

Protocol d'actuació davant situacions o sospites d'assetjament laboral

Setembre 2022

Redacció a Càrrec de: **Associació Coordinadora Sinergia Social**

Data de publicació: **Setembre 2022**

Índex

1. Declaració institucional.....	- 4 -
2. Presentació entitat.....	- 5 -
3. Definicions	- 8 -
4. Protocol d'actuació en l'àmbit laboral	- 11 -
4.1 Actuacions preventives.....	- 12 -
4.1.1Elaboració d'estratègies de sensibilització	- 12 -
4.2 Actuacions d'intervenció.....	- 13 -
5. Principis i garanties del protocol.....	- 15 -
6. Persones responsables del protocol	- 18 -
7. Seguiment i Avaluació.....	- 18 -

1. Declaració institucional

L'Associació **Coordinadora Sinergia Social**, d'ara en davant **Coordinadora**, vol aconseguir un entorn de treball segur i respectuós per a totes les persones. Totes les dones i homes que en formen part, tenen el dret de ser respectats i el deure de respectar a les persones amb les quals es relacionen laboralment.

La **Coordinadora** declara que l'assetjament laboral, de tipus psicològic o *mobbing*, així com qualsevol altre assetjament no seran permesos ni tolerats sota cap circumstància, i en conseqüència no han de ser ignorats i seran abordats donant una resposta adequada i proporcionada.

Per aconseguir aquest propòsit la **Coordinadora** demana que cada una de les persones de l'organització, i especialment aquelles amb autoritat sobre altres, assumeixin les seves responsabilitats:

- Evitar qualsevol acció, comportament o actitud que sigui o pugui resultar ofensiva, humiliant, degradant, molesta, hostil o intimidadora per algú.
- Actuar de forma adequada i solidària davant d'aquests comportaments o situacions, seguint les orientacions que estableix aquest protocol: no ignorant-los, no tolerant-los, no deixant que es repeteixin o s'agreugin, posant-los en coneixement, demanant suport a les persones adequades i donant suport a aquelles persones que els puguin estar patint.

La **Coordinadora** es compromet a:

- Difondre un protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres.
- Donar suport i assistència a les persones que puguin estar patint aquestes situacions i nomenant una persona o un grup de persones amb la formació i aptituds necessàries per a aquesta funció.
- 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 la denúncia.

El protocol que acompanya aquesta Declaració concreta aquests compromisos i serà revisat cada 3 anys.

Signat,



Direcció tècnica

2. Presentació entitat

L'Associació Coordinadora Sinergia Social neix l'any 1996 amb la missió de donar suport tècnic i organitzatiu a organitzacions dedicades als diferents àmbits del benestar i l'interès general.

Missió

- **Donar suport** estratègic, organitzatiu i tècnic a entitats del tercer sector social que ofereixen serveis d'atenció, formació i inclusió social i laboral.

Visió

- **Potenciar, millorar i generar** una major **eficiència i qualitat a les entitats** del tercer sector social.
- **Participar** de forma significativa en el desenvolupament del Sistema Català de Serveis Socials.

Valors

- Compromís i responsabilitat social
- Innovació social
- Treball en xarxa i comunitari
- Diàleg i participació

Les entitats membres de la Coordinadora ofereixen 5 àrees de serveis en el seu conjunt:



ATENCIÓ

Millora de la **qualitat de vida** de les persones, afavorint l'**autonomia** i la **inclusió social**

FORMACIÓ

Plans d'emprenedoria i creació de llocs de treball per a col·lectius en risc d'exclusió social

