viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

NIF B 63142848

S.P.M. VILADECANS QUALITAT, S.L.

PROTOCOL DE PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN SITUACIONS D'ASSETJAMENT I VIOLÈNCIA EN EL TREBALL

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PROTOCOL

2. LEGISLACIÓ D'APLICACIÓ

3. PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT LABORAL O MOBBING

- 3.1. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS
- 3.2. DEFINICIONS
  - 3.2.1. ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL
  - 3.2.1.1. COMPORTAMENTS CARACTERÍSTICS D'ASSETJAMENT PSICOLÓGIC EN EL TREBALL
  - 3.2.2. ASSETJAMENT SEXISTA I SEXUAL EN EL TREBALL
  - 3.2.2.1. ACTUACIONS SUSCEPTIBLES DE SER CONSIDERADES COM ASSETJAMENT SEXUAL O ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE
  - 3.2.3. VIOLÈNCIA FÍSICA
  - 3.2.3.1. ACTUACIONS SUSCEPTIBLES DE CONSIDERAR-SE VIOLÈNCIA FÍSICA22
  - 3.2.4. EXCLUSIONS
- 3.3. INFORMACIÓ I DIVULGACIÓ
- 3.4. FORMACIÓ

4. ESTRUCTURA I PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT D'UNA QUEIXA O DENÚNCIA D'ASSETJAMENT I VIOLÈNCIA EN EL TREBALL

- 4.1. ESTRUCTURA
  - 4.1.1. POBLACIÓ PROTEGIDA
  - 4.1.2. PROTECCIÓ DEL DRET A LA INTIMITAT I A UNA PROTECCIÓ INTEGRAL DE LA SALUT.
  - 4.1.3. EL MEDIADOR/A, LA FIGURA DE LA MEDACIÓ
  - 4.1.3.1. FUNCIONS DEL MEDIADOR/A
  - 4.1.4. LA COMISIÓ D'INVESTIGACIÓ
  - 4.1.4.1. FUNCIONS DE LA COMISSIÓ
  - 4.1.5. RECURSOS
- 4.2. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT UNA QUEIXA O DENÚNCIA D'ASSETJAMENT I VIOLÈNCIA LABORAL
  - 4.2.1. COMUNICACIÓ DE LA DEÚNCIA I FASE DE MEDIACIÓ.
  - 4.2.3. INVESTIGACIÓ DE LA DENÚNCIA I PROPOSTA DE MESURES

ANNEX I: DIAGRAMA DEL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

ANNEX II: CIRCULAR INFORMATIVA PER ALS TREBALLADORS I TREBALLADORES

ANNEX III: MODEL DE DESIGNACIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ

ANNEX IV: MODEL DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

ANNEX V: MODEL D' INFORME D'INVESTIGACIÓ DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

1. OBJECTE DEL PROTOCOL

L'objecte del present document és establir un procediment de prevenció de l'assetjament i de la violència en el treball i d'actuacions a seguir, en el cas que es donin comportaments que puguin suposar assetjament moral, sexual o de violència a l'empresa, amb la intenció d'adoptar totes aquelles mesures que siguin necessàries per assegurar un ambient de treball psicosocialment saludable.

2. LEGISLACIÓ D'APLICACIÓ

L'article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscs laborals, inclou els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva de les organitzacions, de les quals es destaca la planificació de la prevenció.

A més a més, els treballadors tenen reconegut, en el desenvolupament de les seves relacions laborals, el dret al respecte de la seva intimitat i de la seva dignitat (Reial Decret Legislatiu 1/1995 art. 4).

La Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes.

La Llei Orgànica 3/2007, de 22 març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i de forma especial en el seu article 48 "[Mesures | Mides] específiques per prevenir l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en el treball".

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, que inclou actuacions en aspectes relacionats amb l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en l'àmbit laboral i social.

En aquest context, es rebutgen totes aquells comportaments discriminatoris en matèria laboral per motius personals, ideològics, religiosos o polítics feia un altre treballador de l'organització.

3. PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT LABORAL O MOBBING.

3.1. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

Ser tractat amb dignitat és un dret de tot treballador. En virtut d'aquest dret S.P.M. VILADECANS QUALITAT, S.L. es compromet a crear, mantenir i protegir amb totes les mesures al seu abast, un entorn laboral que previngui comportaments d'assetjament en el treball, impossibilitant la seva aparició i eliminant tota conducta que pugui considerar-se constituent d'això en l'ambient laboral.

Encara que els fenòmens d'assetjament, ja sigui sexual o moral no són nous, les actuals formes d'organització del treball han tingut com a conseqüència un increment

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

NIF B 63142848

d'aquest tipus de riscs laborals, denominats riscs psicosocials, capaços de generar entorns de treball disfuncionals amb repercussions sobre la seguretat i salut de les persones, entesa la Salut com: "un estat de benestar físic, psíquic i social, i no només com l'absència de malaltia" (OMS, 1977).

- Per això i a efectes de complir amb el deure de l'empresa de vetllar per la seguretat i salut dels seus treballadors i treballadores, i d'adoptar les mesures necessàries per protegir-la, així com per defensar el dret de tots els treballadors i treballadores a ésser tractats/ades amb dignitat, S.P.M. Viladecans Qualitat, S.L., es compromet a prevenir les conductes constitutives d'assetjament i afrontar les queixes que puguin produir-se, d'acord als següents principis:
- S.P.M. Viladecans Qualitat, S.L., rebutja, de manera contundent, qualsevol tipus d'assetjament laboral en el treball i declara, expressament, que els considera inacceptables i intolerables, sense atendre a qui sigui la víctima o l'assetjador.
- Tots els treballadors i treballadores tenen dret a un ambient de treball adequat, lliure de problemes d'intimidació i han de tenir garantida l'ajuda a la persona que ho pateixi, establint les mesures disciplinàries oportunes i aquelles, de caràcter corrector, que evitin que la mencionada situació pugui tornar a repetir-se.
- Tenen dret, igualment, a que es garanteixi que aquest tipus de denúncies es tramitaran observant un rigorós respecte a la intimitat, confidencialitat, objectivitat i neutralitat que quedaran garantits mitjançant aquest protocol.
- Per tant, queden expressament prohibida qualsevol acció o comportament d'aquesta naturalesa sent considerades com a falta laboral i donant lloc a l'aplicació del règim disciplinari.

NIF B 63142848

3.2. DEFINICIONS

3.2.1. ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

S'entén per assetjament psicològic en el treball, aquella situació en la que una persona o grup de persones exerceixen una violència psicològica sobre una altra o d'altres persones en el lloc de treball, per tal de destruir-les personal o professionalment, creant un clima o ambient laboral hostil. Aquesta violència ha d'ésser sistemàtica o habitual, és a dir, estar immergida en un procés i no es tracta d'un únic acte, per greu i intens que aquest pugui ser.

L'assetjament pot obeir a motius laborals o extra laborals, però ha de produir-se en el lloc de treball.

Existeixen tres tipus d'assetjament laboral:

- **Ascendent**: quan una persona que ostenta un càrrec jeràrquic superior es veu assetjada per una o diverses persones subordinades.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

- **Horitzontal**: quan un treballador o treballadora es veu assetjat o assetjada per una altra persona del seu mateix nivell jeràrquic, encara que encara que no oficialment acostuma a haver-hi una posició superior. Aquest tipus d'assetjament es coneix habitualment com mobbing.
- **Descendent**: quan una persona que ostenta un càrrec jeràrquic superior i humilia un treballador o treballadora d'un nivell jeràrquic inferior. Aquest tipus d'assetjament es denomina bossing.

L'assetjament laboral inclou, entre d'altres comportaments, la intimidació, l'assetjament sexual i la fustigació que es basi en l'edat, en la discapacitat, en l'estat de salut, en les circumstàncies familiars, en el sexe, en l'orientació sexual, en el gènere, en la raça, en el color de pell, en la llengua, en les creences o opinions polítiques, sindicals o d'altres, en l'origen nacional o social, en l'associació amb una minoria, en la propietat, en el naixement o una altra condició, i que afecta la igualtat d'homes i dones en el treball.

3.2.1.1. COMPORTAMENTS CARACTERÍSTICS D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC EN EL TREBALL

Les conductes més habituals que s'acostumen a descriure com característics de l'assetjament psicològic en el treball són les següents:

- Assignar treballs sense cap valor o utilitat, fet que degrada professionalment al treballador o treballadora.
- Treure importància sistemàticament a l'esforç del treballador, o als seus èxits, o atribuir-los a l'atzar o a altres factors.
- Menysprear o ofendre personalment o professionalment el treballador o treballadora.
- Abús de poder, amb fixació d'objectius inabastables, control desmesurat del rendiment i denegació injustificada a l'accés de períodes de permís i activitats de formació.
- Restringir les possibilitats de comunicació del treballador amb altres companys.
- Aïllar el treballador tant física com socialment.
- Ignorar o excloure el treballador dintre de l'organització.

Aquesta llista no té caràcter exhaustiu, ni excloent d'altres possibles comportaments o conductes associades a l'assetjament psicològic en el treball.

3.2.2. ASSETJAMENT SEXISTA I SEXUAL EN EL TREBALL

Es considera assetjament sexista en el treball qualsevol conducta verbal, no verbal o física no desitjada dirigit contra una persona per raó del seu sexe, i que es doni amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona o crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. Quan el mencionat assetjament sigui d'índole sexual es considerarà assetjament sexual.

Perquè es consideri assetjament sexual s'han de donar necessàriament la concurrència

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com
NIF B 63142848

de tres comportaments: sol·licitud o requesta de qualsevol conducta d'índole sexual, persistència d'aquesta requesta i rebuig per part de la persona que el rep.

L'assetjament sexual es pot produir tant des de posicions de poder jeràrquic, com entre persones del mateix o inferior nivell laboral.

3.2.2.1. ACTUACIONS SUSCEPTIBLES DE SER CONSIDERADES COM ASSETJAMENT SEXUAL O ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE

- Atemptar contra la dignitat d'una treballadora pel mer fet de ser dona.
- Atemptar contra la dignitat d'una treballadora per trobar-se embarassada, o per sol·licitar reducció de jornada per a la cura dels seus fills.
- Observacions suggeridores, bromes, o comentaris sobre l'aparença o condició sexual del treballador o treballadora.
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat, o una acostament físic excessiu o innecessari.
- Comentaris o gests repetits de caràcter sexual sobre el cos, l'aparença o l'estil de vida d'un treballador o treballadora.
- Invitacions deshonestes o comprometedores, la petició de favors sexuals de manera directa, indirecta o mitjançant insinuacions d'una millora de les condicions de treball, d'estabilitat o de conseqüències per a la carrera professional.
- Trucades telefòniques, cartes, missatges de correu electrònic, sms o similars de caràcter ofensiu, de contingut sexual.
- Bromes o proposicions sexualment explícites.
- Exposició o exhibició de gràfics, dibuixos, fotografies o imatges de contingut sexualment explícit.
- Mirades lascives intencionades, formulació de peticions descarades d'activitat sexual.
- Invitacions persistents a participar en activitats socials, a pesar que el treballador hi hagi manifestat explícitament que li resulten no desitjables o inoportunes.
- Qualsevol actuació en l'entorn laboral contra la dignitat d'un treballador o treballadora motivada en el seu gènere o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Aquesta llista no té caràcter exhaustiu, ni excloent d'altres possibles comportaments o conductes associades a l'assetjament sexista i sexual en el treball.

3.2.3. VIOLÈNCIA FÍSICA

Es considera violència física a aquells comportaments verbals o físics que siguin amenaçadors, intimidatoris, abusius i assetjadors relatives a la producció d'un dany corporal més o menys immediat.

És una forma de conducta negativa d'acció, en les relacions entre dos o més persones, caracteritzada per agressivitat - ja sigui reiterada, ja sigui instantània - que produeix efectes nocius sobre la seguretat, la salut i el benestar dels treballadors en el lloc de treball.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com
NIF B 63142848

3.2.3.1. ACTUACIONS SUSCEPTIBLES DE CONSIDERAR-SE VIOLÈNCIA FÍSICA

- Abús emocional: intimidació, amenaces, menyspreu, humiliació o rebuig com a persona.
- Agressions físiques o verbals continuades.
- Comportaments i conductes que suposin el menyspreu i/o descrèdit per raons de gènere, ètniques, ideològiques o d'afiliació religiosa, política o sindical.
- Discriminació per aspectes relacionats amb discapacitats.

3.2.4. EXCLUSIONS

Quedaran exclosos del concepte d'assetjament psicològic en el treball aquells conflictes interpersonals passatgers i localitzats en un moment concret, que es poden donar en el marc de les relacions humanes i que afecten l'organització del treball i el seu desenvolupament, però que no tenen la finalitat de destruir personal o professionalment les parts implicades en el conflicte.

3.3. INFORMACIÓ I DIVULGACIÓ

A tot el personal que treballa a la empresa, així com al personal de nova incorporació se l'informarà sobre aquells comportaments que són reprovables per part de l'organització, així com dels canals que s'han establert per comunicar aquest tipus de comportaments i/o conductes.

La divulgació de l'existència i implantació del present protocol a la plantilla es realitzarà mitjançant una Circular Informativa *(veure Annex II)*.

3.4. FORMACIÓ

Es plantejarà la formació complementària als diferents nivells de l'empresa amb l'objectiu de reforçar el seu paper en la consecució d'un ambient adequat de treball i lliure de conductes no desitjades que poguessin ser constituents d'assetjament psicològic, segons els termes continguts en els punts anteriors, així com proporcionar eines per prevenir, detectar i afrontar aquests possibles comportaments.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

NIF B 63142848

4. ESTRUCTURA I PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT D'UNA QUEIXA O DENÚNCIA D'ASSETJAMENT I VIOLÈNCIA EN EL TREBALL

4.1. ESTRUCTURA

4.1.1. POBLACIÓ PROTEGIDA

A efectes del present Protocol, es considera:

- **Persona protegida.** El personal de l'empresa, independentment del tipus de contracte laboral que disposin.
- **Denunciant.** Tota persona que hagi formulat una queixa en virtut del present Protocol.
- **Denunciat.** Tota persona respecte de la qual s'hagi formulat una queixa per presumpte risc psicosocial.

4.1.2. PROTECCIÓ DEL DRET A LA INTIMITAT I A UNA PROTECCIÓ INTEGRAL DE LA SALUT.

En tot moment es garantirà la protecció al dret a la intimitat de les persones que han pres part en qualsevol de les fases d'aquest procediment.

El tractament de la informació personal generada en aquest procediment es regirà per l'establert en la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades personal.

L'Organització adoptarà les mesures correctores necessàries per garantir una protecció adequada de la salut del treballador que hagi estat víctima d'assetjament moral en el seu àmbit. A més a més, oferirà el suport organitzatiu i psicològic necessari per aconseguir el seu total restabliment.

4.1.3. EL MEDIADOR/A, LA FIGURA DEL MEDIADOR/A.

El mediador/a és aquella persona que ha estat designada per part de l'empresa (mitjançant acord entre l'empresa i els representants dels treballadors) per rebre aquelles queixes i denúncies per part dels treballadors sobre una possible situació d'assetjament laboral.

El mediador/a tindrà la formació adequada per tractar aquests temes i, la capacitat d'actuació en aquest àmbit. Es recomana que tingui un perfil com el següent:

- Ha de comptar amb el respecte i la confiança de les persones de l'organització.
- Ha d'ésser discreta i entendre la necessitat de confidencialitat.
- Ha de tenir motivació i interès per a aquesta tasca.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

NIF B 63142848

- Ha de poder representar la totalitat de les persones membres de l'organització.

El mediador/a actuarà amb total independència, amb absoluta discreció i confidencialitat sobre el problema que se li exposa.

Els treballadors designats per l'empresa per exercir com mediadors en S.P.M. Viladecans Qualitat , S.L. són la senyora Natalia Uviña Rey i el senyor Sergio Rodriguez Herrero.

4.1.3.1. FUNCIONS DEL MEDIADOR/A

- Rebre i atendre les denúncies de possible assetjament laboral.
- Analitzar els casos de forma objectiva i neutral, amb discreció i rigorosa confidencialitat.
- Comentar les diferents opcions per resoldre directament el problema, facilitar informació i assessorament sobre com procedir.
- Comentar i clarificar les vies internes (des del procés de queixa a la denúncia interna).
- Informar sobre els seus drets i obligacions com "persona de referència".
- Facilitar d'altres vies de suport i referència (mèdiques, psicològiques, etc.).
- Facilitar assistència en les vies i opcions per resoldre el problema mitjançant una mediació informal entre les parts.
- Informar la Comissió d'Investigació, en el cas que el mediador/a ho consideri procedent.
- Realitzar un seguiment i control de totes les queixes i denúncies presentades (departament, núm. queixes...).

NIF B 63142848

4.1.4. LA COMISIÓ D'INVESTIGACIÓ.

La Comissió d'Investigació és un òrgan format per integrants de l'empresa, constituïda per investigar una denúncia sobre possible assetjament laboral.
La seva funció primordial és analitzar en detall la situació denunciada i proposar les mesures preventives o correctores oportunes per canalitzar la situació.

La Comissió d'Investigació es recolza per a les seves funcions en la de l'empresa.

La Comissió d'Investigació es constituirà en el termini de tres dies hàbils des de la recepció de la denúncia per part del mediador/a. Els components de la comissió seran designats per part de l'empresa i pot estar formada per personal de Recursos Humans o Departament de personal, el mediador/a, personal de l'àrea de prevenció, pel Responsable de l'àrea afectada (sempre que no sigui la persona denunciada o denunciant, o tingui implicació directa en el cas) i per un representant dels treballadors (*veure annex III: Model de designació de la Comissió d'Investigació*).

La constitució de la Comissió d'Investigació s'haurà de comunicar al Comitè de Seguretat i Salut.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Una vegada acabat el procés d'investigació, la Comissió d'Investigació es dissoldrà.

4.1.4.1. FUNCIONS DE LA COMISSIÓ.

Corresponen a la Comissió d'Investigació les següents funcions:

- Establir els procediments necessaris per recaptar informació objectiva respecte a les queixes rebudes en matèria d'assetjament laboral o violència laboral.
- Elaboració de propostes per a la millora les queixes formulades.
- Presentació de les conclusions de la investigació i de les propostes de resolució a la Direcció de l'empresa perquè es portin a terme les actuacions preceptives.

4.1.5. RECURSOS.

La Direcció de S.P.M. Viladecans Qualitat, S.L., es compromet a posar a disposició del mediador/a i de la Comissió d'Investigació els recursos necessaris per la realització d'aquesta activitat, així com la contractació d'experts externs, en cas que sigui necessari l'assessorament dels mateixos.

NIF B 63142848

4.2. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT UNA QUEIXA O DENÚNCIA D'ASSETJAMENT I VIOLÈNCIA LABORAL.

4.2.1. COMUNICACIÓ DE LA DEÚNCIA I FASE DE MEDIACIÓ.

En el cas que un treballador consideri que està passant per una situació tipificada dintre d'assetjament laboral o sexual podrà dirigir-se al mediador/a. La comunicació de la queixa haurà de dirigir-se al mediador/a per escrit (correu postal, correu electrònic...). Aquest es posarà en contacte amb l'afectat i mantindrà una entrevista amb ell en un termini màxim de tres dies feiners següents a la seva recepció, en la qual sol·licitarà l'ampliació de la informació sobre els fets i mitjançarà en la situació per intentar de resoldre-la. Si es resol la situació s'arxivarà el cas.

Si la situació de conflicte no es soluciona i La persona afectat/ada vol continuar endavant amb la queixa, s'haurà de formalitzar per escrit mitjançant el model de denúncia (*veure Annex IV*), bé per la persona denunciant o pels representants dels treballadors, dirigida al mediador/a.

El mediador/a analitzarà el cas i realitzarà l'informe d'investigació de la denúncia per assetjament laboral. D'acord amb la valoració realitzada de la situació, a l'Informe proposarà les mesures correctores precises per donar fi o minimitzar el risc laboral que s'ha produït, de conformitat amb l'article 15 de la Llei 8/1997, de Prevenció de Riscs Laborals. (*veure Annex V: Model d'informe d'Investigació de denúncia per assetjament laboral*).

En el cas que el mediador/a ho consideri oportú, es farà arribar la denúncia a la Comissió d'Investigació així com, al Comitè de Seguretat i Salut.

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

No es tindran en consideració, als efectes del present procediment, aquelles denúncies que no es plantegin per escrit, es realitzin de forma anònima o no continguin la relació de fets que poguessin constituir aquesta situació d'assetjament .

La Comissió d'Investigació es reunirà en el termini màxim de tres dies des de la recepció de la denúncia per procedir al seu anàlisis.

4.2.3. INVESTIGACIÓ DE LA DENÚNCIA I PROPOSTA DE MESURES.

Personal de la Comissió d'Investigació realitzarà les actuacions pertinents per recaptar tota la informació necessària i determinar quines actuacions s'hauran de portar a terme per millorar la situació. El personal investigador, si ho considera necessari, pot assessorar-se per professionals de psicologia, dret, etc.

La investigació conclourà amb la proposta de les mesures correctores que la comissió consideri oportunes per donar fi o minimitzar la situació denunciada.

En els casos pertinents es podrà sol·licitar l'obertura d'expedient aplicador de sanció per la comissió d'una falta molt greu, greu, o lleu d'acord amb els fets provats. Així mateix, es determinarà a qui o els qui correspon l'aplicació de les mesures correctores.

La resolució es comunicarà a la Direcció perquè prengui les decisions pertinents i estableixi les actuacions a realitzar. Posteriorment, aquestes actuacions es comunicaran a l'afectat, al denunciat, al responsable del departament i a aquelles persones que es consideri necessari. També s'informarà del dret a recórrer en el cas que no s'obtingui el resultat desitjat.

Si es constatés que la denúncia va ser realitzada de forma no honesta o dolosa, o amb la intenció de perjudicar el denunciat, o a l'empresa, la comissió podrà instar la corresponent actuació disciplinària, deixant de banda les restants accions que en Dret poguessin correspondre.

En qualsevol cas, es procurarà que la durada de tot el procés no excedeixi de deu dies hàbils.

Alicia Valle

Sra. Alicia Valle Cantalejo
Consellera Delegada

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

NIF B 63142848

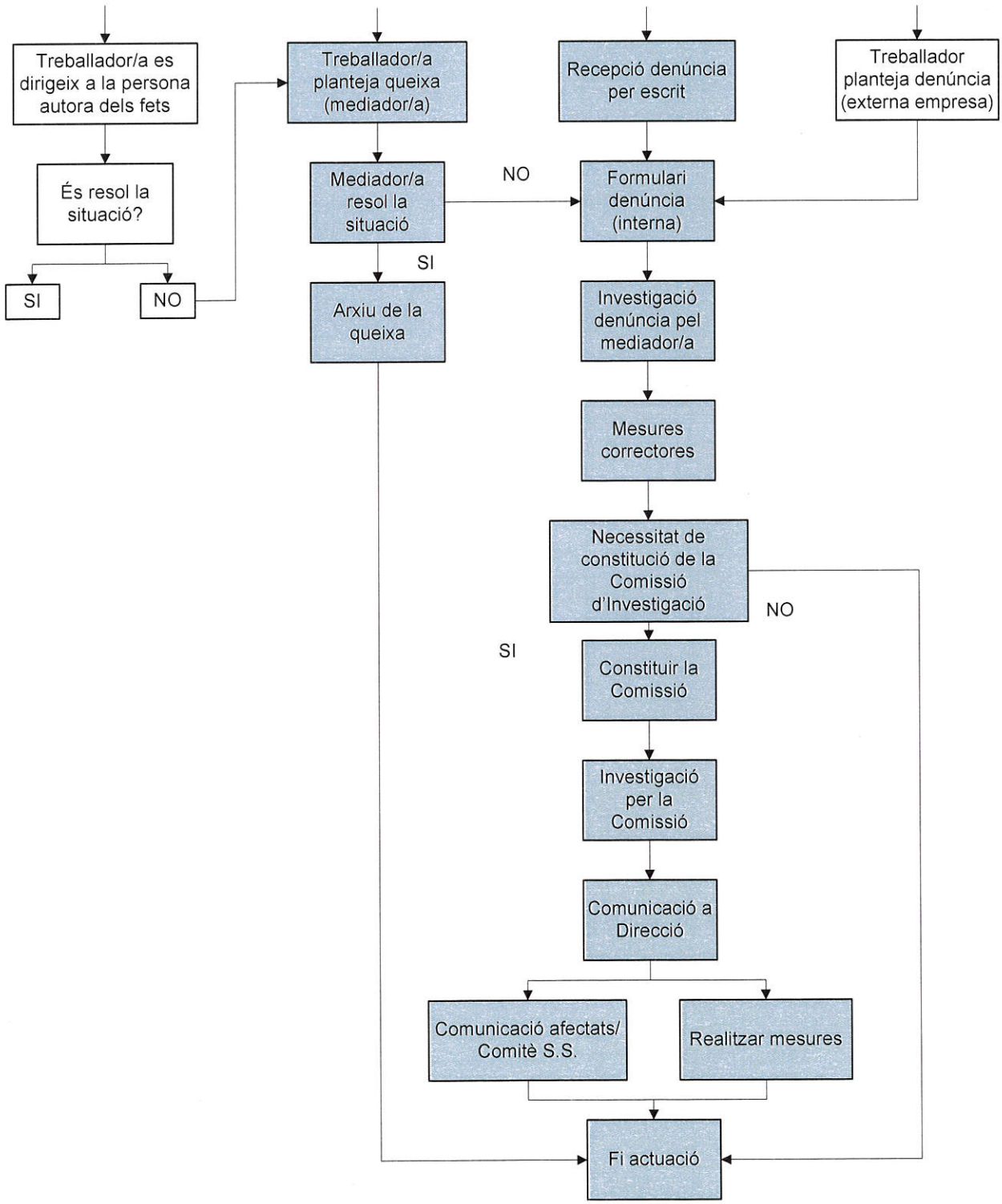
ANNEX I: DIAGRAMA DEL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

DIAGRAMA DEL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

VIES DE RESOLUCIÓ ASSETJAMENT PSICOLÒGIC, SEXUAL O PER RAÓ DE SEXE



NIF B 63142848
SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

ANNEX II: CIRCULAR INFORMATIVA PER ALS TREBALLADORS I TREBALLADORES

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

CIRCULAR INFORMATIVA

Assetjament moral i sexual en el treball

S.P.M. Viladecans Qualitat, S.L.

NIF B 63142848

ÍNDEX

1. QUÉ ÉS L'ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL EN EL TREBALL?
   - Què comportaments es poden considerar com assetjament moral?
   - Què comportaments es poden considerar com assetjament sexual?
   - Què no és assetjament?
2. CONSEQÜÈNCIES DE L'ASSETJAMENT SEXUAL
3. PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT SEXUAL
4. QUÈ FER SI ET TROBES EN AQUESTA SITUACIÓ?

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

1. QUÈ ÉS L'ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL EN EL TREBALL?

L'assetjament moral és aquella situació laboral en la que una persona o grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema sobre una altra, de forma sistemàtica i durant un temps prolongat, amb la finalitat de destruir la persona, professional o psicològicament.

L'assetjament sexual és aquella situació en la qual es produeix qualsevol conducta verbal, no verbal o física no desitjada d'índole sexual amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
En general, la part fustigadora té més recursos en tenir més suports o una posició superior a la del treballador assetjat.

Característiques fonamentals:

- Es produeix en el lloc de treball.
- Existeixen dues parts: l'assetjador i la víctima.
- Es dóna un comportament no desitjat i ofensiu.
- Es tracta d'episodis reiterats i de manera prolongada en el temps.
- Es dóna sempre en una situació d'asimetria (força física, posició jeràrquica, dependència material...), provocada intencionadament i premeditada.

Què comportaments es poden considerar com assetjament moral?

- Assignar treballs sense cap valor o utilitat o absurditats o degradants.
- Assignar feines per sota o per damunt de les possibilitats del treballador/a.
- Treure importància sistemàticament a l'esforç del treballador, o als seus èxits, o atribuir-los a l'atzar o a altres factors.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- Exercir pressions per induir l'error.
- Realitzar atacs verbals a la dignitat, a la reputació i la vida privada.
- Realitzar atacs verbals a les actituds i creences.
- Llançar rumors sobre un treballador/a malintencionats.
- Menysprear al treball realitzat pel treballador.
- Abús de poder, amb fixació d'objectius inabastables, control desmesurat del rendiment.
- Denegar de forma injustificada a l'accés de períodes de permís i/o activitats de formació.
- Ocultar informació al treballador relativa al treball o a l'organització.
- Restringir les possibilitats de comunicació del treballador/a amb altres companys.
- Retirar la paraula a la persona.
- Aïllar deliberat al treballador tant física com socialment.
- Excloure o ignorar el treballador dintre de l'organització.
- Difondre rumors diversos contra la persona, siguin certs o no.
- Imitar mitjançant gestos, veus i d'altres qualitats a una altra persona de manera malintencionada.

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Què comportaments es poden considerar com assetjament sexual?

- Acudits o bromes, floretes de contingut sexual.
- Petició de cites reiterades, acostaments excessius, gests, mirades insinuants...
- Preguntes sobre vida sexual, insinuacions sexuals.
- Petició de mantenir relacions sexuals.
- Pressió després de la ruptura sentimental amb un company.
- Abraçades, petons no desitjats, tocaments, pessics, acorralaments,...
- Pressions per obtenir millores o amenaces.
- Proposició de realitzar actes sexuals sota pressió d'acomiadament.
- Assalt o violació sexual.

Aquestes llistes no tenen caràcter exhaustiu ni excloent, d'altres possibles comportaments o conductes associades a l'assetjament psicològic i sexual en el treball.

Què no és assetjament?

- Una situació aïllada i que es dóna de forma puntual.
- Quan es busca millorar el treball.
- Autoritarisme excessiu del superior.
- Aquella activitat que per si mateixa comporta aïllament.
- Comentaris no malintencionats.
- Falta de comunicació.
- Friccions i tensions puntuals davant una demanda laboral.

NIF B 63142848

2. CONSEQÜÈNCIES DE L'ASSETJAMENT SEXUAL

L'assetjament laboral afecta negativament tant al treballador com a l'organització:

- **Conseqüències per al treballador afectat:**

Psíquiques: Ansietat, estrès, sentiments d'indefensió, por continua, deteriorament intel·lectual, depressió, disminució de l'autoestima, frustració, agressivitat, irritabilitat, dificultat en concentrar-se,…

Físiques: dolors musculars i de cap, fatiga crònica, problemes gastrointestinals, hipertensió, alteracions de la son y i de la gana, pèrdues de memòria, augment d'hàbits d'addicció (fumar, alcohol…), impotència…

Socials: alteracions de la vida familiar i social a causa de l'increment del nerviosisme, irritabilitat, alteració de l'afectivitat...

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

- **Conseqüències per a l'organització.**

- Disminució de la quantitat i qualitat de treball.
- Disminució de la motivació i satisfacció laboral del treballador/a.
- Augment de l'absentisme laboral.
- Increment de malalties i baixes amb costs per a l'empresa.
- Augment dels accidents de treball degut a una disminució de l'atenció i de la concentració en el lloc de treball.
- Abandonament de l'empresa davant la impotència de no poder afrontar el problema o derivar en un acomiadament per negar-se o sotmetre's a qualsevol tipus d'assetjament.
- Empitjorament del clima laboral: dificultat de treballar en equip, deteriorament de les relacions interpersonals, creació de rumors.
- Mala imatge.

3. PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT SEXUAL

Per fer front a l'assetjament des de l'empresa s'han iniciat les següents actuacions:

- Declaració de Principis on es manifesta la negativa de tolerar qualsevol comportament o conducta d'assetjament, defensant el dret de tots els treballadors i treballadors a ésser tractats amb dignitat i on s'indica de forma explícita que els comportaments d'assetjament ni es permetran ni s'aprovaran.

- S'ha desenvolupat un protocol d'actuació que identifica les situacions d'assetjament i s'informa del procediment a seguir per la víctima davant una situació d'aquest tipus, assegurant la serietat i la confidencialitat, així com la protecció davant de possibles represàlies.

- Dintre d'aquest protocol s'ha creat la figura del mediador/a, que és aquella persona que ha estat designada per part de l'empresa per rebre aquelles queixes i denúncies per part dels treballadors sobre una possible situació d'assetjament laboral.

- Programa d'informació i formació dirigida al personal sobre els aspectes assetjament laboral o sexual.

- Establiment de normes aplicadores de sanció.

4. QUÈ FER SI ET TROBES EN AQUESTA SITUACIÓ?

Si consideres que estàs patint una situació d'assetjament psicològic en el treball has d'informar de la situació la persona designada (mediador/a) i/o als representants dels treballadors.

NIF B 63142848
SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

El mediador/a t'informarà sobre els teus drets i obligacions, t'orientarà sobre les diferents opcions per resoldre directament el problema i/o t'oferirà assessorament sobre com procedir. A més a més, et facilitarà d'altres vies de suport i referència (mèdiques, psicològiques, etc. . .) i farà que s'inicïi una investigació, discreta i objectiva.

La comunicació de la queixa haurà de dirigir-se al mediador/a per escrit (correu postal, correu electrònic...). Aquest es posarà en contacte amb la persona afectada i mantindrà una entrevista amb ell [a | en] un termini màxim de tres dies feiners següents a la seva recepció, en la qual sol·licitarà l'ampliació de la informació sobre els fets i realitzarà els tràmits oportuns, garantint la confidencialitat durant tot el procés.

Mediadora Sra. Natalia Uviña Rey
E-mail: nuvinar@viqual.cat

Mediador Sr.: Sergio Rodriguez Herrero
E-mail: srodriguezh@viqual.cat

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

ANNEX III: MODEL DE DESIGNACIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

DESIGNACIÓ DELS MEMBRES DE LA COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ

Nº Denúncia:

Empresa:

Centre de treball:

En compliment amb el Protocol de Prevenció i d'intervenció en situacions d'assetjament i violència en el treball, es constitueix aquesta comissió d'investigació i es designa els seus integrants:

Nom del treballador/a	Càrrec	Signatura

Data designació Comissió:

Delegats/des de Prevenció:

D.	D.
D.N.I.	D.N.I.
Firma	Firma
D.	D.
D.N.I.	D.N.I.
Firma	Firma

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com
NIF B 63142848

ANNEX IV: MODEL DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

	Nº Denúncia: (a omplir per l'empresa)
Empresa:	Centre de treball:
Departament:	Lloc de treball:

Dades del treballador/a denunciant:

Nom:	1er Cognom:	2º Cognom:
Edat:	Data d'ingrés empresa: / /	Antiguitat lloc:

Dades del treballador denunciat:

Nom:	1er Cognom:	2º Cognom:
Edat:	Data ingrés empresa: / /	Antiguitat lloc:

A continuació indica amb un cercle la freqüència amb la que s'han produït les següents conductes o comportaments amb un valor del 0 al 5 sent:

0.- No s'ha produït mai.

1.- S'ha produït de forma puntual.

2.- S'ha produït una vegada durant la última setmana.

3.-S'ha produït varies vegades durant la última setmana.

4.- S'ha produït varies vegades durant l'últim mes.

5.- S'ha produït com a mínim una vegada per setmana durant els últims sis mesos.

a) Activitats d'assetjament per a reduir les possibilitades de comunicar-se adequadament amb altres, inclòs el propi assetjador/a:	
1. El cap o assetjador/a no et permet la possibilitat de comunicar-te.	0 1 2 3 4 5
2. Se t'interrompeix contínuament quan parles.	0 1 2 3 4 5
3. Els companys t'impedeixen expressar-te.	0 1 2 3 4 5

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

NIF B 63142848

4. Els companys et criden, i injurien en veu alta.	0 1 2 3 4 5
5. Es produeixen atacs verbals criticant treballs realitzats.	0 1 2 3 4 5
6. Es produeixen crítiques cap a la teva vida privada.	0 1 2 3 4 5
7. Se t'aterreix amb trucades telefòniques.	0 1 2 3 4 5
8. Se t'amenaça verbalment.	0 1 2 3 4 5
9. Se t'amenaça per escrit.	0 1 2 3 4 5
10. Es rebutja el contacte amb tu (evitant el contacte visual, mitjançant gests de rebuig, menyspreu, etc.).	0 1 2 3 4 5
11. S'ignora la teva presència, per exemple dirigint-se exclusivament a tercers (com si no et veiessin o no existissis).	0 1 2 3 4 5
b) **Activitats d'assetjament per evitar tenir la possibilitat de mantenir contactes socials:**	
12. No parla mai amb tu.	0 1 2 3 4 5
13. No se't deixa que es dirigeixi a un.	0 1 2 3 4 5
14. Se t'assigna a un lloc de treball que t'aïlla dels teus companys.	0 1 2 3 4 5
15. Es prohibeix als teus companys parlar amb tu.	0 1 2 3 4 5
16. Se nega la teva presència física.	0 1 2 3 4 5
c) **Activitats d'assetjament dirigides a desacreditar o impedir mantenir la reputació personal o laboral:**	
17. Se't malaeix o se't calumnia.	0 1 2 3 4 5
18. Es fan córrer tafaneries i/o rumors orquestrats per l'assetjador.	0 1 2 3 4 5
19. Se't ridiculitza.	0 1 2 3 4 5
20. Se t'atribueix una malaltia mental.	0 1 2 3 4 5
21. Se t'intenta forçar a passar un examen o diagnòstic psiquiàtric.	0 1 2 3 4 5
22. Es fa com una faula o inventa que pateixes una suposada malaltia.	0 1 2 3 4 5
23. S'imiten els teus gests, la teva postura, la teva veu i el teu tarannà amb vistes a poder ridiculitzar-los.	0 1 2 3 4 5
24.S'ataquen les teves creences polítiques o religioses.	0 1 2 3 4 5
25. Es fa burla de la teva vida privada.	0 1 2 3 4 5
26. Es fa burla dels teus orígens o de la teva nacionalitat.	0 1 2 3 4 5

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

27. Se t'obliga a realitzar un treball humiliant.	0 1 2 3 4 5
28. Es monitora, anota, registra i consigna inequitativament el treball realitzat en termes malintencionats.	0 1 2 3 4 5
29. Es qüestionen o contesten les decisions preses per tu.	0 1 2 3 4 5
30. Se t'injuria en termes obscens o degradants.	0 1 2 3 4 5
31. Se t'assetja sexualment amb gestos o proposicions.	0 1 2 3 4 5
d) **Activitats d'assetjament dirigides a reduir l'ocupació i empleabilitat mitjançant la desacreditació professional.**	
32. No se t'assigna cap treball.	0 1 2 3 4 5
33. Se't priva de qualsevol ocupació, i es vela perquè no puguis trobar cap feina per tu mateixa.	0 1 2 3 4 5
34. Se t'assignen tasques completament inútils o absurdes.	0 1 2 3 4 5
35. Se t'assignen tasques molt inferiors a la teva capacitat o competències professionals.	0 1 2 3 4 5
36. Se t'assignen contínuament tasques noves.	0 1 2 3 4 5
37. Se't fa executar treballs humiliants.	0 1 2 3 4 5
38. Se t'assignen tasques que exigeixen una experiència superior a les teves competències professionals.	0 1 2 3 4 5
e) Activitats d'assetjament que afecten a la salut física o psíquica.	
39. Se t'obliga a realitzar treballs perillosos o especialment nocius per a la salut.	0 1 2 3 4 5
40. Se t'amenaça físicament.	0 1 2 3 4 5
41. Se t'agredeix físicament, però sense gravetat, a títol d'advertència.	0 1 2 3 4 5
42. Se t'agredeix físicament, però sense contenir-se.	0 1 2 3 4 5
43. Se t'ocasionen voluntàriament despeses amb intenció de perjudicar-te.	0 1 2 3 4 5
44. S'ocasionen desperfectes en el teu lloc de treball o en el teu domicili.	0 1 2 3 4 5
45. Se t'agredeix sexualment.	0 1 2 3 4 5

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Descripció dels fets i accions en els que es concreta el presumpte assetjament laboral o sexual (Indica dates, llocs, testimonis...).

Data i signatura de la persona denunciant (o acreditació de la condició d'actuació en nom dels òrgans de representació dels treballadors/es).

D.
DNI:
Firma:_____

A _____, a ___ de _____ de 20__

El MEDIADOR/A garanteix que en la utilització de les dades facilitades pel treballador/a respectarà la seva confidencialitat i es compromet a no utilitzar-los amb una altra finalitat de l'esmentada.

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

ANNEX V: MODEL D' INFORME D'INVESTIGACIÓ DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

INFORME D'INVESTIGACIÓ DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL

Nº Denúncia:	Informe Nº:
Empresa:	Centre de treball:
Departament:	Lloc de treball:

Dades del treballador/a denunciant:

Nom:	1er Cognom:	2º Cognom:
Edat:	Data d'ingrés empresa: / /	Antiguitat lloc: MESOS DIES

Dades del treballador/a denunciat:

Nom:	1er Cognom:	2º Cognom:
Edat:	Data d'ingrés empresa: / /	Antiguitat lloc: MESOS DIES

Anàlisi de la denúncia (mediador/a):

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Conclusions:
Propostes:
Comissió d'investigació:
Es necessari constituir la comissió d'Investigació? Sí ☐ No ☐
Data: **Firma mediador/a:**

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Procés d'investigació de la comissió d'investigació (entrevistes, proves...).

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com

Conclusions Comissió d'investigació:

Accions correctores proposades:

Data redacció informe:	Firmes participants investigació:
/ /	Sr/a. Sr/a. Sr/a.

NIF B 63142848

SPM Viladecans Qualitat, SL
Av. Josep Tarradellas, 17 | 08840 Viladecans (Barcelona)
Tel. +34 936 594 160 | Fax +34 936 593 806
atriumviladecans@atriumviladecans.com | www.atriumviladecans.com