


	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 1 de 19

Ed.	Control de Canvis	Punts
00	Procediment de nova creació	
01	Modificació Fases del procediment d'actuació i revisió i actualització normativa vigent	

ELABORAT: Responsable del Procés	REVISAT: Direcció Desenvolupament Corporatiu i Sostenibilitat	APROVAT: Direcció Corporativa
Nom i firma: Meritxell Ruf 	Nom i firma: Gemma Gargallo 	Nom i firma: Meritxell Ruf 
Data:04/2024	Data:04/2024	Data:04/2024

## 1 Per què?

Totes les persones tenen dret a rebre al treball un tracte respectuós i digne, a la salut, a ser tractades amb igualtat i a no patir cap tipus de discriminació als llocs de treball. La presència de conductes d'assetjament en l'entorn laboral suposa un fenomen que atempta contra els drets fonamentals bàsics de la persona.

Des del grup TERSA es vol aconseguir un entorn de treball segur i respectuós per a totes les persones que hi treballen, motiu pel qual, elabora i promou aquest Protocol. És per això que es manifesta el compromís de tolerància zero davant l'assetjament i declara que l'assetjament laboral, i/o altres actes i conductes discriminatòries a la feina, són totalment inacceptables i no seran permeses, ni tolerades en cap circumstància i, per tant, no han de ser ignorades, sinó censurades immediatament i penalitzades amb fermesa.


Aquest Protocol té com objectiu principal establir els criteris d'actuació comuns per a la prevenció, detecció, anàlisi i proposta de mesures preventives en relació a les situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions (per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, entre d'altres) a la feina que es puguin produir.

## 2 On?

Aquest Protocol és d'aplicació a totes les unitats de negoci del Grup TERSA. No només al personal, si no també inclou les persones que no tenint relació laboral, presten serveis o col·laborin amb l'organització: persones en formació, pràctiques laborals, etc. El Protocol serà d'aplicació a les situacions d'assetjament que es produeixin durant el treball, en relació amb el treball o com a resultat del mateix.

## 3 Qui?

	Dep. Persones	Dep. PRL	Comitè de Seguretat i Salut	Empresa externa	Tot el personal
Actuacions preventives	R	C			
Sol·licitud d'intervenció					R
Assessorament i acompanyament	C	C		R	
Investigació	C			R	
Revisió per determinar mesures correctores	R	C			
Aplicar resolució	R				
Seguiment protocol		R	I		

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 3 de 19

R: responsable C: Col·laborador I: Informat

## 4 Per començar...

Les actuacions preventives es centren en formacions i comunicacions a la plantilla de sensibilització d'assetjament psicològic en el treball. La informació per a les noves incorporacions la trobaran al P-GT-026-FA Manual d'Acollida.

### Assetjament per conducta discriminatòria

La Llei 62/2003<sup>1</sup> indica el següent al respecte:

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

### Assetjament psicològic en el treball

Segons la recent adhesió d'Espanya al C190 – Conveni nº190 sobre la violència i l'assetjament de l'Organització Internacional del Treball, en el món del treball, la violència i l'assetjament constitueixen:

*" el conjunt de comportaments i pràctiques inacceptables, o d'amenaques d'aquests comportaments i pràctiques, ja sigui que es manifestin una sola vegada o de manera repetida, que tinguin per objecte, que causin o siguin susceptibles de causar, un dany físic, psicològic, sexual o econòmic, i inclou la violència i l' assetjament per raó de gènere."*

No obstant, fins al moment s'han vingut utilitzant per la doctrina i jurisprudència altres definicions, entre elles la determinada a la Nota Tècnica de Prevenció 854<sup>2</sup>:

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

També assenyalava les condicions i característiques que es poden donar en una situació d'assetjament psicològic (en anglès, mobbing):

#### ▪ Tipus de conducta

Es tracta de conductes o actes de violència psíquica dirigits cap a la vida privada o professional del treballador/a i que atempten contra la seva dignitat o integritat física o psíquica.

Les accions de violència psicològica en el treball poden consistir, entre d'altres en:

- Atacs a la víctima amb mesures organitzatives

<sup>1</sup> L' article 37 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social que modifica la Llei de l'estatut dels treballadors.