OCUPACIÓ

Formació i educació com a via de **generació d'oportunitats d'ocupació**



GESTIÓ

Planificació, execució i avaluació d'entitats, serveis i establiments socials

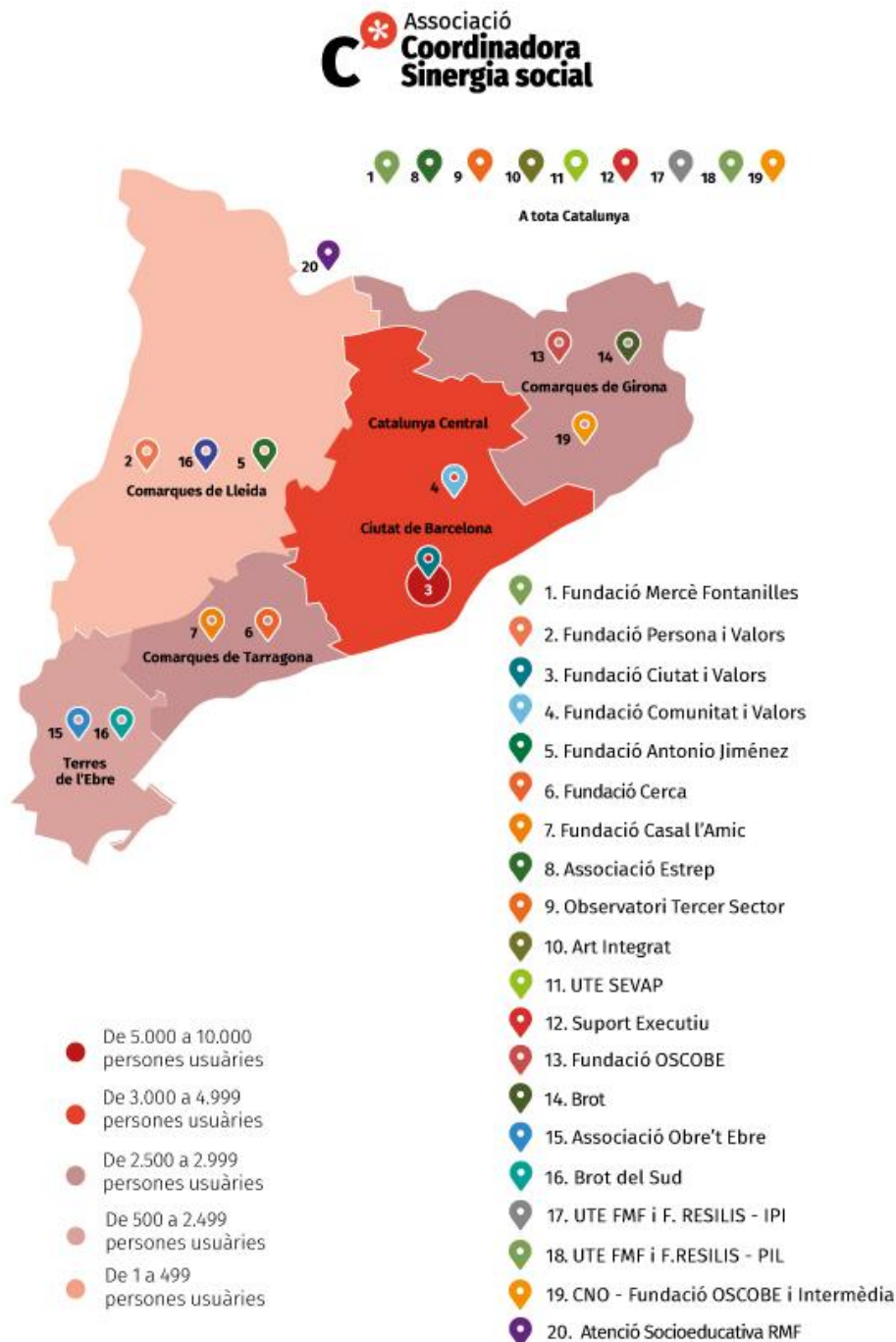
COMUNITAT

Suport social - associatiu, empresarial i públic

En el catàleg de serveis prestats a les entitats membres s'inclou:

