

Protocol de Prevenció: Actuació en situacions violència en el treball i d'assetjament psicològic laboral, assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.

Índex

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Objecte | 2 |
| 2 | Definicions | 3 |
| 2.1 | La violència al centre de treball | 3 |
| 2.2 | Assetjament psicològic laboral (Mobbing) | 4 |
| 2.3 | Assetjament sexual | 5 |
| 3 | Factors de risc | 10 |
| 4 | Protocols | 11 |
| 4.1 | Qüestions comunes a tots els protocols | 11 |
| 4.1.1 | <i>Protecció de les víctimes</i> | 12 |
| 4.2 | Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent de clients i/o proveïdors. | 12 |
| 4.2.1 | <i>Introducció</i> | 12 |
| 4.2.2 | <i>Comunicació interna</i> | 13 |
| 4.2.3 | <i>L'equip de valoració</i> | 13 |
| 4.2.4 | <i>Desenvolupament de l'Expedient d'Investigació</i> | 15 |
| 4.3 | Protocol d'actuació en situacions de violència entre treballadors | 16 |
| 4.3.1 | <i>Introducció</i> | 16 |
| 4.3.2 | <i>Comunicació interna</i> | 16 |
| 4.3.3 | <i>L'equip de valoració</i> | 17 |
| 4.3.4 | <i>Desenvolupament de l'Expedient d'Investigació</i> | 18 |
| 4.4 | Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre treballadors. | 19 |
| 4.4.1 | <i>Introducció</i> | 20 |
| 4.4.2 | <i>Comunicació interna</i> | 20 |
| 4.4.3 | <i>L'equip de valoració</i> | 21 |
| 4.4.4 | <i>Procediment previ o no formal</i> | 22 |
| 4.4.5 | <i>Procediment formal</i> | 23 |
| 5 | Responsabilitats | 25 |
| 5.1 | Treballador afectat (també referit com a víctima o com a denunciant) | 25 |
| 5.2 | Comandament directe | 25 |
| 5.3 | Servei de Prevenció | 25 |
| 5.4 | Gerència i Direcció de Recursos Humans | 25 |
| 6 | Altres | 27 |
| 6.1 | Tractament legal de la violència al centre de treball | 27 |
| 6.2 | Efectes de la violència en el lloc de treball Per a l'empresa | 27 |
| 6.3 | Polítiques preventives | 28 |
| 7 | Annexes | 30 |
| 7.1 | ANNEX 1: Contingut estàndard (mínim) del Full de Registre d'Incidències | 30 |
| 7.2 | Proposta de carta informativa | 32 |
| 7.3 | Actuacions durant l'exposició a l'actuació violenta | 33 |
| 7.4 | Glossari | 35 |
| 8 | Referències bibliogràfiques | 38 |

1 Objecte

Els incidents de violència en el treball són una causa reconeguda d'estrès i accidents laborals que afecta tant al benestar dels treballadors com a la salut dels entorns laborals, a l'efectivitat i a l'eficiència de les institucions i a la qualitat dels serveis que es presta als ciutadans.

En aquest sentit, un dels riscos als quals estan sotmesos els treballadors en l'acompliment del seu treball deriva de la relació amb altres persones. El desplegament de comportaments violents, en qualsevol de les seves manifestacions, pot suposar un important risc per a la salut, risc directe per a la salut del treballador i indirecte per a la dels seus companys i en general a la seguretat de les persones. Així mateix, la violència laboral genera uns costos directes en les organitzacions, destacant l'absentisme, les rotacions i les baixes. Com a costos indirectes cal destacar els seus efectes en la motivació i en la implicació dels treballadors, descensos en el rendiment del personal i, en conjunt, afectacions a la competitivitat de la institució.

Amb la finalitat de protegir la integritat física i/o psicològica dels treballadors, l'objectiu d'aquest Protocol és disposar d'un procediment intern que permeti:

- prevenir, detectar i fer front a les possibles situacions de violència que es puguin produir en el lloc de treball procedent de persones clients envers els treballadors.
- constituir els procediments d'actuació davant d'una situació d'agressió verbal i/o física entre treballadors.
- establir les pautes d'actuació davant d'una possible situació d'assetjament entre treballadors, ja sigui aquest assetjament psicològic al treball o tingui un origen sexual, racial o ètnic, religiós, de conviccions o qualsevol altre tipologia.

2 Definicions

2.1 La violència al centre de treball

La violència laboral contra els professionals de Promusa pot adoptar diverses formes, que es poden agrupar en les categories següents:

Violència física

La violència física és el contacte corporal contra un treballador o grup de treballadors en forma d'empenta, puntada, bufetada, mossegada, estirada de cabell o cop, etc., o bé atac amb algun objecte contundent o tallant, maneig d'arma blanca o de foc o mitjançant l'ús de qualsevol tipus d'objecte o substància que pugui causar danys físics, sexuals o psicològics.

Violència psicològica

La violència psicològica és l'ús premeditat del poder o amenaces d'agressió física cap al treballador que poden derivar en dany físic, mental, espiritual o moral. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces. La violència psicològica pot exercir-se:

- Verbalment, que és l'ús inadequat de la comunicació verbal, (amenaces, insults, injúries, difamació, ultratge, discriminació), o qualsevol altre mètode en el qual es produeix humiliació, coacció o intimidació del treballador. Habitualment es produeix en interaccions cara a cara i pot anar precedida, acompanyada o seguida d'altres manifestacions de violència.
- Simbòlicament, atacs subtils en forma d'invasió de l'espai personal, intromissió en llocs no autoritzats, realització de gestos intimidadors (pot anar associat a violència verbal o física).
- També, les tecnologies de la comunicació ofereixen altres mitjans de violència psicològica a través del correu electrònic, el telèfon, missatgeria de telèfon mòbil, xarxes socials, etc.
- L'assetjament psicològic al treball (mobbing), segons l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, és 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 davant aquella/es des d'una posició de poder. Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.
- L'assetjament sexual i per raó de sexe al lloc de treball, és la conducta de naturalesa sexual o altres comportaments basats en el sexe que afecten a la dignitat de la dona i l'home en el treball, inclosa la conducta de superiors i companys.

2.2 *Assetjament psicològic laboral (Mobbing)*

En la Nota Tècnica Preventiva (NTP) 476 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) es descriu l'assetjament psicològic laboral, segons la definició del professor Heinz Leymann, com una situació en la qual una persona o grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema, de forma sistemàtica i recurrent (com a mitjana una vegada per setmana) i durant un temps perllongat (com a mitjana uns sis mesos) sobre una altra persona o persones en el lloc de treball amb la finalitat de destruir les xarxes de comunicació de la víctima o víctimes, destruir la seva reputació, pertorbar l'exercici de la seva feina i aconseguir que finalment aquesta persona o persones acabin abandonant el lloc de treball.

L'assetjament pot produir-se bàsicament de forma vertical (d'un superior cap a un subordinat o a l'inversa), però també de forma horitzontal (entre companys de treball sense dependència jeràrquica entre si). Són algunes estratègies habituals en l'assetjament laboral:

Estratègies d'aïllament

- Tractar-li d'una manera diferent o discriminatòria, usar mesures exclusives contra ell, amb vista a estigmatitzar-ho davant altres companys o caps (excloure-li, discriminar-li, tractar el seu cas de forma diferent).
- Ignorar-li ("fer-li el buit") o excloure-ho, parlant només a una tercera persona present, simulant la seva no existència o la seva no presència física, o en les reunions a les quals assisteix ("com si fos invisible").

Estratègies d'assetjament amb mesures organitzatives

- Assignar-li objectius o projectes amb terminis que se saben inassolibles o impossibles de complir, i tasques que són manifestament inacabables en aquest temps.
- Infravalorar o no valorar en absolut l'esforç realitzat per la víctima, negant-se a avaluar periòdicament el seu treball.
- Criticar contínuament el seu treball, les seves idees, les seves propostes, les seves solucions, etc.
- Ridiculitzar el seu treball, les seves idees o els resultats obtinguts davant els altres treballadors, caricaturitzant-ho o parodiant-ho.
- Llevar-li àrees de responsabilitat clau, oferint-li a canvi tasques rutinàries, sense interès o fins i tot cap treball que realitzar ("fins que s'avorreixi i es vagi").