<sup>2</sup> Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball, INSST. (2009). [NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.](#)



**Exemples:**

- El/la superior restringeix a la persona les possibilitats de parlar o prohibeix als companys/es que parlin amb ella.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys/es.
- Jutjar l'acompliment d'una persona de manera ofensiva.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- No assignar tasques a una persona o assignar tasques degradants, sense sentit o per sota de les seves capacitats.

- Atacs a les relacions socials de la víctima

**Exemples:**

- Restringir als companys/es la possibilitat de parlar amb una persona
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos o a través de no comunicar-se directament amb ella.
- No dirigir la paraula a una persona.
- Tractar una persona com si no existís.

- Atacs a la vida privada de la víctima

**Exemples:**

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

- Amenaces de violència física

**Exemples:**

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física, ús de violència menor, maltractament físic.

- Atac a les actituds de la víctima

**Exemples:**

- Atacs a les actituds de la víctima.



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

- Agressions verbals

**Exemples:**

- Cridar o insultar
- Crítiques permanents del treball de la persona
- Amenaces verbals

- Rumors

**Exemples:**

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

- **Parts implicades**

Com a parts implicades hi concorren dos agents principals:

1. Qui assetja: Assetjador/s
2. Qui és assetjat: La víctima

Les conductes d'assetjament les poden dirigir una o més persones cap a una o més persones, sense distinció de nivell jeràrquic, i en sentit ascendent, descendent o horitzontal.


També cal considerar la presència de testimonis davant les mencionades conductes d'assetjament, el comportament de les quals pot ser variat (des de l'aparent indiferència o desviament de l'atenció, fins a prendre partit).

- **Freqüència i durada de l'exposició**

Com a norma general, es considera que les accions o els comportaments anteriorment citats han de complir criteris temporals de freqüència i/o durada, **produint-se de forma reiterada**. A més, l'exposició a aquests comportaments ha de succeir **durant un període de temps perllongat**.

No obstant, cal tenir en compte que el Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament al món del treball que va entrar en vigor el passat maig de 2023, amplia la definició, de "mobbing", no exigint la reiteració de la conducta si el fet és suficientment greu. Aquest aspecte resta pendent de desenvolupament jurisprudencial.

A nivell doctrinal, i a banda del Conveni mencionat, s'ha acceptat també que, determinades accions aïllades (com canvis de lloc no justificats, aïllament físic injustificat de la persona/es afectada/es, etc.) que, sense ser reiterades, tinguin una continuïtat temporal que en perllongui l'efecte, també podrien ser indicatives de possibles situacions d'assetjament psicològic al treball (APT, d'ara en endavant).

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 6 de 19

- **Tipus de relació**

Presenta la característica que entre les parts implicades existeix una asimetria de poder (formal per dependència jeràrquica, per exemple, o bé informal, per posició de lideratge, antiguitat o altres situacions de superioritat anàlogues de la part assetjadora). Des d'aquestes posicions prevalent de poder de la part assetjadora, la persona assetjada es troba en una situació de vulnerabilitat que sol inhibir la seva capacitat d'emetre una resposta adequada davant les conductes de violència psicològica que l'afecten.

- **Marc on es produeix**

Les anteriors exposicions de violència psicològica que poden constituir APT, hauran de presentar-se en el marc de les relacions laborals. Així doncs, exigeixen que prèviament existeixi una relació de dependència organitzativa i que es produeixi allà on la capacitat d'organització i direcció de l'òrgan directiu és màxima i, per tant, també la seva capacitat de vigilància i actuació.

En cas que tingui lloc una situació d'assetjament en el marc de les instal·lacions del Grup TERSA entre dues persones treballadores que no mantenen relació laboral amb el Grup, aquestes podran activar el present protocol. No obstant, amb el seu consentiment, es donarà trasllat de la situació a la seva empresa.

Resulta important destacar que, s'exclou d'aquest àmbit aquelles conductes que tinguin lloc entre persones treballadores i que es donin exclusivament en l'esfera de la vida privada. No obstant, si les mateixes tinguessin relació amb aspectes de l'àmbit laboral, resultaria necessari posar en marxa les mesures oportunes de prevenció, vigilància, identificació o avaluació i intervenció davant aquest tipus de riscos.

Pel contrari, si que queden incloses aquelles situacions que, encara que poden venir originades per conflictes extralaborals, es donin en el lloc de treball.

