

Protocol d'actuació a l'empresa per la prevenció de l'assetjament psicològic a la feina



UNIÓ GENERAL
DE TREBALLADORES
I TREBALLADORS
DE CATALUNYA

Edició: UGT de Catalunya.

Any 2021

Elaboració i dinamització: Oficina Tècnica de Prevenció de Riscos Laborals.

Secretaria de Política Sindical

Disseny i maquetació: Comunicació i Imatge UGT de Catalunya

Fotografia: Freepik

Correcció: Servei Lingüístic UGT de Catalunya

Amb la col·laboració de



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Treball**



Continguts

Presentació

1. Justificació

2. Objectius

3. Àmbit d'aplicació

4. Drets de les persones

5. Definició d'Assetjament Psicològic en el Treball (APT)

6. Competències i responsabilitats

Direcció/Gerència

La Comissió per la Prevenció de l'Assetjament Psicològic en el Treball (CIPAPT)

El Servei de Prevenció

El superior jeràrquic

Recursos humans

Delegats de prevenció

Comitè de seguretat i salut

Els treballadors

7. Mesures de prevenció de l'assetjament a l'entorn laboral

7.1. Avaluació de riscos psicosocials

7.2. Elaboració d'estratègies de sensibilització i formació

8. Procediment d'actuació

8.1. Principis rectors i garanties del procediment

8.2. Parts que intervenen en aquest procediment

8.3. Composició de la Comissió d'Investigació per la prevenció de l'assetjament psicològic en el treball (CIPAPT)

8.4. Incompatibilitats

8.5. Inici del procediment i vies de resolució

A) Presentació de la queixa

B) Procediment informal

C) Procediment formal

8.6. Procediment formal

8.7. Resolució de l'expedient

8.8. Seguiment i control

9. Revisió del protocol

Annex 1. Les 45 conductes d'assetjament psicològic de Leymann

A) Activitats d'assetjament dirigides a reduir les possibilitats de la persona assetjada de comunicar-se de forma adequada amb els altres, inclòs l'assetjador mateix.

B) Activitats d'assetjament per evitar que la persona assetjada tingui la possibilitat de relacionar-se socialment.

C) Activitats d'assetjament adreçades a desacreditar o impedir que la persona assetjada mantingui la seva reputació personal o laboral.

D) Activitats d'assetjament adreçades a reduir l'ocupació i el treball efectiu de la persona assetjada mitjançant el descrèdit professional.

E) Activitats d'assetjament que afecten la salut física o psíquica de la persona assetjada.

Annex 2. Model de presentació de queixa a la CIPAPT

Annex 3. Model d'informe de conclusions de la CIPAPT

Annex 4. Acord de confidencialitat

Bibliografia

Protocols consultats

Presentació

L'assetjament, des de la perspectiva de la prevenció de riscos laborals, està considerat com un risc psicosocial que les empreses tenen l'obligació de prevenir, avaluar i establir les mesures necessàries pel seu control, tractant-lo com un risc laboral més. Per aquest motiu, la lluita contra les diferents formes d'assetjament laboral, ja sigui psicològic, sexual o per raó de sexe, és una prioritat per aquelles empreses i institucions que vulguin eradicar les pràctiques d'assetjament, discriminacions i abusos, i oferir un entorn de treball saludable, digne i igualitari, per als seus treballadors i treballadores.

Els avantatges de comptar amb un protocol intern són evidents, ja que, a més de ser un mecanisme preventiu per sensibilitzar tots els treballadors en general i dissuadir els possibles assetjadors, facilita una via de reclamació fàcil i molt accessible per qualsevol afectat. A més, el tractament intern permet la participació dels representants dels treballadors i les treballadores i facilita l'adopció de solucions consensuades. Tota manera, i com ja sabeu, també hem de dir que el simple fet de disposar d'un procediment d'actuació documentat no garanteix la seva eficàcia si no s'acompanya del compromís real i la voluntat explícita per part de l'empresa d'eradicar aquest comportaments.

El protocol que avui us presentem revisa i actualitza l'anterior «Protocol d'actuació a l'empresa per la prevenció de l'assetjament laboral» publicat per la UGT de Catalunya l'any 2010. En aquesta revisió ens hem centrat de forma exclusiva en l'assetjament psicològic laboral i hem exclòs l'assetjament sexual, ja que considerem que les diferències definitòries i d'abordament d'aquests dos tipus d'assetjament justifiquen el seu tractament de forma diferenciada i en protocols diferents.

Esperem que aquest protocol us sigui d'utilitat com a model per adaptar-lo a les característiques i necessitats de la vostra empresa. Som conscients de les limitacions que té, i sabem que els models «ideals» tenen poc a veure amb les necessitats reals i el dia a dia de cada empresa i centre de treball. Tot i això, confiem que serà una eina útil per a tots aquells delegats i delegades que lluiteu per un treball digne i lliure d'assetjament.

1. Justificació

L'empresa reconeix la necessitat de prevenir conductes d'assetjament en el treball, impossibilitant la seva aparició i eradicant tot comportament a la feina que pugui considerar-se constitutiu del mateix; d'una banda establint de forma clara la no acceptabilitat de les conductes d'assetjament, i per un altre, de forma coherent, plantejant accions de prevenció i de sanció de les mateixes quan aquestes es produeixin.

Per tal de garantir la protecció dels drets de la persona legalment reconeguts, l'empresa, en el seu compromís d'establiment d'una cultura organitzativa de normes i valors contra aquest assetjament, manifesta com a principi bàsic, el dret dels treballadors a rebre un tracte respectuós i digne.