Estratègies d'assetjament amb atacs a la vida privada

- Difamar a la víctima, estenent per l'empresa o organització rumors maliciosos o calumniosos que menyscaben la seva reputació, la seva imatge o la seva professionalitat.
- Envair la privadesa de l'assetjat intervenint el seu correu, el seu telèfon, revisant els seus documents, armaris, calaixos, etc.

Estratègies d'assetjament amb violència física i/o verbal

- Cridar, sotmetre o insultar a la víctima quan està sola o en presència d'altres persones.
- Amenaçar de manera continuada a la víctima o coaccionar-la.
- Atacar les seves conviccions personals, ideologia o religió.
- Empentes

Les situacions d'assetjament psicològic al treball s'han de diferenciar d'aquelles situacions i conflictes que es poden generar entre els treballadors en el marc del treball diari. En aquest sentit no poden constituir situacions d'assetjament laboral discussions puntuals, canvis de lloc/torn/horari de treball justificat, modificacions col·lectives justificades, la pressió legítima dels comandaments per a un correcte desenvolupament de funcions, situacions d'estrès, conflictes interpersonals, etc.

2.3 Assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe

Assetjament sexual

La definició que constitueix el punt de partida del nostre marc normatiu es recull en l'article 7.1 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (en endavant, LOIEDH), a l'article 2 apartat p) de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes (en endavant, LIEDH) i a l'article 5 àmbit tercer apartat b) de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista: "(...) qualsevol comportament verbal, no verbal o físic, de naturalesa sexual, que s'exerceix amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment si li crea un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu, sens perjudici del que estableix el Codi penal i segons el que disposa l'article 5 de la Llei 5/2008".

L'Organització Internacional del Treball defineix l'assetjament sexual com un comportament en funció del sexe, de caràcter desagradable i ofensiu per a la persona que ho pateix. Perquè es tracti d'assetjament sexual és necessària la confluència de tots dos aspectes negatius. L'assetjament sexual pot presentar-se de dues formes:

- Quid pro quo, quan es condiona a la víctima amb la consecució d'un benefici laboral (augment de sou, promoció o fins i tot la permanència en l'ocupació) perquè accedeixi a comportaments de connotació sexual.
- Ambient laboral hostil en el qual la conducta dóna lloc a situacions d'intimidació o humiliació de la víctima.

En aquest sentit, a diferència de l'assetjament psicològic en el treball, constitueix assetjament sexual "qualsevol comportament", malgrat que el comportament no s'hagi produït de manera reiterada ni sistemàtica.

Tot i que les definicions expressades en diferents normes o sentències poden diferir en alguns detalls, totes incorporen els mateixos elements clau:

- Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep
L'assetjament sexual es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques en la mesura que les conductes no són desitjades i conseqüentment rebutjades per la persona que les rep i les considera ofensives.
- Comportament de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals
Les conductes de naturalesa sexual o amb connotacions sexuals inclouen un ventall de comportaments molt ampli i abasten des d'accions aparentment innòcues fins a accions que són manifestament greus i constitueixen per si mateixes delictes penals.

A tall d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador, es considera que els comportaments següents, per si sols o conjuntament amb d'altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual:

Verbal

- Difondre rumors, preguntar o explicar sobre la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona.
- Fer comentaris o bromes sexuals obscenes.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Oferir o pressionar per concretar cites compromeses o per participar en activitats lúdiques no desitjades.
- Fer demandes de favors sexuals.

No verbal

- Mirades lascives al cos.
- Gestos obscens.
- Ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'Internet de contingut

sexualment explícit.

- Cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.

Físic

- Apropament físic excessiu.
- Arraconar; buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona de forma innecessària.
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges no desitjats).
- Tocar intencionadament o “accidentalment” les parts sexuals del cos.

Així mateix, La Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, estableix en el seu Art. 7:

- 1.- Sense perjudici de l'establert en el Codi Penal, a l'efecte d'aquesta Llei constitueix assetjament sexual qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidador, degradant o ofensiu.
- 2.- Constitueix assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidador, degradant o ofensiu.

L'assetjament per raó de sexe

La definició d'assetjament per raó de sexe es recull en l'article 7.2 de la LOIEDH:

“Constitueix assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu”, a l'article 2 apartat o) de la LIEDH i a l'article 5 àmbit tercer apartat a) de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista: “(...) qualsevol comportament que, per motiu del sexe d'una persona, s'exerceix amb la finalitat d'atemptar contra la seva dignitat o la seva integritat física o psíquica o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest, o que provoca aquests mateixos efectes, segons el que disposa l'article 5 de la Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista”.

També, l'article 7.4 de la LOIEDH recull que “(...) el condicionament d'un dret o d'una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe també es considera acte de discriminació per raó de sexe.”

Els elements clau d'aquesta definició:

- Comportament no desitjat / no volgut per la persona que el rep
L'assetjament per raó de sexe es distingeix de les aproximacions lliurement acceptades o tolerades i recíproques en la mesura que les conductes no són desitjades i consegüentment rebutjades per la persona que les rep i les considera ofensives.
- Es relaciona amb el sexe d'una persona
Entre les situacions que es poden considerar com a assetjament per raó de sexe podem distingir aquells atemptats contra la dignitat:
 - Una treballadora només pel fet de ser dona;
 - Una treballadora pel fet d'estar embarassada o per la seva maternitat;
 - Un/a treballador/a per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe) o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal i laboral.
- Que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat o de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu
A diferència de l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe sempre exigeix una pauta de repetició i acumulació sistemàtica de conductes ofensives.
Les accions han de ser realitzades de forma contínua i sistemàtica.

A tall d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador, es consideren comportaments susceptibles de ser assetjament per raó de sexe, entre d'altres:

- Actituds condescendents o paternalistes.
- Insults basats en el sexe i/o l'orientació sexual de la persona treballadora.
- Conductes discriminatòries per raó de sexe.
- Formes ofensives d'adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar, menystenir les capacitats, habilitats i el potencial intel·lectual d'una persona per raó del seu sexe.
- Utilitzar humor sexista.
- Ignorar aportacions, comentaris o accions, per raó de sexe.

Aquesta classe d'assetjament també inclou actituds o comportaments fets sobre raons o circumstàncies que tinguin a veure amb el sexe, com el que es produeix per motiu de l'embaràs o la maternitat de les dones en relació amb l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Sens perjudici que en ocasions aquestes conductes també puguin afectar homes que exerceixen els seus drets de conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Són especialment greus les situacions d'assetjament que es produeixen per raó de l'embaràs i la maternitat de les dones en totes les escales professionals.

L'assetjament s'inicia normalment quan la treballadora comunica que està embarassada o quan s'incorpora de nou a la feina després de la baixa maternal.

3 Factors de risc

La violència en el lloc de treball és un problema estructural arrelat en factors socials, organitzatius i personals. Cal tenir en compte totes les dimensions del problema per abordar una correcta política preventiva. Les mesures preventives engloben totes aquelles accions encaminades a disminuir el risc de patir una situació de violència, anticipant-se i identificant aquelles situacions que puguin afavorir la seva aparició.

Com a factors d'identificació del risc trobem tres nivells: organitzacionals, socials i personals.

Organitzacional

- Estructura de l'organització: el factor de risc s'aguditzava en organitzacions molt rígides, excessivament burocràtiques i autoritàries, que tenen carència de polítiques i normatives coherents, etc.
- Conducta organitzacional: es refereix a conductes poc equitatives i incoherents com la gestió arbitrària, el tracte discriminatori, el tracte de favor i/o similars.

Social

- Context laboral i sociocultural: condicions i clima de treball no adequats, massificacions, temps d'espera llargs, deficiències en el disseny del lloc de treball, recursos insuficients, falta d'informació, esperes injustificades, deficiència en el tracte.
- Condicions socials del treball: reconeixement, respecte, conciliació, dificultats de gestió, aïllament, etc.

Personal

- Identificació dels treballadors més vulnerables: Treballadors amb poca experiència.
- Falta de capacitat per afrontar situacions complexes. Falta d'identificació amb l'empresa
- Falta d'habilitats de comunicació. Actitud d'insensibilitat
- Descoordinació entre els treballadors.

Identificació de perfils individuals de risc:

- Identificació de clients i proveïdors amb signes de frustració, agressivitat, etc.
- Clients amb historial d'episodis de violència, alcoholisme, drogodependència i malalties psiquiàtriques.

4 Protocols

En aquest apartat es defineixen les pautes d'actuació, mitjançant tres protocols, a dur a terme en qualsevol situació d'assetjament o d'incident violent provocada per clients, proveïdors, persones vinculades als treballadors o entre els mateixos treballadors de Promusa.

Els procediments descrits són:

1. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent de clients/proveïdors.
2. Protocol d'actuació en situacions de violència entre treballadors.
3. Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre treballadors.

4.1 Qüestions comunes a tots els protocols

La població afectada, en tots tres casos són les persones que treballen en el centre de treball. En aquest concepte incloem els treballadors, el personal col·laborador, proveïdors etc.

La **Gerència** (o la Direcció de l'entitat) haurà de dur a terme una **política activa per prevenir i eliminar les conductes agressives i aquelles que suposin assetjament**, per raó de sexe i laboral, així com en general totes aquelles que atemptin contra els drets fonamentals dels seus treballadors, i en particular contra la seva dignitat personal i professional.

Els **treballadors** tindran el **dret a denunciar** qualsevol agressió i/o situació d'assetjament, així com el **deure de respectar** la dignitat de les persones, i en particular dels seus companys de treball, especialment si són subordinats jeràrquics.

Les actuacions aniran sempre orientades a **recolzar la víctima** en la manera que sigui necessària. No obstant això, també s'adoptaran mesures en relació a l'agressor i als testimonis o a totes les persones, directament o indirectament, relacionades amb el comportament violent o l'assetjament.

El propi treballador afectat decidirà si vol denunciar l'agressió al jutjat. Si es així, rebrà el recolzament i el suport institucional necessari.

Es garantirà en tots els casos, i fins el màxim nivell que sigui possible el secret professional, i la **confidencialitat**.

En primera instància, en cas de produir-se una agressió tant per part de proveïdors com a d'altres treballadors, aquest ha de disposar de tractament mèdic immediatament després de produir-se l'incident. El treballador afectat s'adreçarà a la delegació de la Mútua/servei d'urgències propi o el que correspongui, perquè se li presti l'assistència sanitària necessària, així com per rebre el corresponent document de lesions.

4.1.1 Protecció de les víctimes

En el cas que es determini l'existència d'assetjament i/o agressió violenta i la sanció imposada no determini l'acomiadament de la persona assetjadora, la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans valorarà adoptar mesures perquè no convisqui la víctima amb el denunciat.

En aquestes mesures tindrà preferència la persona que ha estat agredida i/o assetjada, i que mai podrà suposar una millora de les condicions laborals de la persona agressora i/o assetjadora o un perjudici de les condicions laborals de la víctima.

Es garantirà que no es produeixi tracte advers en una persona com a conseqüència de la presentació per la seva part d'una denúncia o d'una manifestació en qualsevol sentit dirigida a impedir la situació d'assetjament o denúncia d'agressió, sempre que la denuncia no resulti falsa o la manifestació afecti els drets de tercers (garantia d'indemnitat).

Les mesures cautelars o definitives mai podran suposar per a la víctima un perjudici de les seves condicions laborals ni una modificació substancial d'aquestes.

S'establirà la prohibició expressa de represàlies contra les persones que efectuïn denúncies o testifiquin o participin en una investigació sobre assetjament o agressió

4.2 Protocol d'actuació en situacions d'assetjament i/o violència procedent de clients i/o proveïdors.

4.2.1 Introducció

Les accions posteriors a un incident han d'anar dirigides a emparar el treballador agredit i a organitzar el procediment de resposta amb un conjunt d'actuacions per a reduir al mínim les repercussions de la violència i procurar que no es tornin a repetir.

Per tant, en cas de produir-se un episodi d'aquest tipus ha d'aplicar-se aquest protocol en base als eixos següents:

- 1.- Comunicació interna
- 2.- Conformació de l'equip de valoració (es decideix si s'investiga o no)
- 3.- Desenvolupament de l'expedient d'investigació
- 4.- Elaboració d'un informe de conclusions que podrà incloure propostes de mesures

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els següents tipus d'agressions de clients o tercers a la població afectada.

- 1.- Agressions físiques, psíquiques i verbals de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).

2.- Agressions i assetjaments sexuals i/o per raó de sexe.

3.- Dany a la propietat personal o a les instal·lacions.

En els annexes s'inclou una fitxa/diagrama orientatiu/va perquè el treballador sàpiga actuar davant d'una situació d'exposició a una actuació violenta.

4.2.2 Comunicació interna

La persona afectada o el seu comandament comunicarà a l'empresa l'incident tant aviat com sigui possible, per tal de registrar les dades i aspectes més rellevants de l'agressió.

En absència i/o impossibilitat del treballador directament afectat, la notificació podrà ser realitzada per altres comandaments, representants dels treballadors, altres treballadors testimonis dels fets, etc., amb l'objectiu de deixar constància detallada de l'incident.

Aquesta comunicació es farà **mitjançant el Full de registre d'incidències** (Annex 1).

Aquest model de full d'incidències, el podran trobar en la carpeta comuna que disposen tots els treballadors dins la xarxa de Promusa, i una vegada omplert s'enviarà per un dels següents canals:

- eina telemàtica (correu electrònic a Gerència i la Direcció de Recursos Humans): el denunciant enviarà el full de registre d'incidències omplert o indicarà els fets i detalls de l'incident al cos del missatge.
- en sobre tancat a l'atenció de Gerència o la Direcció de Recursos Humans

Un cop rebuda la comunicació per la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans, es farà arribar a la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, i al Servei de Prevenció Aliè.

La Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans, tindrà un termini de 3 dies per comunicar a la persona que ha fet la comunicació, la seva recepció i la conseqüent activació del protocol.

Si la situació de violència es produeix fora de les instal·lacions de l'empresa, el treballador agredit a conseqüència del seu treball, en el moment que la situació ho permeti ho posarà en coneixement del seu responsable. Un cop arribi al seu centre de treball se seguirà el protocol que està previst en aquest apartat.

4.2.3 L'equip de valoració

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, i en el termini **màxim de 3 dies**, l'empresa **iniciarà un procés instructor** mitjançant la **constitució d'un equip de valoració** conformat per:

- Servei de Prevenció: un/a tècnic/a en PRL del SPA o SPP o SPM
- En representació de la Direcció de l'empresa: Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans i/o les Direccions i/o Responsables que l'entitat decideixi)
- En representació dels treballadors: un/s Delegat/da de Prevenció

La constitució de l'equip de valoració i la data de la seva reunió es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) als membres de l'equip escollits, i l'assistència serà obligatòria. També es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) a la víctima i/o al denunciant l'inici d'actuacions de valoració dels fets.

De cada reunió de l'equip s'aixecarà un acta en la que s'indiquin les actuacions realitzades i els acords adoptats.

En el moment de la constitució de l'equip de valoració es durà a terme la primera reunió per valorar la informació rebuda. En funció de la informació disponible es decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. Si de la informació rebuda es dedueix que són necessàries més dades per realitzar aquesta valoració, l'equip de valoració designarà a la persona de l'equip encarregada de sol·licitar-les, fixant una nova data per la reunió de valoració amb la nova documentació.

Totes les agressions físiques en què s'hagin produït danys, o bé en aquelles agressions que per les seves característiques s'estimi oportú, es realitzarà una investigació dels fets. Així mateix, si es considera que ha existit agressió, es realitzarà la comunicació oficial a la Mútua d'accidents.

En els casos de denúncia, fins al tancament del procediment, l'equip de valoració **podrà sol·licitar cautelament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora** i/o agressora.

Si es considera que s'ha de realitzar una investigació (en existir indicis suficients), la víctima i/o el denunciant podran sol·licitar a l'equip de valoració que nomeni a una altra persona com a **interlocutor confidencial** que atindrà i representarà la víctima/el denunciant en tot el procés.

L'equip de valoració, ja sigui a la primera reunió com en posteriors (si han estat necessàries per recopilar les dades de l'incident), decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. El termini màxim per prendre aquest decisió és:

- 3 dies des de la recepció de la informació/denúncia quan no s'hagi necessitat més informació dels fets
- 3 dies des de la recepció de tota la nova informació recabada quan s'hagi decidit per l'equip de valoració la necessitat de disposar de més informació dels fets.

4.2.4 Desenvolupament de l'Expedient d'Investigació

Un cop s'hagi decidit l'obertura de l'expedient d'investigació, l'equip de valoració recollirà de la persona agredida i/o assetjada, de forma personal i directa, la informació que consideri necessària, incloent el relat concret dels actes, fets o incidents, i la identificació de qui suposadament hagi o hagin dut a terme l'agressió i la de possibles testimonis de la mateixa, així com d'altres persones possiblement afectades.

L'equip de valoració portarà a la pràctica quantes diligències, proves i actuacions estimi convenientes per a l'esclariment dels fets imputats i per complementar l'expedient d'investigació. Es donarà audiència a totes les parts, testimonis i altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes han de ser advertides sobre el deure de guardar confidencialitat i sigil sobre la seva intervenció i de quanta informació tinguessin coneixement per a la seva participació en el procés.

Totes les comunicacions (principalment via correu electrònic) i les actuacions de l'equip de valoració es documentaran per escrit, aixecant-se les corresponents actes que, en els casos d'incloure testimonis o declaracions, seran subscrietes, donant conformitat al fet que el transcrit es correspon fidelment amb les al·legacions o les declaracions efectuades.

En les seves compareixences davant l'equip de valoració, tot treballador podrà acudir assistit per un representant legal, de la seva elecció, o amb una persona de confiança.

El termini màxim per a realitzar les actuacions d'investigació és de 20 dies a comptar des de la denúncia dels fets, podent-se allargar entre 1 i 15 dies en cas que no s'hagin pogut realitzar diligències essencials per a la investigació.

Aquest procés finalitzarà amb l'elaboració d'un Informe de conclusions on es dictaminarà i/o es recomanarà a la Gerència les actuacions corresponents:

- informació a client i/o proveïdor,
- mesures preventives o proposta de judicialització i en el cas que sigui materialment possible, la reubicació del treballador afectat i/o del client agressor.

La elaboració de l'informe de conclusions haurà de tenir una durada aproximada entre 5 i 10 dies des de la data de finalització de les actuacions d'investigació.

Les mesures derivades de les investigacions es donaran a conèixer tant a la víctima i com al Comitè de Seguretat i Salut i, quan no existeixi aquest Comitè, a la Comissió que s'hagi constituït per tractar els temes de prevenció a l'empresa i, quan no existeixi cap comissió interna de prevenció, als representants dels treballadors.

L'expedient complet serà custodiat per la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat.

4.3 Protocol d'actuació en situacions de violència entre treballadors

4.3.1 Introducció

Les accions posteriors a un incident han d'anar dirigides a emparar el treballador agredit i a organitzar el procediment de resposta amb un conjunt d'actuacions per a reduir al mínim les repercussions de la violència i procurar que no es tornin a repetir.

Per tant, en cas de produir-se un episodi d'aquest tipus ha de començar un pla de resposta integral que ha d'incloure els eixos següents:

- 1.- Comunicació interna
- 2.- Conformació de l'equip de valoració (es decideix si s'investiga o no)
- 3.- Desenvolupament de l'expedient d'investigació
- 4.- Elaboració d'un informe de conclusions que podrà incloure propostes de mesures

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els següents tipus d'agressions:

- Agressions físiques, psíquiques i verbals de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació).

En totes les comunicacions s'ometrà el nom de la víctima agredida o assetjada.

En els annexes s'inclou una fitxa/diagrama orientatiu/va perquè el treballador sàpiga actuar davant d'una situació d'exposició a una actuació violenta.

4.3.2 Comunicació interna

La persona afectada o el seu comandament comunicarà a l'empresa l'incident tant aviat com sigui possible, per tal de registrar les dades i aspectes més rellevants de l'agressió.

Aquesta comunicació es farà **mitjançant el Full de registre d'incidències** (Annex 1).

En absència i/o impossibilitat del treballador directament afectat, la notificació podrà ser realitzada per altres comandaments, representants dels treballadors, altres treballadors testimonis dels fets, etc., amb l'objectiu de deixar constància detallada de l'incident.

Aquest model de full d'incidències, el podran trobar en la carpeta comuna que disposen tots els treballadors dins la xarxa de Promusa, i una vegada omplert s'enviarà per un dels següents canals:

- eina telemàtica (correu electrònic a Gerència i la Direcció de Recursos Humans): el denunciant enviarà el full de registre d'incidències omplert o indicarà els fets i detalls de l'incident al cos del missatge.

- en sobre tancat a l'atenció de Gerència o la Direcció de Recursos Humans

Un cop rebuda la comunicació per la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans, es farà arribar a la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, i al Servei de Prevenció Aliè.

La Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans, tindrà un termini de 3 dies per comunicar a la persona que ha fet la comunicació, la seva recepció i la conseqüent activació del protocol.

Si la situació de violència es produeix fora de les instal·lacions de l'empresa, el treballador agredit en el moment que la situació ho permeti ho posarà en coneixement del seu responsable. Un cop arribi al seu centre de treball se seguirà el protocol que està previst en aquest apartat.

4.3.3 L'equip de valoració

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, i en el termini **màxim de 3 dies**, l'empresa **iniciarà un procés instructor** mitjançant la **constitució d'un equip de valoració** conformat per:

- Servei de Prevenció: un/a tècnic/a en PRL del SPA o SPP o SPM
- En representació de la Direcció de l'empresa: Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans i/o les Direccions i/o Responsables que l'entitat decideixi)
- En representació dels treballadors: un/a Delegat/da de Prevenció (en cas que sigui la víctima o presumpte/a agressor/a-assatjador/a, el/la substituirà un/a Delegat de Personal.

En els casos de denúncia, fins al tancament del procediment, l'equip de valoració sol·licitarà **cautelament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora** i/o agressora.

La constitució de l'equip de valoració i la data de la seva reunió es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) als membres de l'equip escollits, i l'assistència serà obligatòria. També es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) a la víctima i/o al denunciant l'inici d'actuacions de valoració dels fets.

De cada reunió de l'equip s'aixecarà un acta en la que s'indiquin les actuacions realitzades i els acords adoptats.

En el moment de la constitució de l'equip de valoració es durà a terme la primera reunió per valorar la informació rebuda. En funció de la informació disponible es decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. Si de la informació rebuda es dedueix que són necessàries més dades per realitzar aquesta valoració, l'equip de valoració designarà a la persona de l'equip encarregada de sol·licitar-les, fixant una nova data per la reunió de valoració amb la nova documentació.

Totes les agressions físiques en què s'hagin produït danys, o bé en aquelles agressions que per les seves característiques s'estimi oportú, es realitzarà una investigació dels fets. Així mateix, si és considera que ha existit agressió, es realitzarà la comunicació oficial a la Mútua d'accidents.

En els casos de denúncia, fins al tancament del procediment, l'equip de valoració **podrà sol·licitar cautelament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora** i/o agressora.

Si es considera que s'ha de realitzar una investigació (en existir indicis suficients), la víctima i/o el denunciant podran sol·licitar a l'equip de valoració que nomeni a una altra persona com a **interlocutor confidencial** que atindrà i representarà la víctima/el denunciant en tot el procés.

L'equip de valoració, ja sigui a la primera reunió com en posteriors (si han estat necessàries per recopilar les dades de l'incident), decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. El termini màxim per prendre aquest decisió és:

- 3 dies des de la recepció de la informació/denúncia quan no s'hagi necessitat més informació dels fets
- 3 dies des de la recepció de tota la nova informació recabada quan s'hagi decidit per l'equip de valoració la necessitat de disposar de més informació dels fets.

4.3.4 Desenvolupament de l'Expedient d'Investigació

Un cop s'hagi decidit l'obertura de l'expedient d'investigació, l'equip de valoració recollirà de la persona agredida i/o assetjada, de forma personal i directa, la informació que consideri necessària, incloent el relat concret dels actes, fets o incidents, i la identificació de qui suposadament hagi o hagin dut a terme l'agressió i la de possibles testimonis de la mateixa, així com d'altres persones possiblement afectades.

Iniciat el procediment, o durant la seva tramitació, l'equip de valoració, a pròpia iniciativa o a sol·licitud del denunciant o denunciants, proposarà a la Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans l'adopció de les **mesures cautelars** que consideri pertinents per garantir els drets, tant de la persona sol·licitant com la del presumpte/a agressor/a-assatjador/a, així com garantir la confidencialitat de la investigació i de quanta informació contingui l'expedient.

L'equip de valoració portarà a la pràctica quantes diligències, proves i actuacions estimi convenientes per a l'esclariment dels fets imputats i per complementar l'expedient d'investigació. Es donarà audiència a totes les parts, testimonis i a d'altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes han de ser advertides sobre el deure de guardar confidencialitat i secret sobre la seva intervenció i de quanta informació tinguessin coneixement per a la seva participació en el procés.

Totes les comunicacions (principalment via correu electrònic) i les actuacions de l'equip de valoració es documentaran per escrit, aixecant-se les corresponents actes que, en els casos d'incloure testimonis o declaracions, seran subscrietes, donant conformitat al fet que el transcrit es correspon fidelment amb les al·legacions o les declaracions efectuades.

En les seves compareixences davant l'equip de valoració, tot treballador podrà acudir assistit per un representant legal, de la seva elecció, o amb una persona de confiança.

El termini màxim per a realitzar les actuacions d'investigació és de 20 dies a comptar des de la denúncia dels fets, podent-se allargar entre 1 i 15 dies en cas que no s'hagin pogut realitzar diligències essencials per a la investigació.

Aquest procés finalitzarà amb l'elaboració d'un Informe de conclusions on es dictaminarà i/o es recomanarà a la Gerència les actuacions corresponents:

- a) **Quan es constati** l'existència d'agressió a l'Informe de conclusions, es determinaran les **mesures preventives**.

Addicionalment, la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans podrà adoptar quantes mesures correctores estimi oportunes i imposar les sancions que puguin correspondre per aplicació del règim disciplinari establert a la normativa vigent.

- b) **Quan no es constati** l'existència de situacions d'agressió, o no sigui possible la seva verificació, **s'arxivarà l'expedient**, donant per finalitzat el procés.

Així mateix, es comprovarà si es tracta d'una denúncia no provada o una denúncia falsa i es procedirà segons com correspongui.

No obstant això, en funció de les comprovacions realitzades en l'expedient, es determinarà la conveniència i la viabilitat, quan l'organització del treball ho permeti, d'efectuar un canvi de lloc de la persona sol·licitant o qualsevol altra mesura que resultés procedent en funció dels fets investigats.

La elaboració de l'informe de conclusions haurà de tenir una durada aproximada entre 5 i 10 dies des de la data de finalització de les actuacions d'investigació.

Les mesures derivades de les investigacions es donaran a conèixer tant a la víctima i com al Comitè de Seguretat i Salut i, quan no existeixi aquest Comitè, a la Comissió que s'hagi constituït per tractar els temes de prevenció a l'empresa i, quan no existeixi cap comissió interna de prevenció, als representants dels treballadors.

L'expedient complet serà custodiat per la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat.

4.4 Protocol d'actuació en situacions d'assetjament entre treballadors.

4.4.1 Introducció

Les accions posteriors a un incident han d'anar dirigides a emparar el treballador agredit i a organitzar el procediment de resposta amb un conjunt d'actuacions per a reduir al mínim les repercussions de la violència i procurar que no es tornin a repetir.

Per tant, en cas de produir-se un episodi d'aquest tipus ha de començar un pla de resposta integral que ha d'incloure els eixos següents:

- 1.- Comunicació interna
- 2.- Conformació de l'equip de valoració (es decideix si s'investiga o no)
- 3.- Desenvolupament de l'expedient d'investigació
- 4.- Elaboració d'un informe de conclusions que podrà incloure propostes de mesures

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els següents tipus d'assetjaments:

- assetjament psicològic,
- assetjament sexual i
- assetjament per raó de sexe.

En totes les comunicacions s'ometrà el nom de la víctima assetjada.

4.4.2 Comunicació interna

El procediment s'iniciarà amb la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima d'assetjament o amb la d'altres persones amb coneixement directe dels fets. **La persona afectada o el seu comandament comunicarà a l'empresa l'incident** tant aviat com sigui possible, per tal de registrar les dades i aspectes més rellevants de l'agressió.

Aquesta comunicació es farà **mitjançant el Full de registre d'incidències** (Annex 1).

En absència i/o impossibilitat del treballador directament afectat, la notificació podrà ser realitzada per altres comandaments, representants dels treballadors, altres treballadors testimonis dels fets, etc., amb l'objectiu de deixar constància detallada de l'incident.

Aquest model de full d'incidències, el podran trobar en la carpeta comuna que disposen tots els treballadors dins la xarxa de Promusa, i una vegada omplert s'enviarà per un dels següents canals:

- eina telemàtica (correu electrònic a Gerència i la Direcció de Recursos Humans): el denunciador enviarà el full de registre d'incidències omplert o indicarà els fets i detalls de l'incident al cos del missatge.
- en sobre tancat a l'atenció de Gerència o la Direcció de Recursos Humans

Un cop rebuda la comunicació per la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans, es farà arribar a la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, i al Servei de Prevenció Aliè.

La Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans, tindrà un termini de 3 dies per comunicar a la persona que ha fet la comunicació, la seva recepció i la conseqüent activació del protocol.

4.4.3 L'equip de valoració

Rebuda la comunicació indicada en el paràgraf anterior, i en el termini **màxim de 3 dies**, l'empresa **iniciarà un procés instructor** mitjançant la **constitució d'un equip de valoració** conformat per:

- Servei de Prevenció: un tècnic en PRL del SPA o SPP o SPM
- En representació de la Direcció de l'empresa: Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans i/o les Direccions i/o Responsables que l'entitat decideixi)
- En representació dels treballadors: un Delegat de Prevenció

La constitució de l'equip de valoració i la data de la seva reunió es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) als membres de l'equip escollits, i l'assistència serà obligatòria. També es comunicarà per escrit (via correu electrònic principalment) a la víctima i/o al denunciant l'inici d'actuacions de valoració dels fets.

De cada reunió de l'equip s'aixecarà un acta en la que s'indiquin les actuacions realitzades i els acords adoptats.

En el moment de la constitució de l'equip de valoració es durà a terme la primera reunió per valorar la informació rebuda.

En funció de la informació disponible es decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació. Si de la informació rebuda es dedueix que són necessàries més dades per realitzar aquesta valoració, l'equip de valoració designarà a la persona de l'equip encarregada de sol·licitar-les, fixant una nova data per la reunió de valoració amb la nova documentació.

En els casos de denúncia, fins al tancament del procediment, l'equip de valoració **podrà sol·licitar cautelament la separació de la víctima i de la presumpta persona assetjadora** i/o agressora.

Si es considera que s'ha de realitzar una investigació (en existir indicis suficients), la víctima i/o el denunciant podran sol·licitar a l'equip de valoració que nomeni a una altra persona com a **interlocutor confidencial** que atindrà i representarà la víctima/el denunciant en tot el procés.

L'equip de valoració, ja sigui a la primera reunió com en posteriors (si han estat necessàries per recopilar les dades de l'incident), decidirà si existeixen o no indicis suficients per obrir un expedient d'investigació:

1. Quan l'equip de valoració constata la inexistència d'una situació d'assetjament, es registrarà l'actuació i es donarà per tancat l'expedient.
2. Quan l'equip de valoració constati que existeixen indicis suficients per obrir l'expedient d'investigació per una situació d'assetjament, optarà per l'aplicació d'un dels següents procediments:

2.1. Procediment previ o no formal (assetjament menor):

quan la manca de gravetat dels fets ho aconselli o el treballador denunciant no estigui d'acord, valorarà si es pot recomanar a la persona presumptament assetjada que es resolgui la situació mitjançant un procediment informal, aplicant les mesures que l'equip de valoració estimi convenients (d'acord amb el denunciant) en el termini més breu possible.

2.2. Procediment formal (fets greus i/o rellevants):

quan la de gravetat dels fets ho desaconselli o el treballador denunciant ho demani, s'obrirà un expedient d'investigació d'acord amb el que s'especifica a l'apartat següent "Procediment Formal"

El termini màxim per prendre aquesta decisió és:

- 3 dies des de la recepció de la informació/denúncia quan no s'hagi necessitat més informació dels fets
- 3 dies des de la recepció de tota la nova informació recabada quan s'hagi decidit per l'equip de valoració la necessitat de disposar de més informació dels fets.

4.4.4 Procediment previ o no formal

En un cas d'assetjament (menor) entre treballadors, la majoria de les persones afectades per qualsevol atac contra la seva dignitat simplement volen que aquest cessi.

En aquests casos l'equip de valoració proposarà a la víctima la realització de les següents accions:

- Sol·licitud personal de cessament al presumpte assetjador/a:

Pot ser suficient que la persona afectada (o si no pot/vol una tercera persona designada per la empresa) expliqui clarament a la persona que mostra el comportament no desitjat que aquest no és ben rebut o que l'interfereix en el normal funcionament de la seva feina.

- Sol·licitud per una tercera persona de cessament al presumpte assetjador/a:

Si la persona afectada no pot/vol sol·licitar personalment aquest cessament, una tercera persona designada per la empresa explicarà clarament a la persona que mostra el comportament no desitjat que aquest no és ben rebut o que l'interfereix en el normal funcionament de la seva feina.

La Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans, tindrà un termini de 3 dies per organitzar els mitjans per aplicar aquest procediment.

En cas que el treballador afectat no estigués d'acord amb les mesures i actuacions realitzades, ho comunicarà per escrit a la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans, que immediatament ho comunicaran a l'equip de valoració.

Un cop aplicades aquestes mesures, l'equip de valoració es reunirà en el termini màxim de 5 dies per:

- arxivar l'expedient, en cas que aquestes mesures hagin prosperat satisfactòriament,
- si aquesta via de resolució no formal no prospera o el denunciador no està d'acord amb les mesures i actuacions realitzades, caldrà activar la via de resolució formal del problema que s'exposa a continuació.

L'expedient complet serà custodiat per la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat.

4.4.5 Procediment formal

Un cop s'hagi decidit l'obertura de l'expedient d'investigació, l'equip de valoració recollirà de la persona agredida i/o assetjada, de forma personal i directa, la informació que consideri necessària, incloent el relat concret dels actes, fets o incidents, i la identificació de qui suposadament hagi o hagin dut a terme l'agressió i la de possibles testimonis de la mateixa, així com d'altres persones possiblement afectades.

Iniciat el procediment, o durant la seva tramitació, l'equip de valoració, a pròpia iniciativa o a sol·licitud del denunciador o denunciadors, proposarà a la Gerència i/o la Direcció de Recursos Humans l'adopció de les **mesures cautelars** que consideri pertinents per garantir els drets, tant de la persona sol·licitant com la del presumpte/a agressor/a-assatjador/a, així com garantir la confidencialitat de la investigació i de quanta informació contingui l'expedient.

L'equip de valoració portarà a la pràctica quantes diligències, proves i actuacions estimi convenientes per a l'esclariment dels fets imputats i per complementar l'expedient d'investigació. Es donarà audiència a totes les parts, testimonis i a d'altres persones que es consideri que hagin d'aportar informació. Totes han de ser advertides sobre el deure de guardar confidencialitat i secret sobre la seva intervenció i de quanta informació tinguessin coneixement per a la seva participació en el procés.

Totes les comunicacions (principalment via correu electrònic) i les actuacions de l'equip de valoració es documentaran per escrit, aixecant-se les corresponents actes que, en els casos d'incloure testimonis o declaracions, seran subscrietes, donant conformitat al fet que el transcrit es correspon fidelment amb les alegacions o les declaracions efectuades.

En les seves compareixences davant l'equip de valoració, tot treballador podrà acudir assistit per un representant legal, de la seva elecció, o amb una persona de confiança.

El termini màxim per a realitzar les actuacions d'investigació és de 20 dies a comptar des de la denúncia dels fets, podent-se allargar entre 1 i 15 dies en cas que no s'hagin pogut realitzar diligències essencials per a la investigació.

Aquest procés finalitzarà amb l'elaboració d'un Informe de conclusions on es dictaminarà i/o es recomanarà a la Gerència les actuacions corresponents:

- a) **Quan es constati** l'existència d'assetjament a l'Informe de conclusions, es determinaran les **mesures preventives**.

Addicionalment, la Gerència i/o Direcció de Recursos Humans podrà adoptar quantes mesures correctores estimi oportunes i imposar les sancions que puguin correspondre per aplicació del règim disciplinari establert a la normativa vigent.

- b) **Quan no es constati** l'existència de situacions d'assetjament, o no sigui possible la seva verificació, **s'arxivarà l'expedient**, donant per finalitzat el procés.

Així mateix, es comprovarà si es tracta d'una denúncia no provada o una denúncia falsa i es procedirà segons com correspongui.

S'entendrà com a denúncia no provada aquella denúncia presentada de bona fe que manqui d'evidències que indiquin que hi ha hagut assetjament o agressió, manifestades per la persona denunciant, i per tant, en la qual no es puguin provar aquestes conductes. En aquest supòsit segurament existeix un conflicte interpersonal que l'entitat haurà de decidir com tracta.

S'entendrà com a denúncia falsa aquella denúncia presentada de mala fe i/o amb coneixement que el manifestat en la mateixa no respon a la realitat dels fets. En aquest cas es comunicarà a Gerència i a la Direcció de Recursos Humans per a l'adopció de possibles mesures disciplinàries.

No obstant això, en funció de les comprovacions realitzades en l'expedient, es determinarà la conveniència i la viabilitat, quan l'organització del treball ho permeti, d'efectuar un canvi de lloc de la persona sol·licitant o qualsevol altra mesura que resultés procedent en funció dels fets investigats.

La elaboració de l'informe de conclusions haurà de tenir una durada aproximada entre 5 i 10 dies des de la data de finalització de les actuacions d'investigació.

Les mesures derivades de les investigacions es donaran a conèixer tant a la víctima i com al Comitè de Seguretat i Salut i, quan no existeixi aquest Comitè, a la Comissió que s'hagi constituït per tractar els temes de prevenció a l'empresa i, quan no existeixi cap comissió interna de prevenció, als representants dels treballadors.

L'expedient complet serà custodiat per la Gerència o la Direcció de Recursos Humans, amb garantia de secret professional i confidencialitat.

5 Responsabilitats

5.1 *Treballador afectat (també referit com a víctima o com a denunciant)*

- Notificar l'incident mitjançant el Full de registre d'incidències. La denúncia es pot realitzar a través del seu comandament directe (si no és part actora en l'incident).
- Col·laborar en les investigacions de l'incident.
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.
- Facilitar al seu comandament directe (si no és part actora en l'incident) còpia del full de denúncia a les autoritats competents (si es presenta).
- Responsabilitzar-se de l'ús i la utilització adequada de les mesures de seguretat que el centre proporciona.

5.2 *Comandament directe*

- Proporcionar recolzament al treballador agredit i/o assetjat.
- Notificar l'incident mitjançant el Full intern d'incidències (si no ho fa directament el professional afectat).
- Complimentar, si procedeix, el comunicat d'assistència a la Mútua.
- Proposar mesures correctores per tal d'eliminar les causes.
- Distribuir a tot el personal de la seva unitat/departament/servei la documentació corresponent als protocols de prevenció de la violència i de l'assetjament en el lloc de treball.

5.3 *Servei de Prevenció*

- Formar part de l'equip de valoració.
- Investigar els incidents.
- Fer el seguiment (i suport) de l'evolució de la salut psíquica i/o física del treballador afectat.
- Disposar d'un registre informatitzat dels incidents i realitzar l'anàlisi estadístic adient.
- Mantenir actualitzats aquests procediments.

5.4 *Gerència i Direcció de Recursos Humans*

- Comunicar la notificació de l'incident de forma urgent, si s'escau, a les autoritats competents.

- Comunicar i trametre còpia de la denúncia presentada pel treballador afectat al departament jurídic, el qual, abans s'hauria tractat amb la persona afectada per les conseqüències posteriors que se'n puguin derivar.
- Incloure en el pla anual de formació la realització d'activitats formatives i l'elaboració de la documentació.
- Adoptar quantes mesures correctores s'estimin oportunes i imposar les sancions.
- Custodiar l'expedient complet amb garantia del secret professional i confidencialitat.

6 Altres

6.1 Tractament legal de la violència al centre de treball

- Repertori de recomanacions pràctiques sobre la violència en el lloc de treball en el sector dels serveis i mesures per combatre-la (OIT, Organització Internacional del Treball).
- Acord Marc Europeu sobre assetjament i violència en els llocs de treball (2007)
- Art. 4.2 Reial decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors. En la relació de treball, els treballadors tenen dret:

A no ser discriminats directament o indirecta per a l'ocupació, o una vegada ocupats per raons de sexe, estat civil, per l'edat dins els límits marcats per aquesta llei, origen racial o ètnic, condició social, religió o conviccions, idees polítiques, orientació sexual, afiliació o no a un sindicat, així com per raó de llengua, dins de l'Estat espanyol.

A la seva integritat física i a una adequada política de seguretat i higiene.

Al respecte de la seva intimitat i a la consideració a la seva dignitat, inclosa la protecció davant ofenses verbals i físiques de naturalesa sexual i davant l'assetjament per raons d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.

- Art.14 Capítol III. Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals:

Els treballadors tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

- Llei Orgànica 3/2007, per a la Igualtat Efectiva entre Dones i Homes
- Art. 7. Assetjament sexual i assetjament per raó de sexe.
- Art. 9. Intimitat enfront represàlies
- Art. 10. Conseqüències jurídiques de les conductes discriminatòries

6.2 Efectes de la violència en el lloc de treball Per a l'empresa

- Descens en la quantitat i la qualitat de les hores efectives de treball
- Afectació a la quantitat i qualitat dels serveis prestats
- Empitjorament del clima social

- Deteriorament de la imatge institucional
- Insatisfacció de clients i treballadors.

En definitiva un descens de productivitat, de la qualitat del servei, d'eficiència i de competitivitat i un augment de la crispació i de la conflictivitat.

En el cas del treballador

- Descens de motivació i d'implicació pel treball
- Descens del rendiment laboral i un augment de baixes, absentisme, etc.
- Descens d'empatia en la relació professional
- Augment significatiu de símptomes fisiològics (disfuncions gastrointestinals, respiratòries, insomni, cefalees, fatiga, etc.) i emocionals (malestar, insatisfacció, ansietat, estrès, irritabilitat, sentiments d'inseguretat, indefensió, impotència, frustració, por, culpabilitat, vergonya, desconfiança, depressió, etc.)

En definitiva un descens en la productivitat i la qualitat de l'activitat del treballador i una afectació en la seva qualitat de vida.

6.3 Polítiques preventives

S'identifiquen tres vies d'intervenció en matèria de política preventiva.

Des de la gestió de persones:

- Sensibilització i informació: s'ha de proporcionar informació a totes les persones que desenvolupen en l'empresa en el seu àmbit de treball respecte a les normes de conducta que han d'operar. Aquestes normes hauran d'estar recollides en protocols de prevenció i actuació en situacions de violència i fer-ne difusió entre la plantilla. Així mateix els treballadors han de tenir coneixement dels seus drets i deures i de la informació necessària per realitzar qualsevol reclamació que s'estimi oportuna.
- Formació i capacitació: proporcionar formació al personal per afrontar les possibles situacions de violència. Ens referim a tècniques de negociació i comunicació, maneig de situacions conflictives, desenvolupament de la cultura de treball centrada en aspectes humans, etc.

Mesures estructurals:

- Redisseny organitzacional de l'espai físic (mobiliari fix o pesant, evitar objectes llancívols, etc.), de vies d'accés i de sortida.

- Adequat nivell de llum, so, temperatura, humitat i ventilació de les instal·lacions.
- Instal·lació de mesures de seguretat.
- Accessos segurs.

Mesures socials:

- Dispositius i protocols de detecció precoç, d'intervenció en crisi, de tractament i, sobretot, de prevenció
- Optimització de sistemes de comunicació.

7 Annexes

7.1 ANNEX 1: Contingut estàndard (mínim) del Full de Registre d'Incidències

Qui ha sofert l'incident.

Cognoms, Nom. Lloc de treball Horari/Torn

Grup/categoria professional

Dades referents a l'incident

Data i hora

Lloc de l'incident

Relació entre la víctima i l'agressor:

- company
- client
- proveïdor
- director, gerent, etc.....
- altres

Tipologia de l'incident

- agressió verbal
- agressió física
- agressió sexual
- intimidació física
- assetjament sexual
- assetjament racial, ètnic o religiós
- amenaça
- danys materials al mobiliari i/o instal·lacions
- altres (especificar)

Danys a les propietats personal del professional

- robatori
- altres (especificar)

Causa desencadenant (breu exposició)

Testimonis

Descripció de l'incident

Conseqüències sobre la salut del professional afectat:

- ferides greus i ferides lleus
- repercussió psíquica
- afectacions laborals
- cap

Model 1

FULL DE REGISTRE D'INCIDÈNCIES

Sol·licitud d'intervenció per violència en el treball, assetjament psicològic laboral, assetjament sexual i per raó de sexe.

Dades de la persona sol·licitant (víctima o testimoni denunciant)

Nom i cognoms _____ DNI _____
Edat: _____ Sexe: dona home
Centre de treball _____ Lloc de treball _____
Mail: _____ Telèfon: _____

Dades de la persona denunciada

Nom i cognoms _____ DNI _____
Edat: _____ Sexe: dona home
Centre de treball _____ Lloc de treball _____
Mail: _____ Telèfon: _____

Relació entre la víctima i l'agressor/a o assetjador/a:

- company
- client
- proveïdor
- director, gerent, etc. Indicar el càrrec/departament:
- altres

Dades de l'incident

Data: _____ Hora: _____

Lloc de l'incident _____

Tipologia de l'incident:

- agressió verbal agressió física agressió sexual
- intimidació física assetjament sexual assetjament per raó de sexe
- amenaça assetjament racial, ètnic o religiós danys materials (mobiliari i/o instal·lacions)
- altres (especificar):

Relació dels fets

(concretar els fets, adjuntant documentació justificativa, testimonis, etc.)

Testimonis (indicar noms):

Danys: (conseqüències sobre la salut: ferides greus, ferides lleus, repercussió psíquica, afectacions laborals i d'altres)

7.2 Proposta de carta informativa

Senyor/ora,

La Direcció d'aquest centre ha tingut coneixement de l'incident succeït en data, durant la seva estada/visita a les nostres instal·lacions, i que va suposar un episodi que va violentar a un treballador/treballadors de la nostra empresa com a conseqüència del comportament de

Vagi per endavant que es tracta d'un fet intolerable i que no té cap mena de justificació, tant pel que fa a l'actuació envers als treballadors que l'atenien, com per l'alteració del normal funcionament del servei que prestem.

El motiu d'aquest escrit, és requerir-lo/la perquè no es tornin a produir fets d'aquesta o anàloga naturalesa, recordant-li les imprescindibles normes d'educació i de respecte que han de presidir el seu comportament quan acudeix a sol·licitar els serveis de la nostra entitat i els seus treballadors. L'invitem a que reflexioni al respecte.

L'hem d'informar que, juntament amb les persones afectades, estem valorant la pertinència d'interposar una denúncia formal dels fets; si finalment aquesta denúncia no s'interposés volem fer-li saber que en cap cas es tracta d'una posició de tolerància d'actes com aquest i, per tant, si es reiteren actuarem amb la màxima fermesa davant les forces d'ordre públic i les instàncies judicials pertinents.

Lamentem remetre-li aquesta comunicació que, sincerament, voldríem no haver tingut la necessitat de fer.

Atentament,

7.3 Actuacions durant l'exposició a l'actuació violenta

- a) Si les situacions de conflicte i de risc d'agressió no es reconeixen, no és possible reconduir-les i actuar anticipadament. La previsibilitat i l'anticipació són fonamentals per evitar o minimitzar una situació violenta. Cal evitar les provocacions i conservar l'autocontrol i ser assertius per tal de no augmentar sinó reduir el nivell d'agressivitat.

És necessari:

- Parlar amb correcció, defugint entonacions tallants o altisonants.
 - Procurar donar les màximes explicacions possibles i amb claredat.
 - No mostrar prepotència.
 - No verbalitzar amenaces, insults o coaccions.
 - Evitar la crítica i el rebuig de les demandes i les opinions del client o proveïdor.
 - Dirigir a qui protesta cap a la persona o departament que correspongui per tal d' aclarir els seus dubtes per a realitzar les seves reclamacions o queixes.
 - Evitar les interrupcions o realitzar altres activitats mentre s'atén a qui protesta.
- b) El treballador ha de saber observar la comunicació no verbal de l'individu, com són els canvis del to de veu, l'actitud continguda, la situació de les seves mans, la mirada fixa sense parpelleig, amb fixació del cap, pal·lidesa, sudoració, inquietud motora, repetició de frases...

En aquestes condicions, l'agressió física pot sorgir en qualsevol moment, per la qual cosa s'han de prendre sempre les mesures preventives necessàries perquè no succeeixi. S'ha de tenir prevista una sortida de fugida física de la situació. Davant de certes conductes dels clients o proveïdors és necessari posar-se en alerta si s'observa que:

- Parla fent servir paraules grolleres.
- Hi ha tensió muscular i actitud generalitzada en flexió i canvis de postura freqüents i ràpids sense finalitat concreta o detenció sobtada de tot moviment.
- La mirada és directa i fixa o estableix contacte ocular prolongat. Quan l'atac és imminent la majoria de persones fixaran la mirada en el punt que agrediran.
- Fa demandes poc raonables o sense sentit.
- Senyala amb el dit, tanca les mans formant punys, prem objectes.
- La seva conducta és destructiva d'objectes.

- El discurs és paranoic o coaccionador.
 - Contracció labial que permet veure les dents o contracció dels masseters.
- c) En cas que la tensió augmenti, es recomana deixar parlar al client i/o proveïdor per tal de que expressi els seus sentiments, inquietuds, etc, i així alliberi tensió.
- d) Avisar a un altre treballador tant per tenir recolzament dissuasori, com si és materialitza l'agressió perquè hi hagi testimonis en cas d'agressions.

7.4 Glossari

Agressió/atac

Comportament intencionat que danya físicament o psicològicament a una altra persona. S'inclou l'agressió sexual.

Agressor

El que comet un acte violent.

Abús

Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de la persona.

Acusació i denúncies falses

Acció d'imputar a alguna persona, amb coneixement de la seva falsedat o temerari menyspreu cap a la veritat, fets que en el cas que fossin certs, constituïrien infracció penal, si aquesta imputació es fes davant funcionari judicial

Atac

Acte, crítica, acció o paraula ofensiva intencionada.

Agressió Sexual

Atemptat contra la llibertat sexual d'una altra persona, amb violència o intimidació

Alteració d'ordre públic

Acció realitzada per un grup de persones amb la finalitat d'atemptar contra la pau pública, alterar l'ordre públic causant lesions a les persones, produint danys en les propietats, obstaculitzant les vies públiques o els accessos a les mateixes de manera perillosa pels quals circulen, o envaint instal·lacions o edificis

Amenaces

Acció d'intimidat a algú amb l'anunci de causar-li a ell, a la seva família o a persones amb les quals estigui íntimament vinculat, un mal que constitueixi delictes d'homicidi, de lesions, d'avortament, de delictes contra la llibertat, tortures i contra la integritat moral, de la llibertat sexual, la d'intimitat, de l'honor, del patrimoni i de l'ordre socioeconòmic.

Calúmnia

Imputació d'un delictes realitzada amb coneixement de la seva falsedat i temerari menyspreu cap a la veritat

Coacció

Acció d'impedir a un altre amb violència fer el que la llei no prohibeix o li obliga a realitzar el que no vol, sigui just o injust, sense estar legítimament autoritzat.

Danyar

Acció de causar danys, de forma deliberada en la propietat aliena

Extorsió

Acció d'obligar a un altre amb violència o intimidació, a realitzar o ometre un acte o negoci jurídic en perjudici del seu patrimoni o del d'un tercer, amb ànim de lucrar-se.

Furt

Acció consistent a prendre amb ànim de lucre, béns contra la voluntat del seu amo, sense que concorrin les circumstàncies que caracteritzen el delictes de robatori.

Incident

En aquesta Guia el definim com l'actitud que comporta un abús verbal, físic, amenaça o altres comportaments d'intimidació per part d'algú en contra d'un treballador, relacionat amb el desenvolupament del seu treball, causant-li dany físic i/o psicològic.

Si ens atenem a la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, definirem com incident qualsevol succés no esperat ni desitjat que no dona lloc a pèrdues de la salut ni lesions a les persones, però pot ocasionar danys a la propietat, als equips, als productes o al medi ambient, pèrdues de producció o augment de les responsabilitats legals. En aquesta línia, si l'incident suposés una lesió corporal física o psicològica que el treballador patís amb ocasió o per conseqüència del treball que executa per compte d'altre, és tractaria d'un accident de treball.

Injúria

Acció o expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, menyscabant la seva fama o atemptant contra la seva pròpia estimació.

Intimidació

Comportament ofensiu que pretén aconseguir una modificació en la conducta del professional.

Lesions

Acció que consisteix a causar a un altre un dany que menyscabi la seva integritat corporal o la seva salut física o mental.

Lloc de treball

Qualsevol espai, permanent o temporal, on el personal desenvolupa les seves tasques laborals i qualsevol modalitat d'instal·lació d'un servei - independentment de la seva grandària o ubicació i del tipus d'activitat a realitzar – incloent tot tipus i també entorns externs o interns dels edificis on es mou el personal (aparcaments, vies d'accés, passadissos, sala d'espera, escales, ascensors ...).

Maltractament

Comportament que humilia, degrada o indica de qualsevol manera una falta de respecte per la dignitat i valor d'un individu.

Robatori

Acció d'apoderar-se amb ànim de lucre de béns d'altres, emprant violència o intimidació sobre les persones, o força en les coses.

Víctima

En aquest cas, qualsevol col·laborador de l'entitat (professional, voluntari i/o personal subcontractat) que sofreix dany o perjudici per culpa aliena en l'àmbit del seu treball.

8 Referències bibliogràfiques

- Protocols, Instruccions i Plans de prevenció de la violència i l'assetjament al centre de treball de diverses Institucions sanitàries, públiques i privades, concertades amb el Servei Català de al Salut
- Assetjament psicològic a la feina. Full informatiu 23. Direcció General de Relacions Laborals. Generalitat de Catalunya
- Cervantes G; Violencia hacia el profesional de la salud: prevención, manejo y actuación postincidente. MC Salud Laboral Nº 9 Julio 2008
- Chappell, D., Di Martino, V. (2000). La violencia en el trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Col·legi de Metges de Barcelona. "Guia per prevenir i gestionar la violència en el lloc de treball contra els metges" Quadern de bona praxis. Nº 17. Setembre 2004
- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo: Acoso sexual en el lugar de trabajo
- FACTS 23. Acoso moral en el trabajo - Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
- FACTS 24. La violencia en el trabajo – Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing – INSHT
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo – INSHT
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo – INSHT
- OMS. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington 2002
- Piñuel y Zabala, Iñaki (2003). Mobbing: manual de autoayuda. . Ed. Aguilar. Madrid
- Protocolo contra el acoso sexual y sexista en el trabajo Emakunde / Instituto Vasco de la Mujer. Junio 2011
- Varios autores (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. ILO/ ICN/ WHO/ PSI. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Varios autores (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Luxemburg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Varios autores (2009) Agresiones 2009. Organización Médica Colegial Española.