- **Risc per a la salut**

Aquestes accions i comportaments d'APT poden generar danys en la salut dels treballadors/es afectats. És per això que les conseqüències de l'assetjament afecten a diferents esferes de la persona:


- Personals: Pèrdua de la motivació, trastorns orgànics, funcionals o de la son, insomni, apatia, ansietat, entre d'altres.
- Familiars i socials: Agressivitat o irritabilitat amb els familiars, abandonament de les responsabilitats i compromisos familiars o socials, pèrdua d'il·lusió o malentesos, etc.
- Laborals: Pèrdua de satisfacció en el treball, inici d'incomprensió, pèrdua de la motivació, descens de la creativitat o la innovació, etc.

També afecten a l'empresa des-estructurant l'ambient de treball; per això, l'APT té un alt potencial per danyar també la salut col·lectiva, impactant negativament sobre la productivitat i generant una degradació del clima laboral.

- **Elements presents en una situació d'APT**

Hi ha determinats aspectes de l'organització del treball que poden afavorir l'aparició de situacions d'APT, com són, entre d'altres, els següents:

- Conflicte o ambigüitat de rol
- Falta d'autonomia

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 7 de 19

- Males relacions personals laborals
- Absència o ineficàcia dels canals de comunicació i participació

Exemples d'algunes situacions que NO constituïrien APT:

- Un fet violent singular i puntual (sense perllongar en el temps).
  - Accions irregulars organitzatives que afecten la col·lectivitat.
  - La pressió legítima d'exigir el que es pacta o les normes que existeixin.
  - Un conflicte entre dos interlocutors o més, per molt violent que sigui
  - Crítiques constructives, explícites i justificades, relatives al treball.
  - La supervisió-control de la feina i l'exercici de l'autoritat, sempre amb el degut respecte interpersonal.
  - Els comportaments arbitraris o excessivament autoritaris envers la col·lectivitat, en general.
- **Modalitats en l'assetjament**
    - Assetjament **horitzontal**: És la pressió exercida per un treballadora/a o per un grup de treballadors sobre una persona en la seva mateixa posició o jerarquia.
    - Assetjament **vertical descendent**: conducta exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones.
    - Assetjament **vertical ascendent**: conducta exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra amb superioritat jeràrquica.


## 5 Què?

### 5.1 Actuacions preventives: informació, sensibilització i formació

El Grup TERSA es compromet a difondre aquest Protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tot el personal 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.

Les accions preventives seran:

- Portar a terme accions de vinculació, d'informació i de formació (cursos/tallers, sessions informatives, fulletons informatius, cartells...).
- Estar atents als possibles indicis de situacions d'assetjament i actuar i informar en la detecció de qualsevol situació.
- Fer el seguiment, el control i l'avaluació del procediment implantat una vegada a l'any.
- Avaluar els riscos psicosocials, i en concret l'assetjament psicològic, dins del procés de l'activitat preventiva de l'empresa.
- Facilitar vies de comunicació per tal que la plantilla pugui expressar les seves queixes sobre calumnies, abusos, tractes vexatoris, ... que els afectin a la seva feina o la seva dignitat.
- Informar al personal responsable de prevenció i de salut laboral i representants del personal que una de les tasques inclou la detecció de possibles conflictes, així com de possibles situacions d'assetjament.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 8 de 19

- Establir Protocols d'actuació per identificar i investigar els fets implicats en les situacions d'assetjament.

Un cop aprovat i registrat es farà una formació bàsica per a la prevenció de l'assetjament a la feina, i altres temes relacionats, a tot el personal del Grup TERSA. Així mateix, es realitzarà una campanya anual informativa mitjançant cartells i/o contingut audiovisual/interactiu. Tot el personal de nova incorporació rebrà una explicació sobre el Protocol d'Assetjament.

Per altra banda, el Protocol estarà a disposició de tot el personal treballador a la Intranet del Grup TERSA per garantir l'accés de consulta

## **5.2. Principis i garanties**

En els casos d'assetjament, ateses les característiques de les situacions personals i els agents implicats que s'han de tractar, cal tenir en compte que tots el procediments d'intervenció garanteixin:

### **Respecte i protecció**

- S'actua amb respecte i discreció per protegir la intimitat i dignitat de les persones afectades.
- Les persones implicades poden estar acompanyades i assessorades per una o diverses persones de la seva confiança de l'entorn de l'empresa.