La Constitució declara que la dignitat de la persona constitueix un dels fonaments de l'ordre polític i de la pau social, reconeixent el dret de qualsevol persona a la no discriminació (article 14), a la igualtat de tracte i al lliure desenvolupament de la seva personalitat i a la seva integritat física i moral «sense que, en cap cas, puguin ser sotmesos a tortures ni a penes o tractes inhumans o degradants» (article 15), garantint també el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la mateixa imatge (article 18).

L'inacceptable d'aquestes conductes ha estat sancionat també amb la reforma del Codi Penal, a través de la Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, que assenyala, en el seu preàmbul XI, que «dins dels delictes de tortures i contra la integritat moral, s'inclou la conducta d'assetjament laboral, entenent per tal la fustigació psicològica i hostil en el marc de qualsevol activitat laboral o funcionària que humiliï al fet que ho sobreix, imposant sancions de greu ofensa a la dignitat». Amb el que «quedarien incorporades en el tipus penal totes aquelles conductes d'assetjament produïdes tant en l'àmbit de les relacions jurídic-privades com en el de les relacions jurídic-públiques».

Plantejament que es recull en l'article 173, en el qual s'indica que «amb la mateixa pena (presó de sis mesos a dos anys), seran castigats els que en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcionària i prevalent-se de la seva relació de superioritat, realitzin contra un altre de forma reiterada actes hostils o humiliants, que sense arribar a constituir tracte degradant, suposin un greu assetjament contra la víctima».

Totes aquestes referències i iniciatives no fan sinó plantejar l'actualitat d'aquesta problemàtica, i recollir i traslladar a l'àmbit de la funció pública la necessitat de

fer front a aquesta. D'una banda emfatitzant la no acceptabilitat de les conductes d'assetjament en el treball, del tipus que siguin, i per un altre i de forma coherent, plantejant accions de prevenció i de sanció de les mateixes quan aquestes es produeixin.

Al específic espai normatiu de la Prevenció de Riscos laborals, la Llei 31/1995, de 8 de novembre, estableix que totes les organitzacions laborals, incloses les administracions públiques, han de promocionar la millora de les condicions de treball dels seus empleats i elevar el nivell de protecció de la seguretat i la salut d'aquests, no solament vetllant per la prevenció i protecció enfront de riscos que poden ocasionar menyscapes o dany físic, també enfront de riscos que puguin originar deteriorament en la salut psíquica dels empleats.

Dins del context que ens marca la citada Llei 31/1995, aquesta Empresa es compromet a engegar procediments que permetin prevenir, detectar i eradicar els riscos psicosocials dels treballadors i especialment protocol·litzar el procés d'actuació davant les conductes que puguin suposar un assetjament laboral.

Aquest «Protocol d'actuació a l'empresa per la prevenció de l'Assetjament Psicològic en el Treball» constitueix l'instrument per establir el marc general d'actuació de la política de protecció i detecció en aquesta matèria.

2. Objectius

L'objectiu general d'aquest protocol és definir el marc d'actuació amb relació als casos d'assetjament psicològic, amb la finalitat d'evitar aquests tipus de conductes en l'àmbit de l'empresa.

Com a objectius específics es plantegen dos aspectes fonamentals: la prevenció de l'assetjament i la reacció empresarial davant de denúncies per assetjament, per tant es consideren dos tipus d'actuacions,

- Establir mesures preventives en el nostre àmbit laboral orientades a prevenir i eradicar comportaments que puguin considerar-se com a constitutius d'assetjament psicològic.
- Establir un procediment intern d'actuació pels casos en els que, fins i tot provant de prevenir aquestes situacions, es produeixi una denúncia o queixa interna per assetjament, per part d'algun treballador o treballadora.

3. Àmbit d'aplicació

Aquest protocol és aplicable a qualsevol treballador vinculat laboralment a l'empresa i amb independència de la seva funció, del seu nivell jeràrquic o del tipus de contracte que tingui.

També s'aplicarà aquest Protocol al personal que pertany a altres empreses contractades, sempre que realitzin la seva activitat en qualsevol dels centres de treball de la nostra empresa. En aquests casos s'aplicarà aquest protocol pel que fa a la investigació dels fets, mentre que l'adopció de mesures correctores es farà de forma coordinada tal i com estableix l'article 24 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals i el RD 171/2004, amb aquesta finalitat hi haurà una comunicació recíproca del cas, amb la finalitat d'arribar a un acord sobre la forma d'abordar-ho.

Per aplicar aquest protocol, cal que la conducta d'assetjament s'hagi produït en un centre de treball de l'empresa o per causa directament vinculada a la feina (per exemple, assistència a reunions fora del centre, viatges de treball, o activitats extralaborals o lúdiques organitzades per l'empresa).

4. Drets de les persones

Aquest protocol es basa en tres principis irrenunciables pels treballadors i les treballadores:

- El dret de qualsevol persona a rebre un tracte cortès, respectuós i digne.
- El dret a la igualtat i a la no-discriminació en el treball.
- El dret a la salut en el treball, garantint la prevenció i la protecció davant els riscos que puguin deteriorar la salut física i/o psíquica de les persones.

Els treballadors i les treballadores de l'empresa tenen el dret de ser protegits per poder dur a terme la seva activitat en un entorn lliure d'assetjament, en el qual es respecti la seva dignitat com a persones.

En concret,

- La persona que se sent assetjada té dret a:
 - Denunciar els fets.
 - Ser escoltada i assessorada.
 - Ser protegida davant actituds de menyspreu.
 - Rebre formació per desenvolupar les seves habilitats personals per afrontar la situació.

- La persona presumptament assetjadora té dret a:
 - La presumpció d'innocència i a defensar-se de les acusacions.
 - Ser escoltada i rebre un tracte just.
 - Conèixer la naturalesa i el contingut de la queixa.
 - Rebre formació per desenvolupar les seves habilitats personals per resoldre la situació.

