06. 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:

- ✓ 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 la política del sistema intern d'informació, especialment les indicacions i orientacions per a totes les persones que poden patir una situació d'assetjament, estan disponibles i accessibles per tot el personal.
- ✓ S'incorpora una clàusula en els contractes mercantils de l'empresa que farà esment a aquest Protocol.
- ✓ En dona 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).
- La política del sistema intern d'informació i el funcionament del Canal Ètic

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 amb 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.
- Avaluar els 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 i al Comitè de *Compliance* (en la figura del seu president o presidenta, o la figura que internament s'hagi designat), al 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 DELEGATS/DES 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 mitjançant el Canal Ètic: <https://barcelonactiva.canaletic.cat/inicio>.
- Cooperar amb el Servei de Prevenció durant les investigacions, respectant la confidencialitat i privacitat de dades, i aportant la informació de què disposi.

07.7 COMITÈ DE COMPLIANCE

- Activar i mantenir mecanismes eficaços de comunicació i sensibilització a través dels quals es fomenti una cultura ètica i honesta, així com una tolerància zero amb les conductes irregulars, il·legals o poc ètiques, assegurant que els empleats i empleades tinguin accés als recursos de *Compliance*.
- Activar, supervisar i gestionar el Canal Ètic, tramitant totes les comunicacions per aquest canal i dur a terme les pertinents comprovacions, revisant els controls i procediments establerts. En el seu cas, derivar a les comunicacions en matèria de seguretat i salut laboral al servei de prevenció, per tal de realitzar la instrucció del cas.
- Rebre, analitzar i atendre les informacions rebudes pel Canal Ètic amb màxima confidencialitat. Efectuar una investigació preliminar per determinar si els fets informats presenten presumpció d'assetjament laboral i, en aquest cas, derivar la investigació tècnica al Servei de Prevenció de Riscos Laborals, o donar trasllat del cas a la Direcció Executiva i/o Operativa pertinent si els fets presenten una altra etiologia laboral.

08. Procediment

08.1 FORMULACIÓ D'UNA QUEIXA

Amb l'objectiu d'assolir la finalitat perseguida pel Canal Ètic, Barcelona Activa posa a disposició de totes les persones treballadores una eina que permet presentar les seves comunicacions i que dona compliment a tots els requisits exigits per la normativa: <https://barcelonactiva.canaletic.cat/inicio>.

Sense perjudici de l'anterior, quan les circumstàncies concurrents així ho aconsellin, es permet que totes les comunicacions es puguin formular verbalment al/a la superior immediat/a, que haurà de comunicar tal fet immediatament al Comitè de *Compliance*, o directament al mateix Comitè de *Compliance*.

A més a més, la persona que vulgui realitzar una comunicació, podrà optar per sol·licitar una reunió presencial. La sol·licitud es podrà fer a través de la bústia del Comitè de *Compliance*: compliance@barcelonactiva.cat. La reunió se celebrarà en el termini màxim de set dies i el contingut serà enregistrat en un format segur i confidencial.

Tanmateix, les comunicacions es podran adreçar mitjançant escrit postal a la següent adreça: Comitè de *Compliance*, carrer de la Llacuna 162, Barcelona (08018).

El Comitè de *Compliance* en la figura del seu president o presidenta, o la figura que internament s'hagi designat, serà l'òrgan encarregat de rebre, analitzar i atendre, si s'escau, les comunicacions rebudes de manera preliminar per determinar l'etiologia del cas.

08.2 FASES D'ACTUACIÓ I FUNCIONAMENT DEL CANAL ÈTIC

1) ANÀLISI

Aquesta fase té com a objectiu analitzar l'abast, la tipologia, la importància i la gravetat de la comunicació, essent la primera acció a realitzar la confirmació de rebuda a la persona informant en el termini màxim de set dies naturals des de la recepció de la comunicació.

En cas d'haver-se rebut una comunicació que es correspongui amb una consulta, suggeriment o preocupació, aquesta serà atesa com més aviat millor i es resoldrà segons es consideri oportú, ja sigui directament pel Comitè de *Compliance* o a través de qualsevol Direcció Executiva o Operativa, que atenen el seu perfil professional, sigui la persona idònia per atendre la consulta corresponent.

Per contra, si es rep una comunicació referent a algun incompliment o il·legalitat, el Comitè de *Compliance* analitzarà la seva importància, gravetat i tipologia de la presumpta irregularitat i valorarà si es fonamenta sòlidament o si hi ha dubtes raonables sobre la seva veracitat.

2) INVESTIGACIÓ

Aquesta fase té com a finalitat iniciar la investigació dels fets informats o decretar el seu arxiu, en funció d'una primera valoració d'aquests.

El Comitè de *Compliance*, a través de la persona designada a aquest efecte (d'ara endavant "persona instructora"), durà a terme les investigacions necessàries, així com les pertinents comprovacions, podent sol·licitar la col·laboració de les persones que cregui convenients per decretar l'inici del procediment d'investigació o l'arxiu de la comunicació.

El/la president/a del Comitè de *Compliance* designarà una persona encarregada de la instrucció del cas. En matèria de seguretat i salut laboral serà el Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Aquesta persona designada serà l'encarregada de dur a terme les investigacions necessàries i les seves comprovacions, podent sol·licitar la col·laboració de les persones que cregui convenients per decretar l'inici del procediment d'investigació o l'arxiu de la comunicació.

La conclusió a la qual s'arribi haurà de ser informada al/a la president/a del Comitè de *Compliance* i al Servei de Prevenció.

En el cas que la comunicació constitueixi un possible incompliment legal, es podrà valorar la conveniència d'utilitzar l'assistència d'advocats/des o pèrits externs/es per tal d'externalitzar la investigació.

Hi ha presumpció d'assetjament

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

Pas 1. 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.

Pas 2. Informe de valoració dels fets

Un cop finalitzada la fase d'investigació, el Servei de Prevenció o especialista extern/a elaborará 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 i també s'informará el/la president/a del Comitè de *Compliance*.

El Servei de Prevenció citarà a les persones implicades per explicar 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.

Pas 3. Execució

La Direcció aplicarà les accions necessàries que se'n derivin dels resultats de la investigació.

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

1. Conflictes interpersonals

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 les persones implicades 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 recomanarà 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 dutes a terme al/a la responsable immediat/a o superior de la persona assetjada i al Servei de Prevenció, així com al president del Comitè de *Compliance*.

2. Factors de risc psicosocial de caràcter organitzatiu 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 organitzatiu 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 farà els estudis específics del cas quan s'escaigui.

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, es considera que l'origen dels fets no té 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 que ha fet la queixa. En aquest cas, la persona instructora 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 Canal Ètic té dret a:

- Tenir garanties que aquesta es gestiona amb rapidesa.
- Realitzar la seva comunicació de forma anònima o nominal.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre informació de l'evolució de la denúncia.
- Rebre informació de les accions correctores que en resultaran.

La persona acusada d'assetjament té dret a:

- Estar informada de la queixa i/o de la comunicació.
- Rebre una còpia de la queixa i/o de la comunicació.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre informació de l'evolució de l'expedient.

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, d'acord amb l'art. 36 de la Llei 2/2023 de 20 de febrer, reguladora de la protecció de persones que informin sobre infraccions normatives.

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 **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals**, 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.