### **Confidencialitat**

- La informació recopilada en les actuacions té un caràcter confidencial.
- Les dades sobre la salut es tracten de manera privada i específica, i així s'incorporen a l'expedient després de l'autorització expressa de la persona afectada.
- A les persones implicades en el procés se'ls hi farà signar un document de confidencialitat

### **Dret a la informació**

- Totes les persones implicades tenen dret a: informació sobre el procediment, els drets i deures, sobre quina fase s'està desenvolupant, i segons la característica de la participació, del resultat de les fases.

### **Suport de persones formades**

- L'empresa compta amb la participació de persones formades en la matèria durant tot el procediment.


### **Diligència i celeritat**

- El procediment informa sobre els terminis de investigació de les fases, per aconseguir celeritat i la resolució ràpida de la denúncia.

### **Tracte just**

- Es garanteix l'audiència imparcial i un tractament just per a totes les persones implicades.



	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: 9 de 19

- Totes les persones que intervinguin en el procediment actuen de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclariment dels fets denunciats.

### **Protecció davant de possibles represàlies**

- Cap persona implicada no ha de patir represàlies per la participació en el procés de comunicació o denúncia d'una situació d'assetjament.
- En els expedients personals només s'hi ha d'incorporar els resultats de les denúncies investigades i provades.

### **Col·laboració**

- Totes les persones que siguin citades en el transcurs del procediment tenen el deure d'implicar-s'hi i de prestar la seva col·laboració.

### **Mesures cautelars**

Si durant el procediment i fins al tancament hi ha indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la Direcció de l'empresa adoptar mesures cautelars (exemples: canvi de lloc de treball, reordenació del temps de treball, permís retribuït...). Aquestes mesures no han de suposar, en cap cas, un menyscabament de les condicions de treball i/o salarials de la persona assetjada i han de ser acceptades per aquesta.

### **Vigilància de la salut**


Les persones que perceben una situació d'assetjament amb efectes sobre la salut poden sol·licitar l'atenció, l'orientació i l'informe mèdic de vigilància de la salut a través del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Si es produeix un dany per a la salut que genera una baixa mèdica i es constata la vinculació entre l'assetjament i la baixa mèdica de la persona afectada, aquesta baixa mèdica s'ha de considerar com a accident de treball.

### **5.3 Drets i obligacions**

Les obligacions de totes les persones amb **responsabilitat de direcció i comandament són:**

- Tractar a tothom amb respecte i educació, evitant qualsevol comportament o actitud que puguin ser ofensius, molestos o discriminatoris.
- Garantir l'acompliment i el seguiment de les orientacions i principis que estableix el Protocol.
- Observar els indicis d'assetjament de qualsevol tipus.
- 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.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>10</b> de <b>19</b>

- Fer un seguiment de la situació després de la queixa.
- Mantenir la confidencialitat dels casos.

Per part del **Departament de Prevenció de Riscos Laborals i Persones**:

- Informar, assessorar i conscienciar en matèria d'assetjament.
- Respondre adequadament qualsevol persona que comuniqui una queixa o reporti una situació de *mobbing*.
- Derivar a les Persones de Referència qualsevol denúncia/comunicació d'assetjament que pugui arribar al Departament de Prevenció o situació observable pels tècnics/es de prevenció durant les seves actuacions.
- Mantenir la confidencialitat i privadesa dels casos i informació que pugui arribar al Departament de Prevenció.
- Tractar a les persones implicades en la situació d'assetjament de forma imparcial i objectiva, tot tenint en compte la delicadesa de la circumstància.
- Fer el seguiment de la implementació de les mesures preventives, correctores i/o cautelars que es puguin derivar d'aquest procés.

Per part de la **Representació de les persones treballadores**:

- Assessorar en matèria de prevenció i assetjament a totes les persones que ho demanin.
- Ser informats en totes les fases del procés en què no participin directament.
- Notificar casos de presumpte assetjament quan la persona afectada així ho sol·liciti.

Per part de les **persones treballadores**:


- El dret a un entorn de treball saludable i a no patir cap tipus d'assetjament.
- L'obligació de tractar els altres amb respecte.
- L'obligació de no ignorar aquestes situacions.
- L'obligació d'informar sobre les situacions d'assetjament de que es tingui coneixement i el deure de confidencialitat.
- Responsabilitat de cooperar en el procés d'instrucció per una denúncia interna.