		
<p>REPRESENTACIÓ INSTITUCIONAL</p> <p>Un dels factors més importants de les entitats socials és intervenir de forma activa en la societat, enfortint el teixit associatiu del territori, establint lligams de col·laboració amb administracions públiques i organitzacions privades.</p>	<p>ECONÒMICS, FINANCERS I ADMINISTRATIUS</p> <p>Un dels factors més importants de les entitats socials és intervenir de forma activa en la societat, enfortint el teixit associatiu del territori, establint lligams de col·laboració amb administracions públiques i organitzacions privades.</p>	<p>ASSESSORAMENT TÈCNIC</p> <p>Les característiques comunes de tots els programes i serveis derivats de Sinergia Social són assolir amb èxit els requisits i objectius previs de les administracions, millorar l'atenció directa i la satisfacció de totes les persones ateses, cercar solucions innovadores i pròximes al territori d'actuació.</p>
		
<p>RECURSOS HUMANS</p> <p>Les entitats adherides a la coordinadora són organitzacions de serveis a persones, Sinergia Social considera que els treballadors són un dels actius més importants de les entitats i la clau perquè tots els projectes funcionin amb el màxim nivell de qualitat per les persones ateses.</p>	<p>QUALITAT, INNOVACIÓ I RSC</p> <p>Busquem la millora contínua en l'atenció directa a les persones ateses per augmentar la seva satisfacció amb el servei prestat a més de la innovació i l'aportació d'idees originals per a cobrir i solucionar les necessitats emergents tant de les persones com de les diferents entitats del sector.</p>	<p>ECONOMIA SOCIAL</p> <p>Assessorem i desenvolupem conjuntament amb les organitzacions membres projectes d'economia social propers als territoris d'actuació, sostenibles amb l'entorn i que tenen com a finalitat la creació d'ocupació de qualitat...</p>
		
<p>SERVEIS GENERALS</p> <p>Oferim a les organitzacions membres suport a la contractació i gestió de serveis generals i de subministrament que requereixen els diferents projectes i serveis de les entitats pel seu funcionament diari.</p>	<p>COMUNICACIÓ</p> <p>Fomentem tant la comunicació interna com l'externa per a assegurar la millora dels processos en tots els nivells organitzatius. A més del disseny i la creació de contingut per a medis online i offline.</p>	<p>INFORMÀTICA I TECNOLOGIA</p> <p>La informatització, interconnexió i centralització de tota la informació generada als diferents projectes permet a les organitzacions membres una solució eficaç als diferents requeriments i obligacions que es deriven de la gestió dels recursos.</p>

L'associació treballa per aquest objectiu compartint horitzons, compartint recursos que millorin la qualitat d'atenció i capacitat tècnica de les entitats membres, des de la responsabilitat social, la qualitat organitzativa, la innovació tecnològica i la proximitat territorial. L'Associació Sinergia Social és un espai compartit de recolzament a diverses entitats socials de segon o tercer nivell (federacions, coordinadores, etc.) que en conjunt aglutina a prop de 20 entitats distribuïdes per tot el territori català. Com es pot veure a continuació, les entitats que integren la Coordinadora Sinergia Social es distribueixen al **llarg del territori on apliquen amb diferent intensitat.**



3. Definicions

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya, en el seu article 25.3, ja explicita el dret de les persones treballadores a: "(...) Complir les tasques laborals i professionals en condicions laborals de garantia per a la salut, la seguretat i la dignitat de les persones." **Totes les persones tenen dret a rebre un tracte respectuós i digne, a la salut en el treball, a ser tractades amb igualtat i a no patir cap discriminació en el lloc de treball.** L'assetjament dins de l'àmbit laboral té en comú amb altres tipus d'assetjament el desequilibri de poder, un origen estructural que legitima aquestes discriminacions.

Aquestes violències formen part dels riscos que poden afectar a les persones treballadores d'una determinada organització, ja que atempten contra els valors i els drets fonamentals de les persones, el clima laboral i la seguretat i salut laboral. Aquests riscos, associats també a noves formes d'organització del treball que fomenten que les persones treballadores es trobin immerses en contínues i cada vegada més complexes relacions interpersonals, fan que, juntament amb els riscos laborals tradicionals -més o menys coneguts en els llocs de treball n'apareguin d'altres de més nous, subtils i difícils de detectar, però que tenen un gran impacte en les persones treballadores.

El Protocol de prevenció, seguiment i abordatge de l'assetjament laboral és un instrument clau per garantir, concretar i fer efectiva l'emparada dels drets fonamentals i l'obligació de protecció de la salut i de la igualtat de les persones treballadores.

La Coordinadora Sinergia Social, i cadascuna de les entitats membres, tenen el compromís d'erradicar les situacions d'assetjament en l'entorn laboral. Aquest protocol, que recull les actuacions per prevenir, detectar, investigar i resoldre les situacions d'assetjament per la prevenció de l'assetjament a la Coordinadora, també representa un compromís per erradicar totalment aquestes conductes i per garantir la salut de les persones que pateixen aquestes situacions.

L'estructura del protocol que es presenta defineix, per una banda, la tipologia d'assetjament en la que la persona treballadora es pot trobar i per l'altra, les actuacions que hauran de realitzar les persones responsables per prevenir, detectar i resoldre les situacions plantejades. Així mateix, el protocol determina les actuacions i responsabilitats dels òrgans que han d'intervenir en la resolució d'aquestes situacions i assegura la pluralitat d'intervencions per garantir un tractament tècnic adequat en la valoració de cadascuna de les actuacions, tot respectant la metodologia més apropiada en cada cas, d'acord amb els principis generals d'aquest protocol.

Assetjament psicològic laboral (mobbing): L'assetjament psicològic laboral o mobbing 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'una altra o d'altres que actuen al seu davant des d'una posició de poder – no necessàriament jeràrquica sinó en termes psicològics-, amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn hostil o humiliant que pertorbi la vida

laboral de la víctima. Aquesta violència es dona en el marc d'una relació de treball, però no respon a les necessitats d'organització d'aquest; cosa que representa tant un atemptat a la dignitat de la persona, com un risc per a la salut.

L'assetjament laboral queda definit en el preàmbul de la llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal com la fustigació psicològica o hostil en el marc de qualsevol activitat laboral o funcional que humiliï la persona que la pateix, i que imposi situacions de greu ofesa a la dignitat.

L'assetjament laboral queda recollit a l'article 173.1, paràgraf segon del codi com els que en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcional i prevalent-se de la seva superioritat, duguin a terme en contra d'un altre, de manera reiterada, actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir un tractament degradant, suposin assetjament greu contra la víctima.

Si durant les actuacions que deriven d'aquest protocol, es detecten conductes de maltractament psicològic que no siguin constitutives d'assetjament psicològic d'acord amb els paràgrafs anteriors, també han de ser objecte d'aquest procediment per tal d'erradicar aquests comportaments del funcionament de les entitats. Per 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 són considerades agreujants a l'efecte d'aplicació d'aquest protocol.

Els comportaments o les conductes d'assetjament psicològic en el treball relacionats a continuació, no són limitats i es poden produir aïlladament, simultàniament o consecutivament:

- ♣ Assignar una quantitat de tasques molt més elevada de les que s'assignen a altres persones que es troben en una situació equiparable i exigir-li terminis d'execució poc raonables.
- ♣ Humiliar, menystenir o ridiculitzar a una persona en públic.
- ♣ Ignorar a una persona: no dirigir-li la paraula o tractar-la com si no existís.
- ♣ Cridar, insultar, criticar-la permanentment i amb un to irrespectuós sobre la seva feina.
- ♣ Difondre rumors diversos contra aquesta persona, siguin certs o no. No assignar tasques a la víctima, o assignar-li tasques sense sentit, absurdes i inútils, o tasques molt per sota de les seves capacitats i que no siguin inherents al seu lloc de treball.

Alguns exemples:

- *Amenaces cap a altres persones treballadores.*
- *Insultar, cridar i humiliar a les víctimes.*
- *Intimidat i controlar a companys o companyes de treball.*
- *Actes hostils, humiliants o degradants de forma repetida.*
- *La culpabilització.*
- *La discriminació o aïllament per motius no considerats en el protocol d'assetjament sexual o per temes de diversitat.*
- *La difamació personal o professional.*

Diferència Assetjament Laboral i conflicte Laboral

És important diferenciar entre les situacions d'assetjament laboral i de conflicte laboral, on el rol de les parts implicades té un caràcter diferent. En les relacions d'assetjament existeix una relació desigual de poder (no necessàriament jeràrquica) d'una de les parts vers l'altra. Altres característiques que permeten diferenciar la relació d'assetjament i de conflicte s'entenen a través de les següents definicions:

Assetjament laboral

- ♣ Desequilibri de poder, situació d'asimetria: la correlació de forces ha de ser desequilibrada (no en termes jeràrquics sinó de poder, per motius socials, econòmics, causes físiques o psíquiques, entre d'altres).
- ♣ Existeix algun tipus de violència (psicològica, física, simbòlica, verbal, econòmica, etc.).
- ♣ El seu objectiu o resultat és atemptar contra la dignitat o crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
- ♣ Rols fixos fins que es desenvolupa alguna acció (persona assetjadora-persona assetjada).
- ♣ L'adopció d'aquests comportaments ha de ser sistemàtica i perllongada en el temps.
- ♣ Els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o sobre un grup molt reduït de persones.
- ♣ Desgast emocional per una de les parts.
- ♣ Necessitat de compromís unilateral perquè cessi la situació

Conflicte laboral

- ♣ Inexistència de relació de poder.
- ♣ Un conflicte entre dues persones interlocutores o més.
- ♣ Acte singular o puntual.
- ♣ No té com a única finalitat adquirir o mantenir el poder o el control.
- ♣ Rols de les parts intercanviables (possibilitat d'expressar-se, de prendre decisions, d'ofendre a l'altre...).
- ♣ Desgast emocional per les dues parts.
- ♣ Necessitat de compromís mutu perquè cessi la situació.

Modalitats d'assetjament en funció de la direcció de les interaccions i dels nivells organitzatius

L'assetjament presenta diferents modalitats, en funció de la direcció de les interaccions entre la persona assetjadora i la persona que les pateix i dels nivells organitzatius afectats. En qualsevol dels tipus d'assetjament, sovint es crea un ambient que intimida, humilia o resulta desfavorable i agressiu per a qui el pateix. Les primeres conseqüències són la disminució del rendiment, l'absentisme o la pressió psicològica, i poden arribar a l'abús de l'autoritat que comportaria la coacció davant una possible promoció professional o una millora professional.

- ♣ **Assetjament vertical descendent:** el produeix un càrrec de direcció a una persona subordinada, treballadora o persona atesa de l'Entitat, entitat o col·laboradora.
- ♣ **Assetjament vertical ascendent:** es produeix per una persona subordinada, treballadora o usuària a un càrrec de direcció de l'Entitat, entitat o col·laboradora.
- ♣ **Assetjament horitzontal:** pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra persona de la mateixa categoria o grup de treball.

Per altra banda, també es diferencia en funció de l'objectiu de l'assetjament:

- ♣ **Assetjament d'intercanvi o quid pro quo:** quan s'utilitza la resposta a la situació d'abús o xantatge com a base per a prendre decisions relacionades amb la formació professional o l'ocupació de la persona assetjada (per exemple, la renovació del contracte, promoció dins l'Entitat...) o condiona les relacions laborals. Aquest tipus d'assetjament implica un abús d'autoritat i, per tant, el produeixen persones jeràrquicament superiors en l'organització i es produeix només en els casos d'assetjament sexual.
- ♣ **Assetjament ambiental:** quan es crea un ambient laboral intimidatori, hostil, humiliant i ofensiu per qui el rep. Acostuma a ser produït per companys o companyes. Les conductes d'assetjament es poden produir en el centre de treball i durant la jornada laboral, o fora del centre de treball i de l'horari laboral si té relació amb la feina. Així mateix, es poden produir conductes d'assetjament entre persones externes, com ara empreses proveïdores o col·laboradores.

4. Protocol d'actuació en l'àmbit laboral

El protocol d'actuació que l'entitat proposa en aquest document es basa principalment en actuacions de prevenció i d'intervenció. Es distingeixen aquests dos tipus d'actuacions ja que considerem que és tant o més important el fet de prevenir que el de resoldre una situació d'assetjament.

4.1 Actuacions preventives

En el marc de les nostres competències la **Coordinadora** considera imprescindible impulsar actuacions preventives als treballadors que en formen part. A continuació s'indiquen algunes mesures que s'han de desenvolupar, les quals distingim entre estratègies de sensibilització i habilitació de recursos per a la resolució precoç de situacions d'assetjament.

4.1.1 Elaboració d'estratègies de sensibilització

Una de les estratègies de sensibilització és difondre informació a través de diferents canals de comunicació interna:

- Fer sessions d'informació als treballadors/ores per explicar-los els seus drets, reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar el protocol.
- Proporcionar informació sobre el protocol i en quines situacions activar-lo.
- Establir un persona responsable en cas de que hi hagin preguntes o suggeriments.
- Establir un sistema com per exemple una bústia on es puguin fer consultes i des d'on es pugui rebre assessorament sobre assetjament de manera anònima.
- Informar de l'existència d'aquest protocol en el Manual d'acollida del treballador i exposar-lo de forma pública.

Una altra de les estratègies de prevenció és l'establiment d'una sèrie d'indicadors de la problemàtica i del seu impacte en la salut de les treballadores i treballadors i en l'eficàcia de l'organització:

- Augment de la incapacitat temporal
- Augment de l'absentisme
- Incompliment de l'horari
- Augment de l'accidentalitat
- Disminució de la productivitat

Per últim considerem important habilitar recursos per a la resolució precoç de cada tipus d'assetjament:

- Fer estudis de clima laboral
- Realitzar sessions de dinamització per millorar el clima laboral
- Establir procediments per a la resolució de conflictes interpersonals

Aquests recursos han d'estar, en línies generals vinculats a la gestió d'equips, fomentant en tots ells la cohesió i la comunicació. De la mateixa manera, cal impulsar la comunicació i confiança com a forma de treball entre direccions i equip de treball. D'aquesta forma, es facilita la detecció de situacions de risc.

4.2 Actuacions d'intervenció

Abans d'iniciar qualsevol tràmit d'intervenció per assetjament, tothom pot fer consultes amb l'agent d'igualtat, que és la persona que està a disposició de qui ho necessiti.

Quan té lloc una situació d'assetjament sexual, violència sexual, per raó de sexe o qualsevol tipus de diversitat, s'han de seguir les indicacions que s'expliquen a continuació per activar el protocol corresponent.

Hi ha dues vies de resolució: interna i externa. La via interna fa referència a la que es tramita a través de la mateixa Entitat i, la via externa pertany a la jurisdicció laboral i penal, que es fa a través d'una denúncia a inspecció de treball o bé d'una denúncia penal.

El fet d'utilitzar una de les vies de resolució en cap cas exclou d'utilitzar-ne també una altra. Les informacions internes o queixes en les quals no hi ha prou proves per determinar l'assetjament NO són, d'entrada denúncies falses.

Està demostrat que la manca de confiança en la versió de la víctima és percebuda per una mateixa i és un obstacle més per alçar la veu. D'altra banda, la por a les represàlies o les dificultats per la identificació fa que l'entorn laboral sigui dels entorns on hi ha més dificultats i es detecten les violències i/o assetjaments.

En aquest document, es desenvoluparà principalment la via interna, per tractar-se d'un Protocol dins l'àmbit laboral i de l'entitat, que vol tenir un paper actiu en l'erradicació de l'assetjament de qualsevol tipus.

En el cas de recepció d'una queixa o denúncia:

Fase primera: El primer pas que posa en marxa el recurs és la comunicació dels fets a la Comissió d'abordatge (d'ara endavant "La Comissió").

La Comissió designarà una persona de referència per donar suport en aquesta situació. És important formular la comunicació tan aviat com sigui possible una vegada passats els fets per qualsevol mitjà (correu postal o electrònic, telefònic, bústia...).

En cap cas s'estableix un termini per fer-ho, conscients que, per l'impacte emocional que comporten aquestes mateixes situacions, sovint es fa difícil actuar immediatament.

Fase segona: Anàlisi dels fets i recollida d'informació

Un cop rebuda la denúncia, la persona de referència s'entrevistarà amb la persona que ha estat assetjada per tal de:

- Obtenir una primera aproximació del cas (valorar l'origen del conflicte i valorar el risc al qual pot estar exposada la persona treballadora).
- Informar i assessorar sobre els drets i totes les opcions i accions que es poden emprendre.

Es designarà una persona per liderar el procés d'investigació el qual consistirà en:

1. Atenció a la persona denunciant
2. Entrevista estructurada amb la persona denunciada. Facilitant un termini d'aportació d'informació addicional.
3. Valorar citar a persones testimonis

La fase d'anàlisi dels fets conclourà amb la realització d'un informe vinculant que serà traslladat a la Comissió per la conclusió final.

Fase Tercera: Conclusió del procediment. Comissió d'abordatge

Valorar l'existència d'evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

1. Adoptar mesures correctores (de tipus organitzatiu, com ara canvi de lloc o de centre de treball)
2. Proposar l'obertura d'un expedient sancionador per una situació provada d'assetjament, (fent constar la falta i el grau de sanció).

Fase Final: Resolució

La resolució ha d'implicar per a la persona assetjada:

- Garantir que ha finalitzat l'assetjament sobre aquesta persona.
- Informar de la decisió: Comunicar per escrit a la persona assetjada i a la persona que ha comès l'ofensa què ha ocorregut i com s'ha resolt el problema.

La persona de referència en tot cas haurà d'assegurar que:

- Finalitza l'assetjament.
- Es prenen mesures per evitar altres casos d'assetjament.
- Es guarden informes del que ha succeït.

Si no hi han evidències d'una situació d'assetjament, s'arxivarà la denúncia i la Comissió valorarà si s'ha de recórrer a la via administrativa o judicial.

Si hi ha evidències d'assetjament, les sancions a aplicar seran les establertes en l'ordenament jurídic vigent.

En qualsevol dels casos es comunicaran els resultats de les resolucions a les persones implicades.

Si per la via interna de l'entitat no es resol la situació, existeixen dues alternatives externes més:

- Via administrativa, interposició de la denúncia a la Inspecció de Treball
- Via judicial, la qual contempla la jurisdicció laboral i la jurisdicció penal

5. Principis i garanties del protocol

Els principis ètics són veritats fonamentals de conducta que cal complir per garantir els drets i els deures de les persones afectades per una situació d'assetjament. Per tant, tot el procediment d'intervenció garanteix:

Respecte i protecció

- ♣ S'actuarà amb respecte i discreció per protegir la intimitat i dignitat de les persones afectades.
- ♣ S'evitarà la revictimització de les persones afectades, és a dir, evitar el procés mitjançant el qual es produeix un patiment afegit per part d'institucions (si es deriven a via externa o altres serveis) i/o els i les professionals encarregades de prestar atenció a les persones assetjades a l'hora d'investigar el delictes o instruir les diligències oportunes en l'aclariment del que ha passat.
- ♣ Les persones implicades estan acompanyades i assessorades per una o diverses persones de la seva confiança de l'entorn de l'Entitat (Poden ser Agent Igualtat, Referent casos assetjament, Direcció i/o Responsable del servei, Coordinació o el Comitè Empresa si així en disposa).
- ♣ Totes les persones implicades en el procediment tindran les garanties de no discriminació, ni represàlies per la participació en els processos de comunicació, queixa o informació d'una situació d'assetjament.
- ♣ En els expedients personals només s'hi incorporaran els resultats de les comunicacions investigades i provades.

- ♣ La persona afectada per un comportament susceptible de ser constitutiu d'un assetjament objecte d'aquest protocol podrà informar-lo de manera interna o de manera externa a l'organisme pertinent i tindrà dret a obtenir-ne una resposta. L'Entitat té el deure de deixar constància per escrit de la informació i queixa, fins i tot quan els fets hagin estat comunicats verbalment, així com de tots els passos que s'hagin realitzat durant el procés.

Confidencialitat

- ♣ La informació de caràcter sensible generada i recopilada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per les persones que intervenen directament en el desenvolupament de les diferents fases d'aquest protocol.
- ♣ Les dades sobre la salut es tracten de manera específica, i així s'incorporen a l'expedient després de l'autorització expressa de la persona afectada.

Dret a la informació

- ♣ Totes les persones implicades tenen dret a la informació sobre: el procediment, els drets i deures, en quina fase del procediment s'està, i segons la vinculació amb el cas, el resultat de les fases.

Suport de persones formades

- ♣ Les persones que formen part de la comissió en casos d'assetjament, comptaran amb formació bàsica específica en aquesta temàtica.

Agilitat en l'execució

- ♣ S'ha d'informar a la persona afectada dels terminis de resolució de les fases de la intervenció per agilitzar el procés, aconseguint així celeritat i la resolució ràpida de la informació interna.

Tracte just

- ♣ Es garanteix l'audiència imparcial i un tractament just per a totes les persones implicades.
- ♣ Totes les persones que intervenen en el procediment actuen de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclarament dels fets informats.

Protecció davant possibles represàlies

- ♣ Totes les persones implicades en el procediment tindran les garanties de no discriminació, ni represàlies per la participació en els processos de comunicació, queixa o informació interna d'una situació d'assetjament.
- ♣ En els expedients personals només s'hi ha d'incorporar els resultats de les informacions internes investigades i provades.

Col·laboració

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

6. Persones responsables del protocol

Les persones responsables de l'aplicació del protocol tant de les mesures de prevenció com de les intervencions són les mateixes que formen part de la Comissió. Les persones que respondran a les situacions d'assetjament són:

- Direcció General o en qui aquesta delegui.
- Persona referent dels Serveis Laborals

7. Seguiment i Avaluació

El seguiment del protocol anirà a càrrec de la Comissió de Sinergia Social. Les eines de seguiment i avaluació que es realitzaran seran les següents:

- Reunir-se anualment per revisar les denúncies d'assetjament si hi han hagut, i com han estat resoltes.
- Elaborar un informe per tal d'avaluar l'eficàcia i funcionalitat del protocol, adaptar-lo si es considera necessari. Caldrà avaluar les situacions que s'hagin produït, en el cas que hi hagi assetjaments i deixar constància que s'han resolt favorablement.

Protocol d'actuació davant situacions o sospites d'assetjament laboral

Setembre 2022

sinergiasocial.org

Seu Social:

Carrer de Trajà, 14 (Interior)

Accés: Parc de la Font Florida

08004 Barcelona

Tel. 93 268 22 22 · sinergia@sinergia.org