5. Definició d'Assetjament Psicològic en el Treball (APT)

D'acord amb la definició que fa l'Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en la seva NTP 854, entenem l'assetjament psicològic en el treball com l'«exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i perllongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra o d'altres que actuïn davant d'aquella o d'aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut».

Per la identificació dels elements que defineixen una situació d'APT i la seva diferenciació d'altres situacions diferents, però que no es podrien considerar com a tal, es pot consultar l'esmentada NTP 854, i a l'annex 1 podeu trobar el llistat de conductes de Leymann d'APT. El Diario de Incidentes de l'INSST també pot ser molt útil per identificar conductes i exposar els fets per part dels afectats.

Les conductes de maltractament psicològic que no constitueixen assetjament psicològic també hauran de rebre un tractament preventiu. Així mateix s'hauran de dur a terme les actuacions preventives, reparadores i/o sancionadores que corresponguin, en funció de la seva gravetat i/ del nombre de persones treballadores afectades.

6. Competències i responsabilitats

Direcció/Gerència

- Garantir la difusió i coneixement d'aquest Protocol d'actuació i vetllar perquè s'apliqui.
- Conèixer l'informe emès per la Comissió d'Investigació per la Prevenció de l'Assetjament Psicològic en el Treball (CIPAPT).
- Prendre les mesures adients proposades per la CIPAPT.
- Establir els mecanismes que calguin, perquè es faci efectiva la resolució presa.

- Adoptar mesures cautelars, si escau.
- Instar, si escau, el règim disciplinari seguint els mecanismes establerts en la legislació vigent.
- Garantir la independència i l'autonomia dels membres de la CIPAPT en el desenvolupament i aplicació d'aquest Protocol.
- Vigilar el compliment de les mesures aplicades per evitar la repetició d'aquestes situacions. Aquesta funció es pot delegar en l'instructor del cas.

La Comissió per la Prevenció de l'Assetjament Psicològic en el Treball (CIPAPT)

- Rebre les queixes, reclamacions o consultes sobre APT.
- Investigar tots els casos en què se sol·liciti la seva intervenció per APT.
- Informar i assessorar les persones sobre els seus drets i obligacions i sobre aquest protocol i el seu procediment.
- Identificar la gravetat de l'APT i oferir la possibilitat d'optar per un procediment informal en els casos lleus, o per un procediment formal en els casos greus o molt greus.
- Donar audiència al o la denunciant i a la persona denunciada.
- Demanar i recollir informació complementària i determinar si existeixen, o no, indicis suficients d'APT.
- Emetre un informe final de valoració amb les conclusions i mesures proposades que es remetrà a la Direcció/Gerència i a Personal o Recursos Humans.
- Proposar a la Direcció/Gerència l'adopció de mesures cautelars, si escau.
- Resoldre les peticions d'abstenció o de recusació que es puguin plantejar i nomenar els membres substituïts.
- Remetre tot l'expedient al Servei de Prevenció perquè l'arxivi i el custodiï.
- Comunicar la resolució adoptada a la persona denunciant i a la denunciada.
- Fer el seguiment de les mesures correctores en coordinació amb el Servei de Prevenció.
- Informar de la resolució del cas en la pròxima reunió del Comitè de Seguretat i Salut.

El Servei de Prevenció

- Assessorar el demandant, o els possibles afectats que puguin detectar en la realització de les funcions encomanades com a Servei de Prevenció, sobre aquest procediment i la formalització del model de petició d'intervenció de la CIPAPT (Annex 2).
- Donar, si s'escau, assessorament tècnic i suport psicològic i mèdic adequat a les persones afectades pel possible assetjament, i valorar la conveniència

d'intervenció de serveis especialitzats en l'àmbit de la medicina i/o psicologia per tal d'evitar o minimitzar al màxim la possible afectació.

- Col·laborar amb els membres de la CIPAPT, facilitar-los la documentació i els informes que necessitin per a l'estudi de cada cas: avaluació del risc psicosocial de l'àmbit afectat, valoració dels comportaments associats a l'assetjament, etc.
- Fer els reconeixements mèdics, si escau, i emetre informes. La CIPAPT demanarà el consentiment per escrit a l'afectat per poder disposar d'aquests informes fins al tancament del procediment.
- Vigilar i fer el seguiment de la implantació de les mesures correctores i del control de la seva efectivitat, en coordinació amb la Direcció i la CIPAPT.
- Elaborar la informació dels casos i de la seva evolució per lliurar-la al Comitè de Seguretat i Salut.
- Impulsar accions informatives i formatives sobre la prevenció de l'assetjament laboral.

El superior jeràrquic

- Proporcionar informació i assessorament sobre aquest procediment i la resolució de les queixes d'assetjament.
- Donar suport a la cultura institucional de respecte a la dignitat de l'individu.
- Mostrar un comportament conseqüent i vetllar perquè el personal al seu càrrec tingui comportaments acceptables.
- Col·laborar en l'aplicació d'aquest Protocol quan la seva activació afecti el personal de la seva unitat.
- Implantar les mesures cautelars i/o correctores pertinents.

Recursos humans

- Fomentar sistemes d'organització i pautes de relació compatibles amb la salut.
- Donar suport a les persones i als responsables per dur a terme una gestió idònia del conflicte des de l'inici.
- Facilitar a la CIPAPT la informació administrativa que calgui per investigar els casos.
- Aplicar les mesures cautelars o correctores pertinents.
- Tramitar l'expedient disciplinari amb la major celeritat possible.
- Comunicar al CIPAPT les mesures de sanció adoptades a efectes del seu seguiment i avaluació.

Delegats de prevenció

- Proporcionar informació i assessorament sobre aquest procediment i la resolució de les queixes d'assetjament.
- Assessorar el demandant en la formalització del model de petició d'intervenció de la Comissió i facilitar-ne la tramitació.
- Col·laborar amb la Direcció/Gerència en la tasca de vigilància i control de les mesures adoptades per evitar la repetició d'aquestes situacions.
- Rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció, les actuacions i les resolucions adoptades.

Comitè de seguretat i salut

- Rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció que siguin del seu àmbit, així com de les actuacions i les resolucions adoptades.
- Fer el seguiment dels casos.

Els treballadors

- Assumir la cultura institucional per la dignitat a la feina i tenir comportaments conseqüents.
- Comunicar les situacions de possible assetjament que observin o pateixin al seu entorn.
- Participar en la investigació dels fets quan els ho demanin, i aportar la informació de què disposin.
- Col·laborar amb les intervencions de la CIPAPT i en l'execució de les mesures adoptades, tot respectant la confidencialitat i la privacitat de les dades.

7. Mesures de prevenció de l'assetjament a l'entorn laboral

Segons els principis de l'acció preventiva recollits a l'article 15 de la Llei 31/1995, de Prevenció de riscos laborals, el primer objectiu que ens hem de plantejar en abordar la prevenció de qualsevol risc és intentar evitar-lo si es pot, i si això no és possible, s'ha d'avaluar el risc existent i actuar sobre el seu origen per procurar minimitzar-lo.

Per aquest motiu, cal plantejar-nos l'actuació preventiva davant l'APT en aquests nivells:

7.1. Avaluació de riscos psicosocials

Diversos estudis i publicacions assenyalen la relació que hi ha entre una inadequada organització del treball i l'aparició i existència de conductes d'assetjament. Si bé és cert que, no necessàriament, una organització inadequada hagi de generar conductes d'assetjament, sí les pot afavorir i facilitar-ne el brou de cultiu necessari. Per aquest motiu l'empresa es compromet a:

- Respectar els criteris establerts per un disseny adequat del treball per l'Ergonomia i la Psicociologia Aplicada.
- Dissenyar i aplicar una adequada política d'avaluació i control dels riscos psicosocials.
- El Servei de Prevenció proposarà i promourà les accions preventives que corresponguin, sent la direcció i els responsables d'àrea qui assumiran l'execució de les mesures proposades.
- En línia amb el punt anterior, el servei de Prevenció elaborarà estudis per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes a l'empresa, així com indicadors per valorar aquesta problemàtica i el seu impacte en la salut dels treballadors i en l'eficàcia de l'organització.

7.2. Elaboració d'estratègies de sensibilització i formació

Més enllà de l'acció general de prevenció i millora de les condicions psicosocials de treball és necessari desenvolupar estratègies preventives específiques que evitin o redueixin la possibilitat d'aparició de conductes d'assetjament.

Referent a això, amb la col·laboració del Servei de Prevenció es promouran i executaran programes específics dirigits tant a directius i comandaments intermedis com a treballadors i treballadores i als i les seves representants.

Entre les dirigides a directius i directives i a comandaments, destaquem:

- Proporcionar una formació adequada en prevenció i resolució de conflictes, especialment dirigida a responsables d'equips de persones, perquè puguin reconèixer i tallar els possibles conflictes a l'origen.
- Integrar en la formació contínua dels comandaments intermedis una definició clara de conductes «intolerables», tant en la seva pròpia funció de comandament com en la conducta dels seus subordinats.
- Organitzar activitats informatives específiques per a col·lectius de responsables i comandaments intermedis involucrats en la prevenció i gestió dels casos d'assetjament, en les quals la Direcció transmeti la política de l'empresa de «tolerància zero» dels comportaments vinculats a l'assetjament laboral i sobre aquest procediment per a la prevenció i resolució de casos.

- Es fomentarà la transparència i el desenvolupament de la comunicació interna com a instruments d'aprenentatge i transferència del coneixement, evitant la retenció de la informació.
- Integrar els principis definits i els compromisos de l'empresa, de forma transversal, en tota la formació contínua.

Entre les dirigides als treballadors i treballadores i els/les seves representants.

- Difusió d'aquest procediment, a través de la internet i d'altres mitjans de comunicació.
- Elaboració i difusió de documents divulgatius sobre el risc i les mesures preventives.
- Realització de sessions d'informació per als empleats i els seus representants, per explicar-los els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar aquest protocol. Així mateix, s'informarà de les responsabilitats en les quals es podrà incórrer, en cas de denúncies falses i amb mala fe.
- Difusió d'informació sobre el procediment administratiu contra l'assetjament.
- Informació de l'existència del protocol d'assetjament en el manual d'acolliment.
- Per realitzar consultes i rebre assessorament sobre assetjament, de forma anònima, posar-se en contacte a través dels telèfons del departament de RRHH: (Posar núm. de telèfon).

8. Procediment d'actuació

8.1. Principis rectors i garanties del procediment

- a) Respecte i protecció a les persones: es procedirà amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les actuacions o diligències es duran a terme amb la major prudència i amb el degut respecte a totes les persones implicades, que en cap cas podran rebre un tracte desfavorable per aquest motiu. Els implicats podran ser assistits per algun representant o assessor en tot moment durant el procediment.
- b) Confidencialitat: les persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de mantenir una estricta confidencialitat i no han de transmetre ni divulgar informacions a què tinguin accés amb motiu de la investigació. La CIPAPT informarà totes les persones que hi intervinguin del deure de confidencialitat. L'incompliment d'aquest deure comportarà que s'adoptin les mesures disciplinàries corresponents.

- c) Diligència: la investigació i la resolució de la queixa es portaran a terme sense demores i en el mínim de temps possible.
- d) Contradicció: el procediment garanteix una audiència imparcial i un tracte just per totes les persones afectades. Tots els que intervinguin han de buscar de bona fe la veritat i l'aclariment dels fets denunciats.
- e) Restitució de condicions laborals: si l'assetjament s'ha concretat en el menyscabament de les condicions laborals de la víctima, l'empresa la restituirà en les condicions anteriors a l'assetjament, si la víctima així ho sol·licita.
- f) Protecció de la salut: la Direcció, adoptarà les mesures pertinents per garantir el dret a la salut dels treballadors afectats (per exemple: ajut psicològic, protecció de la víctima o d'altres ajuts necessaris per facilitar la seva total recuperació i rehabilitació). Aquest tipus de mesures hauran de comptar sempre amb el consentiment de la víctima, i s'hauran de comunicar a l'instructor per fer-les constar a l'expedient.
- g) Prohibició de represàlies: es prohibeixen expressament les represàlies i/o actes discriminatoris contra els denunciants, testimonis i participants en general de la investigació. La Direcció adoptarà les mesures disciplinàries pertinents si constata l'existència de represàlies d'aquest tipus. La Direcció adoptarà també mesures disciplinàries en aquells casos de falses denúncies en què el resultat de la investigació manifesti la inexistència d'assetjament, sempre que s'hagi pogut constatar una actuació de mala fe per part del demandant.
- h) Garanties jurídiques: si en finalitzar el procediment s'acredita l'existència d'assetjament, la direcció proporcionarà assistència jurídica a la víctima i/o a les persones que han intervingut en el procediment en cas que l'assetjador decideixi emprendre accions judicials contra elles.

8.2. Parts que intervenen en aquest procediment

- El demandant, que és qui coneix els fets i presenta la queixa.
- El presumpte afectat, què és qui ha patit o pateix les conductes d'assetjament. Pot ser el mateix demandant, o una altra persona.
- El demandat o presumpte assetjador.
- La Comissió d'Investigació per la Prevenció de l'assetjament psicològic en el treball (CIPAPT) com a òrgan establert per l'atenció i la investigació de les queixes. Un dels membres de la CIPAPT, a proposta de la persona afectada, actuarà com a instructor del procediment.

8.3. Composició de la Comissió d'Investigació per la prevenció de l'assetjament psicològic en el treball (CIPAPT)

La CIPAPT estarà formada per un tècnic del Servei de Prevenció (preferentment l'especialista en psicosociologia o en vigilància de la salut), un tècnic de recursos humans i un delegat de prevenció, que seran nomenats per la Direcció, a proposta del Comitè de seguretat i salut. Es procedirà també al nomenament de tres suplents per cobrir les absències i incompatibilitats dels membres de la CIPAPT que es puguin presentar en el procés. La CIPAPT, ja sigui per iniciativa pròpia, o a proposta d'alguna de les parts, podrà acudir a assessors i/o experts interns o externs per la millor consecució dels objectius (assessorament especialitzat de juristes, psicòlegs, psiquiatres, informes pericials, etc.).

Els membres de la CIPAPT rebran formació especialitzada sobre el tractament i la intervenció organitzativa en matèria d'assetjament psicològic i riscos psicosocials.

8.4. Incompatibilitats

En cas que el demandant o el demandat tingui relació (per exemple relació familiar, amistat o enemistat manifesta, adscripció al mateix departament o de superioritat o subordinació jeràrquica immediata respecte de la víctima o de la persona denunciada) amb algun membre de la CIPAPT, aquest membre quedarà invalidat per participar en aquest cas concret i se substituiria pel suplent designat.

Si un membre de la CIPAPT és demandant o demandat, queda invalidat per intervenir en qualsevol altre procediment fins a l'aclariment complet del seu cas.

La incompatibilitat d'un membre de la CIPAPT per actuar en un procediment concret pot ser al·legada per ell mateix, per qualsevol altre membre de la CIPAPT o per qualsevol de les parts que intervinguin en el procés. En cas de discrepància, serà la direcció qui resolgui, si correspon.

8.5. Inici del procediment i vies de resolució

A) Presentació de la queixa

El procediment s'inicia amb la presentació de la queixa per escrit i en el model establert (Annex 2) davant la CIPAPT. Per motius de confidencialitat i de protecció de dades, aquest formulari de queixa s'entregarà en un sobre tancat si no es pot

Iliurar directament a algun dels membres de la CIPAPT. Si la queixa és verbal, qualsevol membre de la CIPAPT assistirà al demandant per plantejar-la per escrit.

Podrà presentar una queixa la mateixa persona agreujada o terceres persones, sempre que s'aportin indicis suficients. En cas d'una queixa presentada per terceres persones, la presumpta víctima haurà d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol (Annex 4).

La presentació de la sol·licitud suposa l'acceptació per part de la persona afectada de col·laborar en les proves i actuacions necessàries per tal d'investigar el cas.

S'informarà a les persones implicades que poden estar acompanyades i assessorades per un familiar proper o per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral, d'un o una representant dels treballadors i treballadores o d'un delegat o delegada de prevenció si ho creu convenient.

B) Procediment informal

A vegades, n'hi ha prou de manifestar a la presumpta persona agressora les conseqüències ofensives i intimidatòries que genera el seu comportament per solucionar el problema. La persona demandant podrà optar per aquesta via, si vol, o passar directament a la via formal si ho creu convenient. La CIPAPT també podrà portar directament una queixa a la via formal quan ho consideri oportú, per la seva gravetat i/o evidència.

En aquesta via, l'instructor s'entrevistarà amb la persona afectada i podrà tenir reunions amb la presumpte persona agressora i/o amb les dues parts, si és necessari. Les reunions conjuntes amb el demandant i el demandat només es portaran a terme amb el seu consentiment previ. La finalitat d'aquesta via és l'aclariment de la situació i arribar a una solució compartida per ambdues parts. L'instructor, en el termini de deu dies, comptats a partir de la presentació de la queixa per escrit, elaborarà una proposta de resolució que reflecteixi l'acord entre les parts, i la remetrà a la CIPAPT i a la Direcció.

C) Procediment formal

Quan el procediment informal no dóna resultat o és inapropiat per resoldre el problema, es recorre al procediment formal, que s'inicia amb la instrucció de l'expedient.

8.6. Procediment formal

Les funcions de l'instructor seran les següents: obrir l'expedient contradictori, impulsar la tramitació del procediment intern d'actuació, proporcionar suport i ajut a les víctimes, iniciar les diligències i gestions oportunes per l'aclariment dels fets, i elaborar i presentar a la resta de membres de la CIPAPT l'informe de conclusions i la proposta de resolució.

En el desenvolupament de la seva funció, l'instructor practicarà les proves de caire documental i les entrevistes que consideri necessàries en presència de la resta dels membres de la CIPAPT, que podran fer les observacions que creguin pertinents. En la pràctica d'aquestes diligències es garantirà el compliment dels principis rectoris i les garanties d'aquest procediment que abans s'han indicat.

En funció de la gravetat de la conducta denunciada i de la seva evidència, l'instructor podrà proposar mesures cautelars de protecció, com la separació de la víctima i de l'assetjador, fins a la finalització del procediment. La proposta de les mesures cautelars serà comunicada i sol·licitada a la Direcció i al treballador o treballadora afectada, que haurà de donar-hi el seu consentiment.

En el termini màxim de vint-i-cinc dies a partir de la data de presentació de la queixa, l'instructor presentarà l'informe de conclusions del cas a la resta dels membres de la CIPAPT. Aquest termini es podrà prorrogar a petició de l'instructor mateix per causes degudament justificades i durant el mínim temps possible. La CIPAPT disposarà d'un màxim de cinc dies, a partir de la data de presentació de l'informe per part de l'instructor, per practicar les proves complementàries que consideri oportunes, si s'escau, i aprovar l'informe final segons el model normalitzat (Annex 3).

Qualsevol persona que participi en el procés d'investigació, inclosos els testimonis, hauran de garantir la confidencialitat de les informacions i dades que facilitin, o de les quals tinguin coneixement, així com dels documents als que tinguin accés. Per aquest motiu hauran de signar el compromís de confidencialitat (Annex 4).

En tractar-se d'un òrgan col·legiat, les conclusions de l'informe i les propostes de mesures a adoptar seran aprovades per unanimitat. En cas de discrepàncies, es faran constar per escrit en el mateix informe, amb els seus motius. Aquest informe es remetrà a la Direcció de l'empresa, per tal que adopti les mesures que consideri necessàries en el marc de les seves competències. També es remetrà una còpia a les parts implicades.

8.7. Resolució de l'expedient

Finalitzada la recerca del CIPAPT l'instructor del procediment remetrà l'informe de conclusions (segons el model que s'adjunta a l'Annex 3) al Responsable de Recursos Humans, qui disposarà de 10 dies hàbils per aplicar les mesures recomanades.

L'informe de conclusions que emeti la comissió anirà en alguna d'aquestes línies:

- Declarar la inexistència d'assetjament i l'arxiu de l'expedient. No obstant això es proposa aplicar mesures que millorin la situació existent.
- Promoure la incoació d'un expedient disciplinari per la comissió d'una falta molt greu d'assetjament i proposar, si escau, les mesures correctores de la situació.
- Si s'estima que es tracta de fets que poguessin ser constitutius de delictes comesos per personal de l'empresa contra l'exercici dels drets de les persones reconeguts per les lleis, haurà de remetre's a les normes procedimentals aplicables.
- Si es detecta alguna falta diferent de l'assetjament, es proposarà les accions correctores que posin fi a la situació produïda i es promourà, si escau, l'expedient disciplinari corresponent.

Quan de l'estudi del cas es conclouï que, com a conseqüència de la situació, s'han produït danys a la salut, ja siguin físics o psíquics, es considerarà com a accident laboral amb baixa o sense baixa, segons sigui el cas, a l'efecte del que estableix l'article 115 del reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, i es tramitarà a la mútua col·laboradora de la Seguretat Social, per fer-ne el reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut patir.

S'informarà els implicats en el procés, a la CIPAPT i al Comitè de Seguretat i Salut de les resolucions que s'adoptin en relació al cas.

8.8. Seguiment i control

El seguiment i control de les mesures correctores proposades correspondrà a cada Àrea de treball, havent de prestar especial atenció, en els casos en què hagi pogut haver-hi afectació de les víctimes, el suport i, si escau, rehabilitació d'aquestes.

S'haurà de prestar especial atenció per evitar possibles situacions d'hostilitat en l'entorn laboral, quan es produeixi la reincorporació del treballador o la treballadora que hagi estat de baixa laboral després d'una situació d'assetjament.

El departament de RRHH haurà de realitzar un registre i seguiment estadístic dels casos d'assetjament laboral realment produïts en ells i informar, si escau, dels mateixos al Comitè de Seguretat i Salut.

9. Revisió del protocol

Aquest Protocol es revisarà i modificarà sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat, a proposta de qualsevol de les parts que integren el Comitè de seguretat i salut, sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat o per imperatiu legal o jurídic.

En qualsevol cas, la proposta de revisió i modificació es durà terme amb la consulta i participació prèvies del comitè de Seguretat i salut.

Annex 1. Les 45 conductes d'assetjament psicològic de Leymann

D'acord amb els treballs de Leymann, en els casos d'assetjament es donen un seguit de comportaments hostils de forma reiterada, freqüent i continuada en el temps, focalitzats i amb una clara intenció de fer mal. Els 45 que s'observen més sovint són:

A) Activitats d'assetjament dirigides a reduir les possibilitats de la persona assetjada de comunicar-se de forma adequada amb els altres, inclòs l'assetjador mateix.

1. L'assetjador no permet a la persona assetjada la possibilitat de comunicar-se.
2. Interromp contínuament la persona assetjada quan parla.
3. Els companys no deixen que s'expressi.
4. Els companys l'increpen i l'insulten en veu alta.
5. Es produeixen atacs verbals de crítica de feines que ha realitzat.
6. Es produeixen crítiques cap a la seva vida privada.
7. S'atempta la víctima amb trucades telefòniques.
8. Se l'amenaça verbalment.
9. Se l'amenaça per escrit.
10. Es rebutja el contacte amb la víctima (s'evita el contacte visual, mitjançant gestos de rebuig, desdeny o menyspreu, etc.).
11. Se n'ignora la presència. Per exemple, adreçant-se exclusivament a tercers (com si no hi fos o no existís).

B) Activitats d'assetjament per evitar que la persona assetjada tingui la possibilitat de relacionar-se socialment.

12. No es parla mai amb la víctima.
13. No es deixa que s'adreci a ningú.
14. Se li assigna un lloc de treball que l'aïlli dels seus companys.
15. Es prohibeix als seus companys que parlin amb aquesta persona.
16. Es nega la presència física de la víctima.

C) Activitats d'assetjament adreçades a desacreditar o impedir que la persona assetjada mantingui la seva reputació personal o laboral.

17. Es calumnia la víctima.
18. L'assetjador fa córrer tafaneries i rumors sobre la víctima.
19. Es ridiculitza la víctima.
20. S'atribueix a la víctima un trastorn mental.

21. S'intenta forçar un examen o diagnòstic psiquiàtric.
22. S'inventa una suposada malaltia de la víctima.
23. Se n'imiten els gestos, la postura, la veu i el tarannà, per ridiculitzar-los.
24. Se n'ataquen les creences polítiques o religioses.
25. Es fa burla de la seva vida privada.
26. Es fa burla dels seus orígens o de la seva nacionalitat.
27. Se l'obliga a fer un treball humiliant.
28. Es fa seguiment, anotacions i registre inequitàtivament de la feina de la víctima en termes malintencionats.
29. Es qüestionen o contesten les decisions preses per la víctima.
30. S'insulta la víctima en termes obscens o degradants.
31. S'acorrala sexualment la víctima amb gestos o proposicions.

D) Activitats d'assetjament adreçades a reduir l'ocupació i el treball efectiu de la persona assetjada mitjançant el descrèdit professional.

32. No s'assigna cap tasca a la víctima.
33. Se la priva de qualsevol ocupació i es vetlla perquè no pugui trobar cap tasca per ella mateixa.
34. Se li assignen tasques totalment inútils o absurdes.
35. Se li assignen tasques noves sense parar.
36. Se li assignen tasques molt inferiors a la seva capacitat o competència professional.
37. S'obliga la víctima a executar treballs humiliants.
38. Se li assignen tasques que exigeixen una experiència superior a les seves competències professionals.

E) Activitats d'assetjament que afecten la salut física o psíquica de la persona assetjada.

39. Se l'obliga a dur a terme treballs perillosos o especialment nocius per a la salut.
40. Se l'amenaça físicament.
41. S'agredeix físicament la víctima, però sense gravetat, a títol d'avertiment.
42. Se l'agredeix físicament, però sense contenir-se.
43. Se li ocasionen voluntàriament despeses amb intenció de perjudicar-la.
44. S'ocasionen desperfectes en el lloc de treball o en el domicili de la víctima.
45. S'agredeix sexualment la víctima.

Annex 2. Model de presentació de queixa a la CIPAPT

A la representació dels treballadors

A la direcció de l'empresa

A la Comissió per la Prevenció de l'assetjament en el treball (CIPAPT)

DADES PERSONALS DE QUI PRESENTA LA QUEIXA

Nom i cognoms:

Departament/Secció:.....

Lloc on es desenvolupa la situació denunciada:.....

Telèfon de contacte:

Adreça electrònica:

Domicili a efectes de notificació:

FETS

Descripció de la situació que genera la queixa, indicant-hi:

- El nom de la persona (o persones) que està patint la presumpta situació d'assetjament.
- Descripció cronològica dels fets des dels seus inicis.
- Persones implicades (agressor i/o col·laboradors).
- Concreció de dates, hores, persones que hi eren presents, etc.
- Actuacions i passos que s'han fet per solucionar el conflicte.
- Aportació de proves documentals i testimonis (si se'n tenen).

A efectes de constatar els fets indicats, sol·licito que aquesta Comissió contacti amb aquestes persones en qualitat de testimonis:

1.-.....

2.-.....

3.-.....

4.-.....

POSSIBLE SOLUCIÓ

Exposar la solució que proposa el demandant. En cas que el demandant no sigui la persona que pateix la situació d'assetjament, indicar-hi també la solució proposada per la possible víctima.

Signatura del demandant: _____

Rebut per: (segell i/o signatura) _____

Data: _____

Data: _____

Annex 3. Model d'informe de conclusions de la CPAPT

Núm. d'expedient: __/__/202__

Barcelona, __ de _____ de 202__

Sr. /Sra. _____ com a instructor/a del cas i membre de la CPAPT.

Sr. /Sra. _____ com a membre de la CPAPT.

Sr. /Sra. _____ com a membre de la CPAPT.

Com a membres de la Comissió per la Prevenció de l'assetjament psicològic en el treball (CPAPT), informen:

1r. Antecedents del cas, denuncia i circumstàncies.

2n. Resum de les diligències practicades, arguments de les parts, testimonis i proves.