## 5.4. Fases del procediment d'actuació i Comissió d'Investigació

### 5.4.1. Comissió d'Investigació i Gestió de la plataforma

#### a) Persona gestora de la plataforma

És aquella persona que gestiona la plataforma del cana ètic mitjançant la qual es reben les denúncies sobre possibles situacions d'assetjament laboral.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>11</b> de <b>19</b>

Una vegada aquesta persona tingui accés a la denúncia, realitzarà una primera revisió purament formal i en cas que ho consideri necessària, sol·licitarà aquella informació addicional que sigui necessària per a la comprensió de la denúncia.

Posteriorment, posarà en coneixement de les persones assessores externes la denúncia, per a que aquestes la puguin analitzar.

#### **b) Comissió d'Investigació**


Es tracta d'un òrgan format per les persones designades del despatx extern d'advocats (Deloitte Legal S.L.P.) que es trobin prestant serveis en el moment concret de la denúncia.

La seva funció és analitzar el detall de la situació denunciada i proposar mesures preventives correctores per canalitzar-la. Per realitzar aquesta tasca, el Tècnic de Prevenció i, en el seu cas si fos necessari, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals podran prestar el seu suport.

#### **5.4.2. Garanties del procediment**

El procediment regulat en el present Protocol, amb independència de la seva naturalesa, es regirà pels principis i drets constitucionals a la tutela judicial efectiva, a la presumpció d'innocència i al dret a un procés amb totes les garanties. En particular, els següents principis que hauran de ser observats i respectats en tot moment per part de la Comissió d'Investigació, així com qualsevol altre persona que participi en la investigació:

- Garantia d'integritat de les evidències i respecte a la legalitat vigent, en especial, respecte als drets de l'investigat.
- Garantia de confidencialitat i protecció de la intimitat i la dignitat de les persones implicades, garantint en tot cas la preservació de la identitat i circumstàncies personals de qui denunciï.
- Prioritat i tramitació urgent.
- Investigació exhaustiva dels fets i, si cal, dirigida per professionals especialitzats.
- Garantia d'actuació adoptant les mesures necessàries incloses, si s'escau, les de caràcter disciplinari, contra la persona o persones les conductes d'assetjament de les quals resultin provades, així com també en relació a qui formuli imputació o denúncia falsa, mitjançant mala fe.
- Indemnitat davant represàlies, garantint que no es produirà tracte advers o efecte negatiu en una persona com a conseqüència de la presentació per la seva part de denúncia o manifestació en qualsevol sentit dirigida a impedir la situació d'assetjament i a iniciar el present procediment (sense perjudici de les mesures disciplinàries que poguessin arbitrar-se en situacions de denúncia falses).

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>12</b> de <b>19</b>

- Garantia que la persona assetjada pugui seguir en el seu lloc de treball en les mateixes condicions si aquesta és la seva voluntat.
- Garantia que la persona assetjada pugui prendre la decisió de desistir del procediment en qualsevol estadi del mateix.

En qualsevol cas, totes les persones treballadores i persones que intervinguin en qualsevol procés d'assetjament laboral tindran l'obligació de guardar el secret, tant de les persones que hi intervinguin com dels actes denunciats, així com garantir el dret a la intimitat de les persones implicades en el procés. L'incompliment d'aquesta obligació podrà ser objecte de sanció.

### 5.4.3. Fases del procediment

#### Fase 1: Comunicació i assessorament

L'actuació podrà ser iniciada per la següent via:  
<http://tersa.integrityline.com/frontpage>

La sol·licitud pot provenir:


- De la persona afectada
- De la representació del personal treballador
- Del Departament de Prevenció i/o del Servei de Prevenció Aliè
- De la direcció o responsables intermedis de l'àmbit de l'afectat/da
- D'una persona que sigui testimoni de la situació d'assetjament

En el cas que la sol·licitud d'intervenció no sigui presentada directament per la persona afectada, per iniciar les actuacions d'aquest Protocol s'hi haurà d'incloure el seu consentiment exprés i informat.

