

Colegio Oficial De Psicólogos Cataluña : <https://www.copc.cat/es/cercador-de-contingut#gsc.tab=0&gsc.q=protocolo%20acoso%20laboral&gsc.sort=>

Enlace directo: <https://www.copc.cat/web/content/811188?unique=f6800ce9a1ac1335b74a09400a74bc4278e122a8&>



Col·legi Oficial de  
Psicologia de Catalunya

**Protocol per a la prevenció i actuació  
davant de l'assetjament moral en  
l'entorn de treball**

## **Versions del document**

El present protocol, així com les seves revisions i actualitzacions, ha sigut íntegrament negociat amb la representació de les persones treballadores del centre de Treball de Barcelona mitjançant aprovació en data 7 de maig 2025.

A continuació, s'exposa el resum de versions del present protocol per a la prevenció i actuació davant de situacions d'assetjament moral en el treball:

<b>Edició</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció</b>
1	Abril 2025	Document inicial versió 1

Document aprovat en Junta de Govern del 7 de maig de 2025.

## Índex de continguts

1.	Presentació.....	4
2.	Objectius.....	5
3.	Declaració de principis i compromís institucional .....	6
4.	Àmbit d'aplicació .....	8
4.1.	Àmbit objectiu .....	8
4.2.	Àmbit subjectiu .....	8
4.3.	Àmbit temporal.....	9
5.	Factors de riscos psicosocials.....	10
6.	Definicions.....	11
6.1.	Què és l'assetjament moral en el treball o en l'entorn de les relacions laborals?.....	12
6.2.	Exemples d'accions i supòsits constitutius d'assetjament moral.....	14
6.3.	Quines situacions NO son constitutives d'assetjament moral en el treball? .....	15
6.4.	Com evoluciona una situació de <i>Mobbing</i> ? .....	16
6.5.	<i>Ciber</i> assetjament moral.....	17
7.	Drets i obligacions de l'empresa i de les persones treballadores.....	18
7.1.	Obligacions de la Junta de Govern del COPC.....	18
7.2.	La representació legal de les persones treballadores (RLPT). .....	18
7.3.	Drets i obligacions de les persones treballadores.....	19
8.	Prevenició i sensibilització: actuacions proactives i actuacions reactives.....	19
8.1.	Iniciativa i compromís del COPC.....	19
8.2.	Compromís de les persones .....	20
8.3.	Sensibilització, informació i formació.....	20
9.	Principis y garanties rectoras del procediment.....	21
9.1.	Pautes d'actuació comunes.....	21
9.2.	Pautes d'actuació específiques.....	21
10.	Fases del protocol d'actuació de situacions d'assetjament moral.....	22
10.1.	Fase I: Comunicació i assessorament.....	23

<b>10.2.</b>	<b>Possible mediació potestativa.....</b>	<b>25</b>
<b>10.3.</b>	<b>Fase II: Procediment d'investigació interna. ....</b>	<b>25</b>
<b>10.4.</b>	<b>Informe de conclusions. ....</b>	<b>26</b>
<b>10.5.</b>	<b>Fase III: Resolució. ....</b>	<b>27</b>
<b>10.6.</b>	<b>Via externa. ....</b>	<b>28</b>
<b>10.7.</b>	<b>Gràfica: vies de resolució de les situacions d'assetjament. ....</b>	<b>28</b>
<b>11.</b>	<b>Seguiment i avaluació del protocol.....</b>	<b>28</b>
<b>12.</b>	<b>Informació a la plantilla. ....</b>	<b>29</b>
<b>13.</b>	<b>Vigència. ....</b>	<b>29</b>
<b>14.</b>	<b>Vocabulari.....</b>	<b>30</b>
<b>15.</b>	<b>Annexos. ....</b>	<b>30</b>
<b>15.1.</b>	<b>Annex I – Full informatiu .....</b>	<b>31</b>
<b>15.2.</b>	<b>Annex II - Model de consentiment .....</b>	<b>32</b>
<b>15.3.</b>	<b>Annex III: Model de denuncia interna.....</b>	<b>33</b>
<b>15.4.</b>	<b>Annex IV: Model de resolució .....</b>	<b>35</b>
<b>15.5.</b>	<b>Annex V – Acord de confidencialitat.....</b>	<b>36</b>

## 1. Presentació

S'entén per assetjament moral tot comportament atemptatori a la dignitat de la persona, exercit de manera reiterada, potencialment lesiu i no desitjat, dirigit contra una o més persones treballadores, en el lloc de treball o per conseqüència d'aquest.

Totes les persones, de conformitat amb el Capítol Segon de la Constitució espanyola, tenen dret a la dignitat, igualtat i no discriminació, integritat física i moral, a l'honor i la llibertat en la comunicació.

En el mateix sentit, i en virtut del que es preveu en l'Estatut dels Treballadors, les persones treballadores tenen dret a la seva integritat física i a una adequada política de seguretat i higiene, així com al respecte de la seva intimitat i a la deguda consideració a la seva dignitat, compresa la protecció enfront d'ofenses verbals o físiques.

En l'àmbit sectorial, l'actual conveni col·lectiu d'oficines i despatxos de Catalunya no preveu un protocol de prevenció i tractament de situacions per raó d'assetjament moral, però, al marge de les obligacions constitucional, legal o convencionalment previstes, la direcció de la Companyia té l'obligació de garantir, amb tots els mitjans al seu abast, que no es produeixi cap situació d'assetjament moral a l'entorn de treball que estiguin, o puguin estar, sota la seva responsabilitat.

El Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, d'ara en avant COPC, no permet ni tolera l'assetjament moral a l'entorn de treball ni cap situació que se'n desprengui. Així, totes les persones treballadores de l'organització tenen la responsabilitat de contribuir a garantir un entorn de treball sense cap mena de tolerància a les situacions d'assetjament moral.

El Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya es compromet, formalment i fermament, a garantir i promoure un adequat clima laboral quedant prohibida, per tant, qualsevol conducta o acció de naturalesa hostil o intimidatòria enfront d'una persona treballadora en el marc de les relacions laborals que se suscitin en l'organització, especialment les que siguin constitutives d'assetjament moral a les quals es donarà l'oportuna i proporcional resposta que ofereixi el règim disciplinari vigent a cada moment.

En aquest sentit, el present protocol s'aplica a totes les situacions i relacions que es derivin de l'activitat que tingui lloc en l'entorn laboral de Col·legi Oficial de

Psicologia de Catalunya, així com a totes aquelles persones que, depenent d'una tercera persona, duguin a terme activitats o presti serveis a l'organització.

En aplicació de les obligacions en matèria de coordinació d'activitats empresarials en l'àmbit de prevenció de riscos laborals, el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya procedirà amb les següents actuacions:

1. Informar a les empreses i entitats externes respecte a l'existència del present protocol i els seus procediments.
2. En el supòsit en què es produeixi una situació d'assetjament entre les persones treballadores del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya i el personal d'una altra empresa o entitat contractada s'aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial havent-hi comunicació i col·laboració del cas, de manera que cadascuna de les entitats apliqui els seus respectius procediments i vies de solució que resultin oportunes.

Tota persona treballadora que quan presenti la denúncia tingui una relació jurídica amb el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, quedarà emparada per aquest protocol, encara que la relació laboral ja s'hagi extingit, respectant sempre els períodes de prescripció i caducitat establerts al marc legislatiu.

Per a qualificar com a "laboral" una situació d'assetjament, s'ha de tenir en compte que els límits de l'entorn laboral no són determinats per paràmetres físics, de jornada laboral, ni vinculació dels implicats amb l'empresa, sinó per la relació de causalitat que hi ha entre l'assetjament i el treball.

## **2. Objectius**

El present protocol té com a finalitat definir i establir el marc d'actuació davant situacions d'assetjament moral a l'entorn de treball del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya amb la finalitat d'erradicar aquest tipus de conductes. Per això, es disposen una sèrie de procediments tendents a facilitar la detecció d'aquestes situacions i, si és el cas, intervenir de manera àgil i eficaç.

En resum, els objectius del present protocol són:

- a) Vetllar per un entorn de treball en el qual no es generi cap lesió al dret d'integritat moral de les persones treballadores del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.
- b) Implementar les mesures preventives necessàries per a evitar que es produeixin situacions d'assetjament moral a l'entorn de treball i de les relacions laborals.
- c) Informar, educar i sensibilitzar a tot el personal en matèria d'assetjament moral a l'entorn de treball i les relacions laborals.
- d) Disposar d'un procediment d'intervenció i acompanyament dirigit a atendre i resoldre qualsevol cas d'assetjament moral amb la màxima celeritat i en atenció als terminis establerts en el present protocol.
- e) Garantir els drets de tracte just i confidencialitat de les persones afectades.

Per tot l'anterior, la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya i la Representació de les Persones Treballadores manifesten, de manera unànime i inequívoca, que les accions de persecució constitutives d'assetjament moral no seran en absolut tolerades i, a aquest efecte, es procedeix a:

- a) Establir els mètodes per a prevenir aquestes situacions mitjançant el desenvolupament dels mecanismes necessaris per a la prevenció de conductes d'assetjament moral.
- b) Establir un procediment de cerca i solució de les situacions d'assetjament moral que es detectin entorn de Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.
- c) Disposar i implementar les mesures oportunes per a garantir l'evitació o, si és el cas, el cessament de les conductes que puguin ser constitutives d'assetjament moral a l'entorn de treball.
- d) Difondre, publicar i promocionar la implementació del present protocol d'assetjament moral a totes les persones treballadores que conformen la plantilla de Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.

### **3. Declaració de principis i compromís institucional**

Amb la finalitat d'assegurar que totes les persones treballadores comptin amb un entorn de treball en el qual la dignitat de la persona sigui respectada i la seva salut no es vegi afectada, és important plasmar com a principi fonamental en matèria preventiva, el rebuig absolut a tota mena de conducta d'assetjament laboral, sigui

quina sigui les seves formes i modalitats, sense tenir en compte qui sigui la víctima ni la persona presumptament assetjadora, ni quins siguin els seus rangs jeràrquics.

Malgrat que els fenòmens d'assetjament moral no són nous, les actuals formes d'organització del treball han tingut com a conseqüència un increment d'aquesta mena de riscos laborals, denominats riscos psicosocials, capaços de generar entorns de treball disfuncionals amb repercussions sobre la seguretat i salut de les persones, entesa la Salut com: *“un estat de benestar físic, psíquic i social, i no sols com l'absència de malaltia”* (OMS, 1977).

Per això i amb la finalitat de complir amb el deure de l'organització de vetllar per la seguretat i salut de les persones treballadores que la integren, i d'adoptar les mesures necessàries per a protegir-les, així com per a defensar el dret de totes les persones treballadores a ser tractades amb dignitat, el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya manifesta el seu compromís respecte a l'establiment d'una cultura preventiva i organitzativa de normes i valors contra aquestes situacions d'assetjament manifestant com a principi bàsic, el dret a rebre un tracte respectuós i digne i, en aquest sentit, el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya considera l'assetjament moral com un comportament inacceptable i intolerable i, per això, es compromet expressament a:

- a) Rebutjar d'arrel la fustigació i/o assetjament, sigui del tipus que sigui, sense atendre a qui sigui la víctima o ofensor, ni quin sigui el seu rang jeràrquic.
- b) Promoure una cultura de prevenció contra l'assetjament moral a l'entorn de treball mitjançant el desenvolupament d'accions informatives i, si és el cas, formatives entre el personal per a prevenir conductes d'assetjament, així com oferir a les persones treballadores, cos directiu i comandaments intermedis, formació en lideratge, direcció de persones, comunicació, prevenció de l'estrès, habilitats socials i tècniques de resolució de conflictes.
- c) Fomentar el diàleg en tots els nivells de l'organització com a forma principal i prioritària de gestió empresarial.
- d) Denunciar, investigar i castigar, segons sigui procedent, d'acord amb el règim establert en el present protocol per a qualsevol conducta o supòsit que pugui ser constitutiu d'assetjament moral a l'entorn de treball.
- e) Acompanyar i assessorar a les víctimes d'assetjament moral.

## 4. Àmbit d'aplicació

### 4.1. Àmbit objectiu

Aquest protocol s'aplica en totes les situacions derivades de qualsevol activitat que tingui lloc a l'entorn laboral del COPC.

Per qualificar com a "laboral" una situació d'assetjament, s'ha de tenir en compte que els límits de l'entorn laboral no són determinats per paràmetres físics, ni de jornada laboral ni de vinculació dels implicats amb l'organització.

El fet determinant de l'aplicació d'aquest protocol és la relació de causalitat entre l'assetjament i el treball, és a dir, que aquesta situació d'assetjament no s'hauria produït si la persona no hagués prestat els seus serveis per al COPC.

El protocol s'aplicarà a situacions que es produeixen durant el treball, en relació amb el treball o com a resultat d'aquest. A tall d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador:

- Al lloc de treball;
- Als llocs de descans, a les instal·lacions de neteja, o vestidors;
- En els desplaçaments, viatges, esdeveniments o activitats socials o de formació relacionats amb el treball;
- En el marc de les comunicacions que estiguin relacionades amb el treball, incloses les realitzades per mitjà de tecnologies de la informació i de la comunicació (assetjament digital, virtual o ciberassetjament);
- En els trajectes entre el domicili i el lloc de treball;
- I en altres activitats organitzades pel COPC de caràcter no formal (sopars, lleure, activitats de *team building* o semblants).

### 4.2. Àmbit subjectiu

Aquest protocol és aplicable a totes les persones treballadores del COPC i també s'aplica a qualsevol persona aliena que realitzi activitats o presti serveis al COPC.

Per això, qualsevol lloc o moment en què les persones es trobin per qüestions professionals i laborals es considera dins de l'entorn laboral a l'efecte de l'assetjament i de l'aplicació d'aquest protocol.

També s'aplica el mateix criteri quan el vincle entre dues persones s'estableix per o en ocasió del treball o professió que s'està desenvolupant.

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

- Les empreses externes contractades pel COPC seran informades de l'existència d'aquest procediment.
- Quan es produeixi un cas d'assetjament entre les persones treballadores del COPC i el personal d'una altra empresa externa contractada, aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà comunicació mútua del cas, de manera que cadascuna de les parts apliqui el respectiu procediment i executi les mesures correctives que estimi oportunes.

Tota persona que, quan presenti la comunicació o denúncia, tingui una relació jurídica amb el COPC quedarà emparada per aquest protocol, encara que la relació ja s'hagi extingit respectant sempre els períodes de prescripció establerts al marc legislatiu.

En el cas de trobar-se implicades persones que no tenen vincle laboral amb el COPC s'informarà a la seva organització de l'inici del procediment i també de la resolució de l'expedient en el cas que es presenti comunicació o denúncia.

### **4.3. Àmbit temporal**

El protocol serà aplicable a tota persona que mantingui una relació temporal, permanent o merament transitòria amb el COPC. També, és aplicable a situacions que s'hagin produït un cop finalitzada la relació de qualsevol de les persones implicades amb el COPC respectant sempre els períodes de prescripció establerts al marc legislatiu.

## 5. Factors de riscos psicosocials

Principals riscos psicosocials:

- L'estrès: és el més global perquè és una resposta general a tots els factors psicosocials. L'OSHA defineix l'estrès com "*un estat que es caracteritza per alts nivells d'excitació i resposta i la freqüent sensació de no poder afrontar-los*". Quan aquesta situació es cronifica, es produeix el desgast professional o *burnout*.
- La violència laboral: fa referència a la violència exercida per algú des d'una posició de poder contra una persona o grup de persones en un àmbit relacionat amb el treball. En general, hi ha dos tipus de violència: la física i la psicològica.
- L'assetjament laboral: està estretament relacionat amb un mal clima en l'empresa i un comportament negatiu entre companys de treball, inclosos superiors o directius.
- L'assetjament sexual: existeixen dos tipus principals: el *quid pro quo* o xantatge sexual i el produït per un ambient hostil.
- La inseguretats contractual: es tracta d'una preocupació constant derivada de la inestabilitat del treball i de les condicions que canvien.
- El conflicte família-treball: es manifesta amb dos vessants: família-treball i treball-família.
- Els conflictes en el lloc de treball: ocorren quan les persones treballadores discrepen en qüestions relacionades amb el treball, quan falta comunicació o simplement per descontentament davant l'ambient laboral.
- La discriminació laboral: quan les persones són tractades de forma diferent del treball per motius de gènere, raça, edat, religió, orientació sexual o altres característiques.
- La falta de suport: les persones treballadores no se senten secundades pels seus ocupadors a causa de la falta de comunicació, el desinterès o la sensació que no es valora el seu treball.
- La sobrecàrrega: pot ocasionar-se a causa d'un horari de treball excessiu, haver de fer més del que s'espera o no disposar de prou temps per a descansar. Això pot ocasionar fatiga, estrès i depressió.

- El *burnout* o el desgast professional: consisteix en el resultat d'un procés d'estrès crònic laboral i organitzacional que acaba en un estat d'esgotament emocional i de fatigues per a les tasques laborals.

## 6. Definicions

Quan s'utilitza l'expressió "*assetjament laboral*" sol fer-se referència al que, en termes una mica més concrets, es coneix com a "*assetjament moral o psicològic en el treball*", o bé assetjament psicològic en terminologia anglesa. És a aquesta mena d'assetjament al qual es refereix exclusivament aquest protocol sense oblidar que aquest concepte pot ser emmarcat en un marc conceptual més ampli, podent trobar-se:

- Assetjament laboral: és el procés en el qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica, de manera sistemàtica i de forma prolongada sobre una altra persona o persones, en el lloc de treball o a conseqüència d'aquest amb la finalitat de perjudicar o deteriorar el seu estatus professional, personal o expulsar-li de l'organització. Aquestes conductes indesitjables i inacceptables, esdevingudes en l'entorn laboral, impliquen situacions definides com: assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral.
- Assetjament moral (assetjament psicològic): conegut com a assetjament psicològic o fustigació. És aquella situació en la qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica de manera sistemàtica, recurrent i durant temps prolongat, sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les seves xarxes de comunicació, així com la seva reputació i/o pertorbar greument l'exercici de les seves funcions. L'accepció exclou, per tant, les accions esporàdiques o aïllades o puntuals, referint-se a conductes repetides periòdicament i que responen a un mètode concret. Així mateix, cal assenyalar que tals conductes obeeixen a un objectiu concret i tenen una cadència constant.
- Assetjament sexual: qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular, quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.
- Assetjament per raó de sexe: qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

- Assetjament discriminatori: és tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tingui com a objectiu o conseqüència atemptar contra la seva dignitat i crear un ambient intimidatori, humiliant o ofensiu.
- Altres situacions de violència laboral: qualsevol altra situació no inclosa en els supòsits anteriors que suposin al personal ocupat rebre abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva activitat laboral, que posin en perill, implícitament o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut (física i/o psíquica). Inclou tant la violència física (agressió física sobre el treballador o causar danys en propietats de l'organització o del personal) com la violència psicològica (intimidació, amenaces, conductes de violència psicològica susceptibles de causar mal psicològic i moral, etc.).

### **6.1. Què és l'assetjament moral en el treball o en l'entorn de les relacions laborals?**

S'entén per tal, tot comportament atemptatori a la dignitat de la persona, exercit de manera reiterada, potencialment lesiu i no desitjat, dirigit contra un o més persones treballadores, en el lloc de treball o per conseqüència d'aquest.

L'assetjament pot ser:

- Horitzontal, quan la persona assetjadora i l'assetjada es troben en un mateix nivell jeràrquic en l'empresa.
- Vertical ascendent, quan la persona treballadora assetjada es troba en una posició jeràrquicament superior a l'assetjadora.
- Vertical descendent, quan la persona treballadora assetjada es troba en una posició subordinada respecte de l'assetjadora.

L'assetjament laboral pot consistir en una pluralitat molt diversa d'actuacions, afectant per això diversos drets: a la no discriminació, a la integritat física i moral, a l'honor, a la intimitat personal, a la pròpia imatge, etc. En tractar-se d'una actuació potencialment pluriofensiva.

Per a apreciar l'existència d'assetjament moral en el treball han de concórrer, de manera conjunta, determinats requisits. Si aquests requisits no concorren, la conducta potencialment assetjadora queda fora del concepte d'assetjament laboral. Per tant, cal analitzar cada situació concreta.

Els elements constitutius d'assetjament moral a l'entorn de treball són:

- Les **conductes lesives no desitjades** susceptibles de causar un mal.
- El **menysteniment de la dignitat** de la persona associada a la possible vulneració d'altres drets.
- La **reiteració** de les conductes lesives.
- Que els fets es produeixin **en el lloc o en ocasió del treball**.

Així, perquè sigui constitutiu d'assetjament moral qualsevol de les conductes que reuneixin els següents elements:

- Conductes d'assetjament **repetides** (per més de 6 mesos) i **sistemàtiques** (almenys d'una vegada per setmana).
- Conductes dirigides a **boicotejar el treball** de la víctima impedit el correcte desenvolupament de les seves tasques (fixació de terminis poc raonables, fixació de tasques irracionals, etc.).
- **Aïllament** imposat a la persona afectada per part de la resta de companys/as i/o superiors/as.
- **Manipulació premeditada** de la víctima amb desig de destruir-la tal com l'abús de poder mitjançant el menyspreu persistent del treball o labors que realitza.
- **Control desmesurat o inadequat** del rendiment de la persona treballadora.
- **Reiteració** de conflictes i incapacitat per a solucionar-los.
- **Destrucció de la reputació** i difusió de mentides i/o acusacions sobre la persona.
- **Voluntat** d'alterar i destruir les xarxes habituals de comunicació de la víctima.
- **Informació oculta** i manipulació d'aquesta. Comunicacions perverses.
- **Discriminació i voluntat de desprestigiar laboralment** per por o enveja dels assoliments, mèrits i reconeixements d'altres persones.
- **Humiliacions**, vexacions, denigracions, etc.

## 6.2. Exemples d'accions i supòsits constitutius d'assetjament moral

Les principals i més habituals formes d'expressió o conductes d'assetjament moral a l'entorn de treball i les relacions laborals són:

- ❖ Accions contra la reputació o la dignitat personal i/o laboral:
  - Amenaces verbals amb crits o insults.
  - Comentaris injuriosos contra la persona.
  - Ridiculització o menyspreu públic respecte a: aspecte físic, gestos, veu, conviccions personals, religioses o polítiques, estil de vida, etc.
  - Crítiques de professionalitat en públic.
  - Crítica permanent de la vida privada.
  - Difusió de rumors falsos.
  - Parlar malament a l'esquena d'una persona.
  - Fer semblar estúpida a una persona.
  - Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
  - En riure-se'n de les discapacitats d'una persona.
  
- ❖ Accions que afectin la comunicació o la informació:
  - Negació de la informació relativa al lloc de treball: funcions, responsabilitats, mètodes, així com la quantitat o els terminis de les tasques a realitzar. Indicació, sistemàtica, d'instruccions confuses, contradictòries o contràries a la moral.
  - Comunicació hostil implícita: aïllament, negació de paraula, no es respecta el torn de paraula, s'ignora expressament o s'interromp de manera continuada.
  - Comunicació hostil explícita: crítiques, amenaces públiques, crits i insults.
  - Terror telefònic.
  - Jutjar l'exercici d'una persona de manera ofensiva.
  - Amenaces o pressions a les persones que donen suport a l'assetjat.
  
- ