

PROMOCIONS URBANÍSTIQUES DE MATARÓ, SA

c/ Pablo Iglesias, 63
Mataró

Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina

Novembre 2019



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

➤ ÀREA DE MOBILITAT

ROA. DE RAFAEL ESTRANY, 36. PL-1 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 52

0.	LA DECLARACIÓ INSTITUCIONAL.....	3
1.	INTRODUCCIÓ.....	4
2.	OBJECTIU	9
3.	ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	10
4.	GARANTIES I CONFIDENCIALITAT	10
5.	COMPETÈNCIES I RESPONSABILITATS.....	10
6.	MÈTODE	12
7.	REVISIÓ DEL PROCEDIMENT	16

CIF: A-59323642 / Inscripció en el Registre Mercantil de Barcelona Cèdula Fulda 130.006, Foll 22 Tom 11.343, Llibre 10.135, Serc 7a



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumasa.cat / pumasa@pumasa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08502 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

> ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 36. PL. 1. 08504 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 62

0. LA DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

PROMOCIONS URBANÍSTIQUES DE MATARÓ, SA (en endavant PUMSA) vol aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones.

Totes les dones i homes que treballen a **PUMSA** tenen dret que es respecti la seva dignitat. I totes les dones i homes que treballen a **PUMSA** tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (usuaris, clients/es, proveïdors/es, col·laborador/es externs, etc.) amb respecte, i de col·laborar perquè tothom sigui respectat.

D'acord amb aquests principis, **PUMSA** declara que l'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions, no serà permès ni tolerat sota cap circumstància. No han de ser ignorats i seran sancionats amb contundència. Per aconseguir aquest propòsit:

PUMSA demana que cada una de les persones de l'empresa, i especialment aquelles amb autoritat sobre altres, assumeixin les seves responsabilitats:

- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds que són o puguin resultar ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidadores per algú.
- Actuant de forma adequada i solidària davant d'aquests comportaments o situacions, d'acord amb les orientacions que estableix aquest protocol: no ignorant-los, no tolerant-los, no deixant que es repeteixin o s'agreugin, posant-los en coneixement i demanant suport a les persones adequades, donant suport a aquelles persones que els puguin estar patint.

PUMSA es compromet a:

- Difondre un protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres i, en especial, el personal responsable per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.
- Donar suport i assistència específica a les persones que puguin estar patint aquestes situacions.
- Articular i donar a conèixer les diferents vies de resolució d'aquestes situacions dins de l'empresa.
- Garantir que totes les queixes i denúncies es tractaran rigorosament i es tramitaran de forma justa, ràpida i amb confidencialitat.
- Garantir que no s'admetran represàlies envers la persona assetjada que presenti queixa o denúncia interna o envers les persones que participin d'alguna manera en el procés de resolució.

El protocol que acompanya aquesta Declaració, concreta aquests compromisos i serà revisat periòdicament.

Signat per l'empresa, Mataró, 28 de novembre de 2019



PUMSA
PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESÍAS 63. PL. 2A. DS. 10. 08502 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT
RD. DE RAFAEL ESTRANY, 36. PL. 1. 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 52

1. INTRODUCCIÓ

Declaració de principis

Entre els drets que les persones tenen com a integrants de la societat són inqüestionables el dret que sigui respectada la seva dignitat personal, el dret al treball i a la seva promoció i el dret que sigui respectada la seva intimitat. Els comportaments d'assetjament psicològic, d'humiliació o qualsevol altra conducta que vulneri aquests drets són contraris als mínims ètics socials i legalment establerts.

En virtut d'aquests drets, **PUMSA** assumeix que les actituds d'assetjament suposen un atemptat contra la dignitat dels treballadors i treballadores, per la qual cosa no es permetrà ni es tolerarà l'assetjament a la feina.

Per tant, queda expressament prohibida qualsevol acció o conducta d'aquesta naturalesa, essent considerada com a falta laboral molt greu i comprometent-se l'empresa a fer ús dels seus poders directius i disciplinaris per protegir de l'assetjament a la plantilla.

En virtut d'aquest dret, **PUMSA** es compromet a regular, mitjançant el present protocol, la problemàtica de l'assetjament a la feina, establint un mètode que s'apliqui tant per prevenir, a través de la formació, la responsabilitat i la informació, com per solucionar les reclamacions relatives a l'assetjament, amb les degudes garanties i prenent en consideració les normes constitucionals, laborals i les declaracions relatives als principis i drets fonamentals al treball.

MARC TEÒRIC I ESTUDIS ESTADÍSTICS

És convenient integrar el concepte d'*assetjament psicològic* en un marc conceptual més ampli, com és el de la violència en el treball, segons allò que es va acordar a la reunió d'experts per elaborar recomanacions pràctiques sobre la violència i l'estrès en el treball promoguda per l'OIT l'octubre de 2003 com: «tota acció, incident o comportament que s'allunyi del que és raonable, mitjançant el qual la persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta».

Per tant, ser objecte de qualsevol tipus de conducta violenta a l'entorn laboral, ja es tracti de conductes puntuals o de conductes reiterades en el temps, constitueix un risc per a la salut.

També cal remarcar que és imprescindible que les persones treballadores assumeixin responsabilitats en la defensa dels seus drets i dels drets dels seus companys, ja que les situacions d'assetjament psicològic poden esdevenir en qualsevol lloc de treball, a qualsevol nivell i en el moment més impensat, al marge de tots els controls preventius que l'empresa pugui dur a terme.

Quan l'assetjament és deliberat i té l'objectiu de perjudicar, constitueix un delictes que només es pot prevenir mitjançant la creació i l'aplicació de lleis específiques i l'establiment de sancions per la seva vulneració. No obstant això, és condemnat a la legislació vigent de manera indirecta per atemptar contra la dignitat de la persona i produir lesions psíquiques i físiques per estrès (Constitució, Estatut dels treballadors, Estatut autonòmic, Llei de riscos laborals, Codi Penal).

En molts casos, l'assetjament psicològic constitueix una conducta inconscient i automàtica, estimulada sovint per una cultura que no tan sols la permet sinó que la fomenta i, fins i tot, la premia. L'única

*Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina. **PUMSA***



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESÍAS 63, PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

> ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 36. PL. 1. 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 753 26 52

prevenció possible és un canvi cultural i l'adopció de mesures que impedeixin la implantació de situacions afavoridores de l'aparició de conductes d'assetjament.

Definicions

"L'assetjament laboral" o "mobbing" es defineix segons la Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, com a: *"actos hostiles o humillantes que se realicen de forma reiterada que sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima en el ámbito de cualquier relación laboral"*, article 173 punt 1 del Codi Penal.

L'assetjament presenta diferents modalitats, en funció de la direcció de les interaccions entre l'assetjador/a i la persona que les pateix i dels nivells organitzatius afectats:

- Assetjament vertical descendent: pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones treballadores.
- Assetjament vertical ascendent: pressió exercida per un/a treballador/a o un grup de treballadors/ores sobre una persona amb superioritat jeràrquica.
- Assetjament horitzontal: pressió exercida per un/a treballador/a o per un grup de treballadors/ores sobre un/a dels/de les seus/ves companys/es.

1. Assetjament psicològic i assetjament discriminatori

És l'exposició a conductes de violència psicològica intensa dirigides, de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder no necessàriament jeràrquica amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència, emmarcada en una relació laboral, no respon a les necessitats de l'organització del treball i implica tant un atemptat a la dignitat de la persona com un risc per a la seva salut.

A fi de considerar assetjament psicològic les conductes esmentades, cal que es donin totes les condicions de la definició anterior, si bé la intencionalitat i/o la finalitat destructiva només seran considerades agreujants als efectes de l'aplicació d'aquest protocol.

Aquests processos es manifesten a través de conductes de violència psicològica (la humiliació, la crítica, l'estigmatització, l'aïllament social o, fins i tot, la violència verbal amb diferents intensitats) que suposen per a la persona que les pateix un atemptat a la dignitat o a la integritat física o psíquica. Aquest conjunt de conductes es caracteritza per la intencionalitat de qui les practica, un elevat nivell de sistematització i la persistència en el temps. Una característica que defineix aquest procés és l'asimetria respecte als recursos i les possibilitats de defensar-se de la persona assetjada davant d'aquests tipus de comportaments.

Les conductes de maltractament psicològic que no presenten tots els components de repetició i persistència en el temps propis de l'assetjament psicològic també han de rebre un tractament preventiu i/o ser avortades amb promptitud i, si escau, han de ser sancionades d'acord amb el conveni d'aplicació a l'empresa, encara que no es considerin assetjament en no reunir les característiques abans esmentades.



2. Assetjament sexual

El constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

Decidir que una determinada conducta és sexualment indesitjada correspon sempre al/a la receptor/a.

Per tant, l'assetjament sexual és un seguit de comportaments verbals, no verbals i/o físics d'índole sexual, no volguts per la persona receptora, o bé un sol incident que pel seu caràcter summament ofensiu o delictiu pot constituir per si sol un cas d'assetjament sexual.

És una forma d'abús que s'exerceix des d'una percepció o sensació de poder psíquic o físic respecte a la persona assetjada i que es pot donar en qualsevol àmbit de relació entre persones (laboral, docent, domèstic, etc.), sense que necessàriament existeixi una superioritat jeràrquica.

3. Assetjament per raó de sexe o d'orientació sexual

El constitueix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe o l'orientació sexual d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Desenvolupament del conflicte

Si bé en estudis i investigacions sobre aquest fenomen es descriuen més fases en l'evolució de l'assetjament psicològic, en l'estudi dels casos s'observen bàsicament les fases següents:

Fase de conflicte: atacs suaus que es van intensificant progressivament.

Fase d'assetjament psicològic: conductes violentes i agressions franques. És una fase llarga perquè la persona afectada normalment no s'adona del què està passant i els companys no implicats, els sindicats i, fins i tot, la direcció de l'empresa se'n poden inhibir i s'abstenen d'intervenir al conflicte, bé per por de represàlies, bé per complicitat implícita.

Fase d'intervenció de l'empresa: sovint arriba quan la situació ja té greus repercussions per a la persona afectada, que ha d'afrontar baixes successives o canvis de lloc de treball.

Fase de marginació o exclusió: en casos extrems, després d'alternar la feina amb llargues temporades de baixa, la persona pot arribar a abandonar la vida laboral, afectada per patologies diverses conseqüents a l'assetjament.

Conductes de la persona o persones agressores

De tipus organitzacional

- Anul·lar o restringir, per part del o de la superior, les possibilitats de parlar a la persona i negar-se a escoltar-la.
- Prohibir als companys que parlin amb una persona determinada.
- Interrompre contínuament, per tal que la persona no es pugui expressar.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA
www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. PL. 2A. OS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

> ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY SA. PL. 1. 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 76 36 / FAX. 93 758 76 52

- Obligar alguna persona a executar tasques en contra de la seva voluntat i que no li corresponen.
- Jutjar la feina d'una persona d'una manera ofensiva.
- Avaluar sistemàticament la feina i l'actitud d'una persona de manera negativa i esbiaixada.
- Qüestionar de manera discriminatòria i irrespectuosa les decisions d'una persona.
- Modificar les responsabilitats o funcions sense comunicar-ho.
- Assignar una quantitat de tasques molt per sobre -o per sota- de les que s'assignen a les altres persones, i, en el seu cas, amb terminis d'execució poc raonables o sense temps per fer-les.
- Privar de la informació necessària per fer la feina.
- Denegar de manera discriminatòria i injusta les sol·licituds de formació relacionada amb les funcions professionals que la persona té assignades.
- Infravalorar l'esforç i el mèrit professional, restant-li valor o atribuint-lo a altres factors.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit, absurdes o inútils.
- Assignar a les persones tasques molt per sota de les seves capacitats, no inherents al seu lloc de treball.
- Assignar tasques degradants.
- Assignar, a propòsit, tasques que posen en perill la integritat física o la salut de la persona.
- Impedir que s'adoptin les mesures de seguretat necessàries que cal aplicar per fer la feina amb la seguretat adequada.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys.

- **Adreçades a les relacions socials de les persones**

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona negant-li la salutació o no dirigint-li la paraula.
- Adreçar-se a una persona de manera indirecta o a través de terceres persones.
- Humiliar, menystenir o infravalorar una persona en públic.
- Tractar una persona com si fos invisible o no existís.

- **Adreçades a la vida personal i privada de les persones**

- Crítiques insistents o permanents a la vida privada d'una persona.
- Trucades telefòniques, escrits o correus electrònics amenaçadors, irònics o sarcàstics.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Fer entendre que una persona té problemes mentals o psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats o limitacions d'una persona.
- Imitar i escarnir la imatge, els gestos, la veu, els comportaments, etc., d'una persona.
- Fer mofa de la vida privada d'una persona.
- Parlar malament d'una persona a esquena seva.
- Inventar i difondre rumors de manera jocosa o malintencionada.

- **Adreçades a les actituds de les persones**

- Atacs a les actituds, creences, sistemes de valors o qualsevol altra circumstància personal i/o social.
- Mofar-se de la nacionalitat d'una persona.
- Provocar una persona per descompensar-la emocionalment i fer-la explotar.



PUMSA
PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. P. 2A. D5. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT
RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 36. P1-L. 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 52

- Ridiculitzar l'orientació sexual i/o l'estil de vida d'una persona.
- Fer mofa o ridiculitzar en general la manera de ser o comportar-se d'una persona.

- **De violència**

- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor, com per exemple envair la distància física de relació personal.
- Cridar, insultar o menystenir.
- Amenaces verbals o per mitjà de gestos intimidadors.

Conductes que NO constitueixen assetjament

- Estils de lideratge autoritaris o dominadors i excessivament exigents amb la feina.
- Sobrecàrrega o infra-càrrega de treball a causa d'una mala organització.
- Aïllament derivat de la pròpia activitat o del lloc on es desenvolupa la feina.
- Crítiques constructives i avaluacions explícites de la feina.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horari, etc.
- Un acte singular: canvi justificat de lloc, sanció concreta, discussió puntual, etc.
- Conflictes interpersonals a causa de l'existència de grups i/o persones amb interessos i objectius diferents i, molts cops, contraposats.
- Manca de comunicació atribuïble a la personalitat de la persona o a la ubicació del seu lloc de treball.
- Tensions i conflictes generats per la mateixa feina.
- Rumors, xafarderies i comunicacions informals que circulen per l'organització.
- Incompetència o manca de voluntat per dur a terme una feina determinada.
- Estancament professional per manca de mèrits professionals o per impossibilitat d'accés a determinats sistemes de promoció.

Conseqüències de l'assetjament

• **Per a la persona afectada**

Presenta, bàsicament, seqüeles de tipus personal:

- **Psíquiques**

- Ansietat amb pors i sensació d'amenaça constant.
- Alteracions emocionals com ara apatia, sentiments de fracàs, de frustració, d'impotència, autoestima baixa, etc.
- Dificultats de concentració.
- Alteracions cognitives.
- Comportaments substitutius com ara addiccions, per tal de disminuir l'ansietat.
- Patologies greus, com ara quadres depressius greus i suïcidis.
- Abandonament de la vida laboral després de nombroses baixes.

- **Físiques**

- Problemes de salut tant funcionals com orgànics (mals de cap, miàlgies, cefalees, cervicàlgies, insomni, fatiga crònica, sufocacions, taquicàrdies, vòmits, etc.).

- **Socials**

- Hipersensibilitat a les crítiques.
- Actituds de desconfiança.
- Manifestacions d'inadaptació social, com ara conductes d'aïllament, d'evitació i de retraïment i conductes d'agressivitat i hostilitat.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS 63. PL. 2A. DS. 10. 08502 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 66. PL. 1. 08504 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 52

- Sentiments d'odi, d'ira i de rancúnia cap a la persona agressora amb desig de venjança.
- Laborals
 - Desmotivació i insatisfacció.
 - Associació de la feina amb un ambient hostil que ocasiona sofriment.
 - Augment de l'absentisme.
 - Canvi de feina.
- **Per a l'empresa**

Hi ha repercussions en el clima laboral, organitzatives i un impacte econòmic:

 - Enrariment del clima laboral.
 - Disminució del rendiment laboral. Disminueix la quantitat i la qualitat de la feina a causa de la impossibilitat de treballar en grup i dels problemes d'informació i comunicació.
 - Sinistralitat més elevada, ja que la disminució de la qualitat del clima laboral comporta un augment del nombre d'accidents (negligències, manca d'atenció, etc.).
 - Pèrdua de la persona treballadora a causa de l'absentisme, el canvi de lloc de treball o la invalidesa.
 - Despeses d'assistència per malalties psíquiques i orgàniques.

2. OBJECTIU

L'objectiu general d'aquest protocol respon a la necessitat d'establir pautes d'actuació a seguir en cas de detectar-se conductes que puguin ser catalogades d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions.

Per tant, sobretot, pretén ser una guia per a la prevenció, detecció i resolució d'aquests casos.

- Identificació d'aquelles situacions d'assetjament que puguin afectar a la salut dels treballadors i treballadores.
- Relacionar els criteris de valoració de l'assetjament.
- L'aplicació de polítiques que permetin la prevenció de l'assetjament.
- Conèixer els passos a seguir per part dels treballadors afectats, el Servei de Prevenció, responsables de l'empresa i el Comitè de Seguretat i Salut, davant d'aquesta situació d'assetjament.

Els objectius específics són:

- Impartir sessions de sensibilització.
- Obtenir la informació necessària per a l'elaboració de diagnòstic sobre aquesta temàtica dins l'organització.
- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de cada tipus d'assetjament.
- Crear circuits àgils d'intervenció.
- Definir els rols i les responsabilitats dels diferents agents.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT

RD. DE RAFAEL ESTRANY, 36. PL. 1. 08304 MATARÓ
TEL. 93 728 76 36 / FAX. 93 728 26 32

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment serà d'aplicació a tot el personal de **PUMSA** sigui quin sigui el tipus de contracte, l'horari i/o la relació contractual amb l'empresa.

En aplicació de les obligacions establertes per la coordinació d'activitats empresarials a què obliga la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, es tindran en compte els següents aspectes:

- En el cas que l'empresa tingui contractats personal o empreses externes, aquests, seran informats de l'existència d'aquest procediment.
- Quan es produeixi un cas d'assetjament entre empleats i personal extern (d'una empresa externa contractada o personal en el lliure exercici de la seva professió) s'aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el respectiu procediment i executi les mesures correctores que consideri convenients.

4. GARANTIES I CONFIDENCIALITAT

El desenvolupament i aplicació del procediment en els possibles casos d'assetjament laboral i sexual es realitzarà amb la més estricta confidencialitat.

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim previst a l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, de protecció de dades de caràcter personal. A aquests efectes, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

Quan l'estudi d'un cas conclougui que hi ha hagut assetjament amb resultats de danys a la salut, bé siguin físics, bé siguin psíquics, es considerarà com a accident laboral i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals per tal de procedir al seu reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut sofrir.

5. COMPETÈNCIES I RESPONSABILITATS

Tots els treballadors i treballadores de **PUMSA** tenen la responsabilitat de garantir un entorn laboral en el que es respecti la dignitat de la persona. La direcció haurà de tenir especialment en compte la tasca d'evitar que es produeixi qualsevol tipus d'assetjament sota el seu àmbit d'organització.

La direcció de l'empresa:

- Ha de vetllar per la millora contínua de les condicions de treball i perquè les relacions entre els/les treballadors/es guardin respecte a la seva intimitat, igualtat i dignitat.
- Ha de vetllar pel respecte per l'activitat professional i el criteri tècnic del servei de prevenció i proporcionar suficients recursos materials, humans i econòmics a totes les Àrees implicades per desenvolupar les tasques derivades d'aquest protocol.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

> ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 56. PL. I. 08354 MATARÓ
TEL. 93 758 26 36 / FAX. 93 758 26 52

- Ha de vetllar pel compliment d'aquest protocol.
- Ha d'acordar la realització d'una informació reservada i de convocar la comissió d'investigació interna.
- Ha de nomenar, en el seu cas, les persones que hauran de formar part de la comissió d'investigació interna.
- Ha de procedir d'acord amb les conclusions i recomanacions fetes per la comissió d'investigació interna.
- Ha de vetllar per l'aplicació de les mesures correctores, conjuntament amb el servei de prevenció, un cop finalitzada la intervenció.
- Ha de garantir la informació als treballadors i treballadores dels drets que tenen i de les lleis que els emparen, així com de les sancions preceptives i del procediment per formular consultes, queixes i denúncies.
- Ha de fer executar les mesures correctores i preventives que sigui possible d'aplicar i recomanades per qui les que hagi investigat i estudiat el cas, per tal de solucionar el problema i/o evitar l'aparició de nous casos.
- Ha d'impulsar aquest protocol quan hi hagi una sol·licitud d'actuació.
- Ha de trametre informació sobre els casos denunciats i resolts, a l'inici i la finalització de les diferents fases, als treballadors a través dels seus representants.
- Ha de garantir que les persones implicades puguin aportar, durant totes les actuacions, la informació que considerin adient.
- Ha de transmetre als departaments les queixes, consultes o denúncies d'assetjament que li siguin comunicades per la Inspecció de Treball, l'Institut Català de les Dones (ICD), els diversos òrgans creats per a la protecció del col·lectiu gai, lesbià i transsexual, l'Òrgan Paritari de Polítiques d'Igualtat (OPPI), les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals i les diverses associacions dedicades a assumptes relacionats amb aquesta temàtica, en aquells casos en què el personal afectat, per la raó que sigui, hagi utilitzat vies alternatives per donar a conèixer el seu malestar.
- Ha de fer el control estadístic dels casos d'assetjament que es produeixen a la organització.
- Ha d'impulsar el seguiment, revisió i actualització del procediment.

Els comandaments intermitjos:

Han d'aportar la informació de què disposin, per tal que els tècnics de prevenció o els membres de la comissió d'investigació estableixin el diagnòstic de la situació, que donarà lloc a totes les actuacions posteriors fins a arribar a la solució del problema.

El servei de prevenció:

- Com a òrgan tècnic especialitzat, és responsable de la realització de les avaluacions i dels estudis necessaris per al diagnòstic de la situació objecte de queixa o de denúncia.
- Ha de col·laborar amb la comissió d'investigació interna facilitant- la documentació i els informes que requereixi en l'estudi del cas.
- Ha de fer el seguiment de la implantació de les mesures correctores i del control de la seva efectivitat.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY 56. PL. 1. 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 26 56 / FAX. 93 758 26 52

- Ha de donar, si escau, assessorament tècnic i suport psicològic i mèdic adequat a les persones afectades pel possible assetjament, i valorarà 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 seva possible afectació.
- Ha d'elaborar informació sobre els casos denunciats i resultats, a l'inici i la finalització de les diferents fases, per ser lliurada al Comitè de Seguretat i Salut i a la direcció de l'empresa.

La comissió d'investigació interna:

- La comissió d'investigació interna ha de fer la investigació de tots els casos en què se sol·liciti intervenció per causa d'indicis d'assetjament i ha d'emetre un informe amb les conclusions de la seva investigació i propostes d'actuació.
- Les funcions de la comissió d'investigació seran les següents:
 - Rebre les denúncies, canalitzar les queixes i denúncies que es produeixin per assetjament actuant amb el treballador, o en el seu lloc amb autorització expressa d'aquest.
 - Designar al Tècnic del Servei de Prevenció Aliè perquè realitzi la investigació de l'origen dels fets.
 - Acordar les mesures preventives que es derivin de la investigació.
 - En cas de ser necessari, acordar les mesures cautelars.
 - Supervisar i vigilar el compliment de les mesures preventives adoptades.

Els Caps d'Àrea:

- Tenen la responsabilitat de vetllar per reduir i eliminar els factors de risc que generen l'aparició de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe i altres riscos de naturalesa psicosocial.
- Han de col·laborar en l'aplicació d'aquest protocol quan la seva activació afecti el personal de la seva Àrea.
- Han d'executar, si escau, les mesures correctores a aplicar.

6. MÈTODE

Les actuacions a desenvolupar es divideixen en dos grans grups i es subdivideixen en diverses accions:

1. Actuacions Preventives

Declaració de Principis i comunicació de la Declaració
Elaboració d'estratègies de sensibilització: Informació i Formació

2. Actuacions front d'una situació d'assetjament

A qui i com s'ha de presentar una sol·licitud d'intervenció
Instrucció del procediment
Resolució amb Comissió d'Investigació interna



6.1 Actuacions preventives

6.1.1. Elaboració d'estratègies de sensibilització

PUMSA, a l'empara de la declaració de principis signada per l'empresa i que forma part de l'exposició de motius d'aquest protocol, ha d'impulsar actuacions preventives en el marc de les seves competències.

6.1.2. Elaboració d'estratègies de sensibilització

- Planificació de la formació específica a tots els nivells jeràrquics.
S'ha de proporcionar una informació general que permeti identificar els factors que contribueixen a que es produeixi assetjament.
- Es difondrà la següent informació a través de sessions presencials:
 - Sessions d'informació a tots els treballadors/es per explicar-los el procediment, els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixin, les sancions establertes i com activar el procediment.
 - Establir un correu electrònic on es pugui fer consultes i des d'on es pugui rebre assessorament sobre assetjament de manera anònima.

6.2. Actuacions d'intervenció

És important que els procediments d'actuació front una situació d'assetjament estiguin ben establerts, de manera que es resolgui el problema d'una manera eficaç i ràpida. El procediment de denúncia és fonamental per a que la política contra l'assetjament tingui èxit.

Dos aspectes han de quedar clarificats:

- A qui s'ha de presentar una denúncia.
- Com s'ha de presentar una denúncia

6.2.1. A qui i com s'ha de presentar una sol·licitud d'intervenció

Qualsevol persona protegida per aquest procediment que consideri que està sent objecte d'assetjament a l'àmbit laboral podrà utilitzar una de les següents vies:

- Amb escrit dirigit a Direcció o a Recursos Humans.
- A través dels representants dels treballadors, mitjançant el Comitè de Seguretat i Salut, al correu electrònic comitedeseguretatisalut@pumsa.cat
- Mitjançant escrit dirigit a un superior jeràrquic.
- Al Servei de Prevenció de Riscos Laborals, mitjançant la següent adreça específica de correu electrònic mcollbatalle@quironprevencion.com

L'interessat/da ha de redactar l'escrit tot exposant clarament la conducta o conductes d'assetjament en qüestió per tal de rebre ajuda i/o consell de manera immediata, sempre mantenint la confidencialitat. Si la persona té problemes per a fer-ho per ella mateixa, pot fer-ho a través d'una tercera persona de la seva confiança a la que autoritzarà. A l'escrit han de constar les dades següents:

- Nom i cognoms de la persona que fa la denúncia.
- Nom i posició de la persona presumptament assetjadora.
- Detalls dels fets que es consideren rellevants: descripció, dates, durada, freqüència dels fets.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, S.A

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESÍAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

ÀREA DE MOBILITAT

RD. DE RAFAEL ESTRANY, S.A. PL. 1, 08304 MATARÓ
TEL. 93 758 24 36 / FAX. 93 758 24 52

- Els nom i cognoms dels possibles testimonis.

6.2.2. Instrucció del procediment

En el cas que la sol·licitud d'intervenció no la presenti directament la persona afectada, s'haurà d'incloure el seu consentiment exprés per iniciar les actuacions d'aquest protocol.

Durant totes les actuacions, les persones implicades podran estar acompanyades i assessorades per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral.

L'actuació s'inicia a partir d'una sol·licitud d'intervenció per escrit, de la qual s'informarà a la Direcció de l'empresa, qui, en un termini màxim de 15 dies informarà per escrit al Comitè de Seguretat i Salut.

Així mateix, la Direcció comunicarà el cas al Servei de Prevenció aliè de l'empresa, per tal que pugui assessorar i intervenir en el procediment intern d'investigació garantint la participació de totes les persones implicades.

Si la persona no dona el consentiment per fer l'estudi del cas que l'afecta, els tècnics externs de prevenció duran a terme les actuacions que considerin oportunes en l'àmbit psicosocial a l'Àrea on està ubicada i actuaran conseqüentment, establint les mesures correctores que considerin oportunes.

La Comissió d'Investigació interna estarà designada pel Comitè de Seguretat i Salut, i estarà formada, com a mínim, per un tècnic del Servei de Prevenció. Quan es requereixi, també hi podrà intervenir un representant dels treballadors i un representant de l'empresa. Així, aquesta Comissió podrà estar integrada per:

- El tècnic de Prevenció del Servei Aliè.
- El Tècnic de Prevenció del Servei Aliè, un representant dels treballadors i un representant de l'empresa.
- O una comissió formada per personal extern contractat a l'efecte.

Cap membre de la Comissió d'Investigació pot participar en les deliberacions relatives a una queixa en la qual pugui tenir algun vincle o interès.

En determinades situacions en què es consideri necessari, la Comissió d'Investigació podrà demanar assessorament extern, per tal de beneficiar-se d'una assessoria professional i experta que li faciliti la presa de decisions.

La participació en les activitats de la Comissió d'Investigació es considerarà part de les funcions laborals. Tots els membres del personal requerits per participar en les tasques de la Comissió, podran i hauran de facilitar la seva gestió i posar de la seva part.

**PUMSA****PROMOCIONS
URBANISTIQUES
DE MATARÓ, SA****www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat**
C. DE PABLO IGLESÍAS, 63. PL. 2A. DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19**>ÀREA DE MOBILITAT****RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 56. PL.1. 08304 MATARÓ**
TEL. 93 758 26 56 / FAX. 93 758 26 52

La Comissió d'Investigació assumirà la instrucció del procediment, i haurà d'elaborar un informe escrit on s'expressi si hi ha evidències suficients per afirmar que s'ha produït una situació d'assetjament. Per això haurà de:

- Entrevistar la persona que presenta la denúncia interna (que pot estar acompanyada per un company o una companya durant tot el procés).
- Entrevistar els possibles testimonis (i informar-los de la necessitat de mantenir la confidencialitat en el procés).
- Entrevistar la persona denunciada (que pot estar acompanyada per un company o una companya durant tot el procés).

Si cal, pot assessorar-se en professionals de psicologia, dret, medicina, els tècnics i tècniques del servei de prevenció, així com el personal sanitari de vigilància de la salut.

La instrucció ha d'acabar amb una decisió i caldrà incloure una síntesi dels fets. L'informe ha d'incorporar també a qui s'ha entrevistat, quines qüestions s'han preguntat, a quines conclusions ha arribat la Comissió.

Es poden adoptar mesures provisionals durant la instrucció.

Durant el procés d'instrucció, s'haurà de considerar si cal:

- Emprendre alguna mesura per limitar o evitar els contactes entre la persona que presenta la denúncia i la persona presumptament assetjadora.
- Intentar limitar els contactes durant la investigació.
- Facilitar suport i assessorament.
- Prendre mesures per garantir la confidencialitat.

La Comissió d'Investigació informará per escrit a la Direcció de les mesures cautelars o definitives acordades tot especificant la urgència d'aplicació.

El termini de temps màxim des de la presentació de la sol·licitud fins a la tramesa de l'informe de la Comissió a la Direcció serà de 30 dies.

Si el/la denunciant no considera satisfactori l'acord de la Comissió d'Investigació podrà iniciar un procés davant la mateixa Comissió d'Investigació, mitjançant correu electrònic o instància en el termini màxim d'un mes comptador des de l'endemà de la data de la recepció de la comunicació, enviada per la Comissió, informant-lo/la de l'acord de la Comissió.

La Direcció actuarà conseqüentment:

- Si es tracta d'un conflicte laboral interpersonal o altres situacions aplicarà, si escau, les mesures correctores que aconselli l'informe del servei de prevenció o activarà els protocols de resolució de conflictes interpersonals o de mediació, si n'hi ha. Informarà per escrit les persones afectades de la resolució de la seva sol·licitud.
- Si de l'informe se'n deriva que hi ha indicis d'un presumpte cas d'assetjament i d'acord amb el resultat de la indagació de la comissió d'investigació, durà a terme les actuacions necessàries i obrirà, si escau, un expedient disciplinari, i donarà per finalitzada l'aplicació del protocol.

De totes aquestes actuacions i de la resolució adoptada amb les mesures correctores proposades s'informarà a les parts implicades i al Comitè de Seguretat i Salut en un termini no superior a 30 dies des de l'entrega de l'informe de la Comissió.

Quan l'estudi d'un cas conclouï que hi ha hagut assetjament amb resultats de danys a la salut, bé siguin físics, bé siguin psíquics, es considerarà com a accident laboral i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals per tal de procedir al seu reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut sofrir.



PUMSA

PROMOCIONS
URBANÍSTIQUES
DE MATARÓ, SA

www.pumsa.cat / pumsa@pumsa.cat
C. DE PABLO IGLESIAS 63, PL. 2A, DS. 10. 08302 MATARÓ
TEL. 93 741 56 10 / FAX. 93 741 56 19

> ÀREA DE MOBILITAT

RDA. DE RAFAEL ESTRANY, 36, PL. 1. 08906 MATARÓ
TEL. 93 758 26 34 / FAX. 93 758 26 52

El seguiment de l'execució i del compliment de les mesures correctores de l'aplicació d'aquest protocol correspondrà a la Direcció de l'empresa, que n'Informarà al Comitè de Seguretat i Salut fins al tancament de les actuacions.

7. REVISIÓ DEL PROCEDIMENT

Aquest procediment es revisarà i modificarà sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat o per imperatiu legal o jurídic, amb la consulta i participació prèvies dels treballadors o dels representants dels treballadors.

Mataró, 28 de novembre de 2019

El Comitè de Seguretat i Salut,