3r. Relació dels fets que resultin acreditats segons la CPAPT.

4t. Conclusions (indicant-hi possibles agreujants).

5è. Proposició de mesures.

Signatures:

Annex 4. Acord de confidencialitat

Núm. d'expedient: __/__/202_

El Sr./Sra. _____, major d'edat, amb DNI núm. _____, com a persona que intervé, en qualitat de _____, en el procediment d'investigació de referència, de conformitat amb el que s'estableix el Protocol d'actuació per a la prevenció de l'assetjament psicològic en el treball, sap i accepta que:

- La participació en el procediment li dona el dret de saber en quina fase està el procediment i, en virtut d'aquesta participació, el dret de saber, també, el resultat de cadascuna de les fases.
- La seva intervenció en el procediment s'ha de basar en la bona fe i en la recerca de la veritat i l'esclariment dels fets que s'han denunciat.
- Com a intervinent en el procediment, té el deure de col·laborar amb la Comissió d'Investigació (CIPAPT).
- En cas que sigui membre de la Comissió d'Investigació (CIPAPT), ha de posar en coneixement de la Comissió d'Investigació l'existència de qualsevol de les incompatibilitats que es detallen en l'apartat 8.4 del Protocol.
- Les seves dades de caràcter personal són tractades sota responsabilitat de l'empresa amb la finalitat de gestionar el Protocol en el qual intervé.
- Aquesta finalitat s'empara en l'obligació legal inclosa en la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Les dades personals que es tracten durant el procediment es poden comunicar al Ministeri Fiscal, als òrgans jurisdiccionals i/o a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.
- Les dades es conserven durant el temps necessari per acomplir la finalitat que s'indica i per determinar les possibles responsabilitats que es puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades.
- Pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades i de limitació i oposició al tractament d'aquestes, i també el dret de no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les dades, remetent una comunicació a l'empresa per correu electrònic a l'adreça del delegat de protecció de dades: _____, amb la referència «Protecció de dades».

Signatura:

Bibliografia

- Confederación de Empresarios de Málaga (2019): Guía para la elaboración e implantación de un protocolo de acoso en la empresa.
- Departament de Governació i Administracions Públiques. Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'administració (2010): Guia per al tractament i la prevenció de l'assetjament psicològic. Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Departament de Governació i Relacions Institucionals. Direcció General de Funció Pública. Generalitat de Catalunya (2014): Tècniques i instruments per a la investigació d'una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya
- Departament de Treball i Indústria. Generalitat de Catalunya (2003): Assetjament psicològic en el treball. Full d'informació monografies, 23.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social: Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2021): Criterio Técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales.
- (2009): Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Gimeno Lahoz, R. (2005): La presión laboral tendenciosa. El mobbing desde la óptica de un juez. Lex Nova. Valladolid.
- Gimeno Navarro, M.A.; Mejías García, A.; Carbonell Vayá, E.J. (2009): Protocolos sobre acoso laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. Tirant lo Blanch. Valencia.
- Hirigoyen, M.F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Paidós Ibérica. Barcelona.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)
- (2011): Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral (II). NTP 892.
- (2011): Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral (I). NTP 891.
- (2010): Acoso psicológico en el Trabajo. Diario de incidentes.
- (2009): Acoso psicológico en el trabajo: definición. NTP 854.
- (2009): Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo. NTP 823.
- (2001): Mobbing, violencia física y acoso sexual.
- (1998): Hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. NTP 476.
- González de Rivera, J.L. (2002): El maltrato psicológico. Espasa Calpe. Madrid.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC:

(2008): Violencia en el trabajo y sus manifestaciones.

(2007): Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo.

Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo (2006): Acoso moral en el trabajo. Guía de prevención y actuación frente al mobbing. Lettera Publicaciones. Bilbao.

Organización Internacional del Trabajo (OIT): Convenio sobre la eliminación de la violència y el acoso en el mundo del trabajo. (Convenio 190).

Organización Internacional del Trabajo (2020): Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. OIT.

Piñuel Zabala, I. (2001): Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Sal Terrae. Santander.

UGT-CEC (2018): Guía anàlisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el Trabajo. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente.

(2018): Monográfico Violencia y acoso laboral. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente.

(2013): Guía La negociación en la empresa de un acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente.

UMIVALE (2021): Prevención del acoso laboral. Guía para la elaboración de un protocolo para la prevención del acoso sexual o moral.

Velázquez, M. (2005): Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales. Ediciones Gestión 2000.

Protocols consultats

Ajuntament d'Argentona: Protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament laboral a l'Ajuntament d'Argentona 2016.

Departament de Governació i Relacions Institucionals. Direcció General de Funció Pública. Generalitat de Catalunya: Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior. Gobierno de Navarra: Prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral.

Hospital Universitario La Paz – IdiPAZ: Protocolo de prevención y actuación ante el acoso.

Parc de Salut Mar: Protocol d'assetjament psicològic laboral.

UGT de Catalunya (2010): Protocol d'actuació a l'empresa per la prevenció de l'assetjament laboral. Secretaria de Política Sindical-Salut Laboral.

Universidad de Córdoba: Procedimiento para la Prevención y Resolución de Conflictos en Materia de Acoso en la Universidad de Córdoba.

Universidad de la Rioja: Protocolo de la Universidad de La Rioja para la prevención y respuesta ante el acoso. Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 20 de julio de 2017.

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED): Protocolo de actuación en materia de acoso.

Universitat Oberta de Catalunya (UOC): Protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral.

Unión General de Trabajadores: Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo. BOE núm. 68. Viernes 20 de marzo de 2009. Madrid.

Unión General de Trabajadores de Madrid: Protocolo de prevención y erradicación del acoso laboral en las administraciones públicas. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid.