
PROTOCOL PREVENTIU D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC LABORAL



ÍNDEX

ÍNDEX	1
1. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS	2
2. OBJECTE	2
3. ABAST	2
4. DEFINICIONS I EXEMPLES	3
5. PROCÉS D'INTERVENCIÓ	4
5.0 MESURES PREVENTIVES	4
5.1 FASE 1. ASSESSORAMENT I ASSISTÈNCIA A LES PERSONES AFECTADES: LA PERSONA DE REFERÈNCIA.....	4
5.1.1. Persona de referència	4
5.1.2. Objectiu	5
5.1.3. Sol·licitants d'intervenció	5
5.1.4. Presentació de la queixa i assistència de la persona de referència	5
5.2. FASE 2. DENÚNCIA I INVESTIGACIÓ.....	6
5.2.1. Objectiu	6
5.2.2. Denúncia	6
5.2.3. Comissió d'investigació de conflictes.....	7
5.2.4. Actuacions d'investigació	7
5.2.5. Elaboració de l'informe final	7
5.3 RÈGIM DISCIPLINARI APLICABLE	8
5.4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ	9
5.5.- GARANTIES DEL PROCÉS I TERMINIS.....	9
6. SEGUIMENT DEL PROTOCOL	9
7.- NORMATIVA I NOTES TÈCNIQUES.....	10

1. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

SUMAR Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya M.P., S.L. (en endavant, SUMAR) té la responsabilitat de procurar un entorn en el qual siguin inacceptables i inadmissibles les conductes que puguin ser constitutives d'assetjament psicològic laboral. Sobre aquesta base, s'estableixen els compromisos següents:

- Manifestar tolerància zero davant qualsevol assetjament psicològic laboral, sense tenir en compte qui és la presumpta víctima o la persona assetjadora, ni quin és el seu nivell jeràrquic a SUMAR.
- Garantir el dret a tot el personal laboral de SUMAR a un tracte respectuós.
- Adoptar una actitud proactiva promovent mesures de prevenció, detecció, informació i sensibilització per evitar les conductes que puguin ser constitutives d'assetjament psicològic laboral.
- Procurar a tot el personal laboral el dret a la protecció eficaç en matèria de seguretat i salut laboral, amb la consideració de que totes les modalitats d'assetjament psicològic laboral constitueixen un risc psicosocial.
- Intervenir, denunciar, investigar i sancionar, si escau, les situacions que puguin ser constitutives d'assetjament.
- Nomenar una comissió per atendre, prevenir i investigar les reclamacions o les denúncies presentades.
- Assessorar i assistir les presumptes víctimes d'assetjament psicològic laboral.
- Fomentar la transparència de la informació i la cooperació entre el personal laboral de SUMAR i també fomentar les polítiques que promoguin un tracte just de les persones.
- Difondre el present Protocol i fer-lo arribar a tot el personal de SUMAR.

2. OBJECTE

El present Protocol té com objecte establir el procediment d'actuació en els casos que es tingui coneixement d'assetjament psicològic en l'àmbit de les relacions laborals a SUMAR.

Els objectius específics són:

- Prevenir l'aparició de conductes d'assetjament psicològic laboral entre el personal laboral de SUMAR.
- Establir unes pautes d'actuació per detectar conductes que puguin ser constitutives d'assetjament laboral, mitjançant i investigant i, si s'escau, iniciar les actuacions necessàries per tractar-les o derivar-les a possibles responsabilitats disciplinàries.

3. ABAST

Aquest Protocol està dirigit a tota persona, treballador/a i/o col·laborador/a que tingui relació laboral amb qualsevol centre o servei que es gestioni des de SUMAR.



4. DEFINICIONS I EXEMPLES

L'assetjament psicològic laboral es defineix com l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'altre/s que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquic). Aquesta exposició es dona en el marc de la relació laboral i suposa un risc important per la salut de la persona afectada.ⁱ

No tenen consideració de assetjament laboral aquelles situacions on no existeixin accions de violència en el treball realitzades de forma reiterada i/o prolongada en el temps (per exemple, un fet de violència psicològica aïllat i de caràcter puntual). Així mateix, tampoc té aquesta consideració l'estil de direcció autoritari per part dels superiors, la incorrecta organització del treball, la falta de comunicació, etc.; tractant-se, no obstant, de situacions que si concorren es tractaran en el marc de la prevenció de riscos psicosocials.

En funció de la direcció de les interaccions entre la part assetjadora i la part assetjada, es poden diferenciar les següents modalitats d'assetjament:

- **Assetjament vertical descendent:** És la pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones.
- **Assetjament vertical ascendent:** És la pressió exercida per una persona o grup de persones sobre una altra que ostenta superioritat jeràrquica.
- **Assetjament horitzontal:** És la pressió exercida per una persona o grup de persones sobre algun dels seus companys.

A títol d'exemple i sense ànim exclouent ni limitador, assenyalarem alguns comportaments constitutius d'assetjament psicològic laboralⁱⁱ:

Abús de poder de direcció mitjançant atacs a la víctima amb mesures organitzacionals:

- La falta d'ocupació efectiva de la persona treballadora
- L'assignació de tasques molt per sota de les capacitats de la persona treballadora
- Assignar tasques amb dades errònies
- Assignar tasques degradants
- Qüestionar sense fonament i amb reiteració les decisions de la persona treballadora
- Assignar a una persona objectius impossibles d'assumir
- Canviar la ubicació d'una persona i separar-la dels seus companys.

Tracte vexatori consistent en atacar les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Tractar a una persona com si no existís
- No dirigir-li la paraula
- Refusar la comunicació amb la persona negant-li la possibilitat de comunicar-se directament amb ella
- Insultar o menysprear repetidament a una persona en públic
- Reprendre reiteradament a una persona davant els seus companys
- Difondre rumors diversos contra aquesta persona.

Assetjament per conducta discriminatòria

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

Altres actituds que impliquen assetjament

- Agressions verbals: crits o insults, crítiques permanents o amenaces
- Atacs a la vida privada de la víctima: crítiques permanents a la seva vida, amenaces telefòniques, mofes, imitacions o burles.

5. PROCÉS D'INTERVENCIÓ

5.0 MESURES PREVENTIVES

SUMAR es compromet a impulsar actuacions d'informació, sensibilització i formació davant de conductes d'assetjament psicològic laboral, amb l'objectiu d'erradicar-les. Per fer-ho es plantegen les mesures següents:

- Fer publicitat del Protocol amb l'objectiu de que sigui conegut per tot el personal, mitjançant els canals habituals de difusió. El Comitè de Seguretat i Salut haurà de col·laborar en la difusió del mateix.
- Planificar formació específica a tots els nivells jeràrquics.
- Fer enquestes periòdiques sobre riscos psicosocials i clima laboral.

5.1 FASE 1. ASSESSORAMENT I ASSISTÈNCIA A LES PERSONES AFECTADES: LA PERSONA DE REFERÈNCIA.

5.1.1. Persona de referència

SUMAR, d'acord amb la representació legal dels treballadors, ha nomenat una relació de persones que tenen la formació i les aptituds necessàries per donar suport en aquest procés.

Son Persona de Referència:

- Mariona Rustullet, Directora tècnica.
- Eugènia Anoro, Responsable de Relacions Laborals.
- Esther Poch, Responsable de Prevenció de Riscos.

El nomenament es fa per 2 anys amb possibilitat de renovació.

Les seves funcions són:

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

Per contactar amb les persones de referència es pot fer mitjançant les següents dades:

Nom	Càrrec	Correu electrònic
Mariona Rustullet	Directora tècnica	mrustullet@sumaracciosocial.cat
Eugènia Anoro	Responsable de RRLL	eanoro@sumaracciosocial.cat
Esther Poch	Responsable de PRL	epoch@sumaracciosocial.cat

5.1.2. Objectiu

L'objectiu d'aquesta fase és assessorar i acompanyar a la persona sol·licitant d'intervenció i, en la mesura del possible, resoldre la situació sense necessitat de passar a una segona fase de denúncia.

5.1.3. Sol·licitants d'intervenció

Poden ser sol·licitants d'intervenció totes les persones incloses en la definició de l'abast del present Protocol.

5.1.4. Presentació de la queixa i assistència de la persona de referència

Aquest procés contindrà els següents estadis:

- **Estadi inicial:** La persona que pateix la situació formularà la queixa, tot comunicant els fets a qualsevol de les persones de referència. Aquesta, al rebre la queixa, valorarà si el cas és susceptible d'investigació com a assetjament laboral o si s'ha de derivar al protocol d'assetjament sexual, o bé si es tracta d'un conflicte laboral que no escau de ser valorat com assetjament laboral.
- **Anàlisi dels fets:** La Persona de Referència s'entrevistarà amb la persona que es considera assetjada i recollirà tots els antecedents de fet.
- **Mediació informal** per part de la persona de referència.

La resolució d'una queixa per assetjament laboral implica garantir que ha finalitzat l'assetjament sobre la persona afectada. A tal efecte, s'haurà de comunicar per escrit a la persona afectada i a la persona que ha comès l'ofensa de quina manera s'ha resolt el problema.

Des de la data de presentació de la queixa fins a l'intent de resolució no ha de passar un termini superior a set dies laborables.

5.2. FASE 2. DENÚNCIA I INVESTIGACIÓ

Quan els intents de solucionar el problema mitjançant el suport d'una persona de referència no són recomanables –per la gravetat de la situació-, s'han rebutjat, o quan el resultat ha estat insatisfactori, cal presentar una denúncia interna i sol·licitar que s'obri una investigació.

5.2.1. Objectiu

Els objectius d'aquesta fase son:

- Investigar exhaustivament els fets exposats a la denúncia.
- Emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament.
- Proposar, si és considera necessari, l'adopció de mesures cautelars.

5.2.2. Denúncia

La investigació s'inicia a partir de la denúncia que fa la persona afectada. La persona que fa la denúncia ha d'aportar indicis sòlids que fonamentin les situacions d'assetjament (testimonis, proves, descripció acurada de cronologia i contingut dels fets, etc.). La denúncia s'ha de presentar per escrit. La persona denunciant pot aportar els mitjans de prova de què disposi en el moment de presentar la denúncia, o bé amb posterioritat.

La denúncia es pot presentar al Servei de Prevenció de SUMAR o a qualsevol del les Persones de Referència, sigui presencialment o bé a les seves corresponents adreces de correu electrònic. En aquest segon supòsit, al Persona de Referència farà arribar la denúncia al Servei de Prevenció.

La presentació de la denúncia implica l'acceptació per part de la persona afectada de col·laborar en totes les proves i actuacions necessàries per investigar el cas.

Un cop rebuda la denúncia, el Servei de Prevenció ha de comprovar que compleix el contingut mínim establert i l'ha de remetre a la Comissió d'Investigació de Conflictes.

Si els fets evidencien indicis d'una conducta d'assetjament psicològic laboral prevista a l'apartat de definicions d'aquest protocol, però aquesta conducta es troba en un estadi inicial i és factible que sigui reconduïda, s'ha d'informar de la possible derivació del conflicte a un mediador admès per ambdues parts. Inicialment s'ha de proposar la resolució del conflicte juntament amb el presumpte autor o autors dels fets, mitjançant un procediment de mediació, que ha de ser acceptat per ambdues parts i gestionat per un mediador acceptat, també, per ambdues parts.

La mediació la pot dur a terme un membre del Servei de Prevenció o persona de l'Àrea de Gestió de Persones o bé un mediador extern. Atès que la mediació és de caràcter voluntari, si alguna de les parts no l'accepta, s'ha d'activar la Comissió d'Investigació de Conflictes.

5.2.3. Comissió d'investigació de conflictes

La Comissió d'investigació de Conflictes té per objecte estudiar a fons les denúncies presentades, fer-ne la investigació, emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament i fer recomanacions, si escau, sobre mesures que són necessàries.

La Comissió tindrà la composició següent:

- Un tècnic del servei de prevenció
- Un tècnic de l'equip de gestió de persones
- Un delegat del Comitè de Seguretat i Salut

Les funcions de la Comissió són les següents:

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona o persones que fan la denúncia.
- Entrevistar-se amb la persona o persones denunciades.
- Entrevistar els possibles testimonis i altre personal que pugui tenir informació rellevant (i informar-los de la necessitat de mantenir la confidencialitat en el procés).
- Valorar, si escau, si és necessari adoptar mesures cautelars.
- Emetre l'informe final vinculant.
- Fer seguiment de les denúncies que s'hagin resolt i també de les mesures adoptades.

5.2.4. Actuacions d'investigació

En aquesta fase, la Comissió d'Investigació de Conflictes ha de planificar i dissenyar les actuacions d'investigació que ha de dur a terme i que són les següents:

- Declaració de les parts: En primer lloc, s'ha de procedir a rebre declaració de la persona denunciant i, tot seguit, cal citar la persona denunciada perquè comparegui en el dia i l'hora establerts. En aquesta compareixença, la persona de la Comissió d'Investigació de Conflictes designada ha d'informar la persona denunciada dels fets que se li atribueixen, de l'òrgan competent de la investigació i de quins són els drets que l'assisteixen. La investigació seguirà el seu curs, encara que la persona denunciada es negui a prestar declaració.
- Declaració dels testimonis: Després de la declaració de les parts, s'ha de rebre declaració dels testimonis. A aquest efecte, la persona de la Comissió d'Investigació de Conflictes designada ha de citar-los perquè compareguin en el dia i l'hora establerts.
- Dictàmens pericials: En el cas que la Comissió d'Investigació de Conflictes ho consideri oportú, se sol·licitaran els dictàmens pericials pertinents.

5.2.5. Elaboració de l'informe final

El procés d'investigació conclou amb l'elaboració, en el termini màxim de 10 dies naturals des de recepció de la denúncia, d'un informe vinculant en el qual s'inclouen les conclusions a què s'hagi arribat i es proposen les mesures correctores que, si escau, es considerin adients.



Aquest informe inclourà:

- Identificació de la persona que ha presentat la denúncia.
- Identificació de la persona o persones presumptament assetjades i de la persona o persones presumptament assetjadores.
- Relació nominal de les persones que hagin participat en la investigació i en l'elaboració de l'informe.
- Antecedents del cas, denúncia i circumstàncies.
- Altres actuacions: proves, resum dels fets principals i de les actuacions dutes a terme. Quan s'hagin fet declaracions de testimonis, i per tal de garantir-ne la confidencialitat, el resum d'aquesta actuació, en què només s'han de constatar —o no— els fets que han estat provats, sense indicar qui ha fet la manifestació.
- Circumstàncies agreujants observades:
 - La persona denunciada és reincident en la comissió d'actes d'assetjament.
 - Hi ha dues o més persones assetjades.
 - S'acrediten conductes intimidadores o represàlies per part de la persona assetjadora.
 - La persona assetjadora té poder de decisió respecte de la relació laboral de la persona assetjada.
 - La persona assetjada té algun tipus de discapacitat.
 - L'estat físic o psicològic de la persona assetjada ha sofert alteracions greus, acreditades per un metge.
 - La persona assetjada rep pressions o coaccions de part de testimonis o persones del seu entorn laboral o familiar amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació que s'està fent.
- Conclusions, que han d'anar en un dels dos sentits següents:
 - Es constaten indicis d'assetjament objecte d'aquest protocol i, si escau, es proposa l'aplicació de mesures cautelars o reparadores.
 - No s'aprecien indicis d'assetjament objecte d'aquest protocol.

La Comissió d'Investigació de Conflictes notificarà l'informe final a la persona denunciant i a la persona denunciada, i se n'envia una còpia a la direcció de Gestió de Persones perquè apliqui el règim disciplinari que pugui correspondre.

5.3 RÈGIM DISCIPLINARI APLICABLE

Vist l'informe final de la Comissió d'Investigació de Conflictes, la direcció de l'àrea competent en les relacions laborals de SUMAR:

- Iniciarà un expedient disciplinari contra la persona presumptament agressora, de conformitat amb l'establert en el Conveni col·lectiu, si hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació o conducta d'assetjament psicològic laboral. També pot adoptar, si escau, mesures correctores de tipus organitzatiu (com ara canvi de lloc o de centre de treball) o de tipus individual (com ara acompanyament psicològic, o formació).

- Arxivarà la denúncia contra la persona presumptament agressora, si no hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació o conducta d'assetjament psicològic laboral.

5.4. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Tant si el procediment d'investigació acaba amb l'aplicació del règim disciplinari corresponent com si no, s'ha de fer una revisió de la situació en què ha quedat finalment la persona que ha presentat la denúncia. A aquest efecte, la Comissió d'Investigació de Conflictos s'ha de reunir de manera ordinària, com a mínim, una vegada cada sis mesos. Si a conseqüència d'aquesta activitat de seguiment i avaluació sorgeixen proves noves, el Servei de Prevenció pot convocar la Comissió d'Investigació de Conflictos per valorar, de nou, aquestes proves i acordar com procedir.

5.5.- GARANTIES DEL PROCÉS I TERMINIS

Totes les queixes i denúncies internes seran tractades amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialitat.

Durant totes les fases del procés, 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 laboral es tractaran de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de totes les persones implicades.

La persona que presenta una queixa o una denúncia té el 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 resulten.
- Rebre un tractament just.

La persona acusada d'assetjament té dret a:

- Estar informada de la queixa/denúncia.
- Rebre una còpia de la denúncia i respondre.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre informació de l'evolució de la denúncia.
- Rebre un tractament just.

6. SEGUIMENT DEL PROTOCOL

Es crea una comissió de seguiment del present Protocol, integrada pels mateixos membres de la Comissió d'Investigació de Conflictos.

Les funcions de la Comissió de Seguiment son:

- Reunir-se anualment per revisar les denúncies d'assetjament.
- Elaborar un informe que asseguri l'eficàcia i funcionalitat del protocol, així com adaptar-lo quan resulti necessari.
-

7.- NORMATIVA I NOTES TÈCNIQUES

- Constitució espanyola de 1978: Articles 1.1, 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 i 53.2.
- Estatut dels Treballadors: articles 4.2 c), d) i e.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals.
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social: article 28 i següents.
- NTP 476: El fustigament psicològic en el treball: *mobbing*. Institut Nacional Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT).
- NTP 854 Assetjament psicològic en el treball.
- NTP 891 Procediment de resolució autònoma dels conflictes de violència laboral.

ⁱ Definició d'assetjament laboral adoptada pel Grup de Treball sobre violència psicològica de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball.

ⁱⁱ La NTP 476 inclou una llista no exhaustiva que detalla algunes conductes per a cada un d'aquests grups.