Si la persona no dona el consentiment per fer l'estudi del cas que l'afecta, el personal tècnic de prevenció valorarà, si escau, una intervenció i, per tant, una revisió de l'avaluació de riscos psicosocials de l'àmbit/departament on està ubicada, establint les mesures correctores i/o preventives que es puguin derivar d'aquest procés.

Resulta rellevant posar de manifesta que, totes aquelles denúncies sense fonament i que hagin estat presentades amb ànim difamatori o amb mala fe, seran degudament analitzades i si procedeix, es sancionarà a la persona que les hagi interposat. A més, cal tenir present que les denúncies falses poden ser constitutives de delictes podent desencadenar l'activació dels mecanismes legals corresponents.

En aquest sentit, la persona gestora de la plataforma, serà l'encarregada de gestionar-la i rebre les sol·licituds. Un cop rebuda la denúncia durà a terme un anàlisi preliminar dels fets denunciats per determinar si formalment poden ser objecte de valoració dins el marc del present Protocol.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>13</b> de <b>19</b>

Posteriorment, la persona gestora de la plataforma, donarà trasllat de la denúncia a les persones assessores externes.

En cas que la Persona de Referència decideixi no admetre a tràmit la denúncia degut a que la mateixa no compleix amb els requisits formals establerts, haurà de justificar la seva decisió per escrit.

Les persones implicades podran ser assistides per un delegat/da de prevenció o una altra persona de la seva confiança que formi part del seu entorn laboral, en tot moment al llarg del procediment, si així ho requereixen.

També es donarà suport especialitzat a la persona afectada si aquesta ho demana i s'adoptaran aquelles mesures cautelars que puguin ser necessàries per tal d'alleujar la situació d'aquesta. Es recomana que en la denúncia presentada, la persona afectada descrigui i sol·liciti detalladament, les mesures que consideri que potencialment solucionarien la situació concreta.

## **Fase 2: Investigació**

L'objectiu d'aquesta fase és investigar exhaustivament per part de la Comissió d'Investigació constituïda per les persones assessores externes els fets per tal d'emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament, així com per proposar mesures d'intervenció.

La investigació s'inicia a partir de la denúncia realitzada per la persona afectada o per part dels altres agents, però amb la conformitat de la persona afectada.


La persona que fa la denuncia només ha d'aportar indicis que fonamentin les situacions d'assetjament, i correspon a la persona presumptament assetjadora provar-ne l'absència recollint el principi processal de la inversió de la càrrega de la prova.

Les persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de guardar una estricta confidencialitat i reserva, i no han de transmetre ni divulgar informació sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de les quals tinguin coneixement.

Durant el procés d'investigació es poden aplicar mesures cautelars que vindran gestionades pel Departament de PRL i Persones.

L'empresa externa que investiga la denúncia té com a funcions principals:

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona que denuncia. Si la persona denunciant ha decidit acudir directament a la fase de denúncia i investigació, cal que se l'informi del procediment i de les vies possibles d'actuació, i del dret a la vigilància de la salut.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>14</b> de <b>19</b>

Si en la denúncia no estan suficientment relatats els fets, s'ha de demanar que se'n faci un relat addicional.

- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar els i les possibles testimonis.
- Valorar i revisar si procedeix l'aplicació de mesures cautelars.
- Emetre l'informe.

En cas que la persona denunciant es senti més còmode expressant-se en la seva llengua materna, es podrà sol·licitar l'assistència d'una persona traductora que haurà d'observar les garanties del procés i respectar la més estricta confidencialitat en relació als fets que pugui conèixer durant la seva intervenció.

El procés d'investigació conclou amb un informe vinculant on s'incloguin les conclusions a les quals s'hagi arribat i les possibles mesures correctores que es considerin adients per donar fi o minimitzar el risc laboral produït, de conformitat amb l'article 15 de la Llei 8/1997, de Prevenció de Riscos Laborals. Aquest informe es remetrà a la Direcció de Persones per tal que faciliti la gestió oportuna de les conclusions que s'extreguin.


La Persones de Referència és las responsable de la gestió i la custòdia, tot garantint la confidencialitat, del conjunt de documents que es generin en aquesta fase. L'empresa posa a disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia.

### **Fase 3: Resolució**

Segons l'informe vinculant elaborat per l'empresa externa, la Direcció de Persones, emet una resolució del cas. Aquesta resolució s'emet com a màxim al cap dels **20 dies laborables** des de l'inici del procediment, ampliables fins a 30.

Si hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament es durà a terme el següent:

- Inici de l'expedient sancionador per una situació provada d'assetjament.
- Adopció de mesures correctores (de tipus organitzatiu, com ara canvi de lloc o de centre de treball i, si pertoca, l'obertura d'un expedient sancionador, fent-hi constar la falta i el grau de la sanció).
- En funció de la mesura correctora aplicada, realització de formació específica de sensibilització sobre la matèria.
- Si no hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>15</b> de <b>19</b>

- Arxivament de la denúncia. No obstant, es poden no trobar evidències però sí indicis, i en aquest cas el Departament de Prevenció haurà de revisar i actualitzar de forma general o concreta (departamental), segons la resolució de la investigació, l'avaluació de riscos psicosocials.

A la resolució s'hi han de fer constar les dades identificatives de la persona denunciant i denunciada, la causa de la denúncia i els fets constatats.

A més, es remetrà una còpia autenticada d'aquesta resolució a la persona denunciant i a la denunciada.

Si de la investigació realitzada es dedueix que s'ha comès alguna altra falta diferent de la d'assetjament que estigui tipificada en la normativa vigent o en el/els conveni/s d'aplicació s'ha d'iniciar l'expedient disciplinari que pertorqui.

Així mateix, tant si l'expedient acaba en sanció com si acaba sense sanció, s'ha de dur a terme una revisió de la situació laboral en què ha quedat finalment la persona que ha presentat la denúncia i prestar l'assistència necessària que aquesta pugui requerir.

En l'Annex I a aquest Protocol, es presenta el circuit d'actuació per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament, on es visualitzen les dues vies de resolució possibles, així com les diferents fases de la via interna.

### **Sancions i accions correctives**


L'assetjament psicològic en el treball i/o per conducta discriminatòria està explícitament prohibit per aquest Protocol i es tractaran com a una infracció disciplinària. Aquestes conductes poden ser qualificades com a faltes lleus, greus o molt greus.

Les conductes de represàlies contra una persona que ha fet una denúncia d'assetjament laboral o ha col·laborat en la investigació constitueixen una infracció disciplinària que serà catalogada segons el règim disciplinari del Conveni Col·lectiu d'aplicació.

Per altra banda, tal i com ha quedat explicitat anteriorment, quan es consideri que una persona ha presentat una denúncia sense fonament i amb mala fe, es procedirà a aplicar la sanció corresponent.

Així doncs, pel que fa a les sancions, s'atendrà a la regulació dels Convenis Col·lectius aplicables en cada cas i Estatut dels Treballadors/es.

### **Seguiment i avaluació del Protocol**

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>16</b> de <b>19</b>

Per fer el seguiment del Protocol, el departament de Persones realitzarà l'avaluació i el seguiment un cop l'any. En aquest cas s'elaborarà un informe per tal d'assegurar l'eficàcia i funcionalitat del Protocol i/o adaptar-lo si es considera necessari. També es valorarà la necessitat d'actualització o modificació del propi Protocol.

Els indicadors que s'utilitzaran són:

- Nombre de persones treballadores que han fet una comunicació per assetjament al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores. Aquest nombre es subdividirà entre si la comunicació ha sigut realitzada per la persona afectada o per terceres persones.
- Nombre de persones treballadores que han fet una denúncia per assetjament laboral al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
- Nombre anual de mesures preventives i/o de sensibilització que s'han portat a terme a l'empresa (hores de sensibilització/formació i llista de mesures).
- Nombre de procediments sancionadors que s'han portat a terme a l'empresa durant l'any.

El resultat de l'informe s'entregarà al Comitè de Seguretat i Salut de les persones treballadores.

### **Referències normatives**

Per la realització d'aquest Protocol s'han tingut en compte les normatives següents:

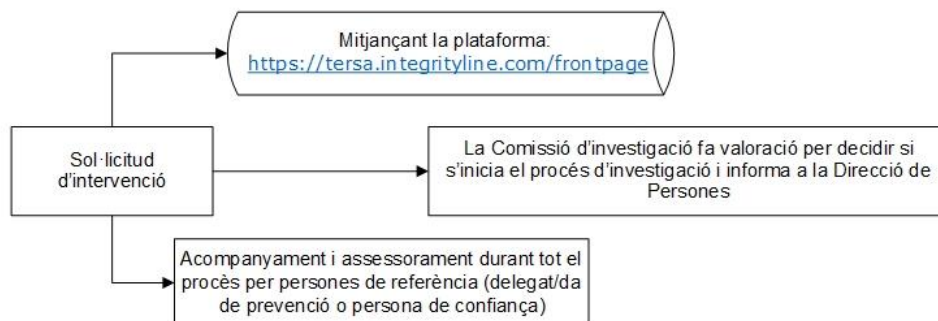
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.
- Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i no discriminació.
- Real Decret Legislatiu 2/2015, de 23 de octubre, pel que s'aprova el text refós la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball, 2019 (núm.190).
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social que modifica la Llei de l'estatut dels treballadors.

Notes tècniques de prevenció de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT).

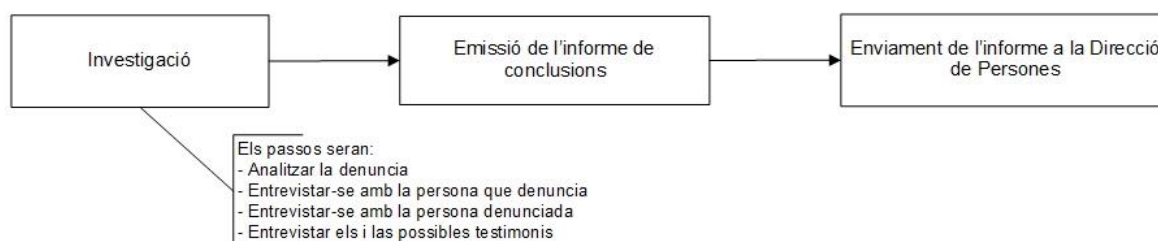




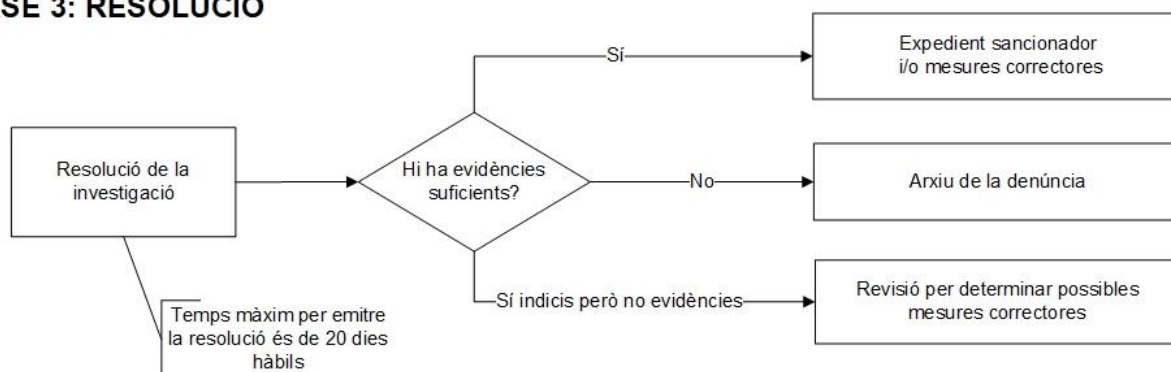
## FASE 1: COMUNICACIÓ I ASSESSORAMENT



## FASE 2: INVESTIGACIÓ




## FASE 3: RESOLUCIÓ



El link d'accés a la plataforma és <https://tersa.integrityline.com/frontpage>

Els indicadors del protocol seran anualment reportats a l'informe per la direcció.

Tota la documentació derivada d'un possible cas d'assetjament, serà custodiada pel departament de Persones.

	Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball	Cod: P-GT-036
		Edició: 01
		Data: 04/2024
		Pág.: <b>18</b> de <b>19</b>

## 6 Registres

<b>Registre</b>	<b>Custòdia</b>	<b>Temps Arxiu</b>
P-GT-036-FA-Compromís confidencialitat	Departament Persones	5 anys
P-GT-036-FB-Diari d'incidents	Departament Persones	5 anys



Procediment per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic en el treball

Cod: P-GT-036

Edició: 01

Data: 04/2024

Pág.: **19** de **19**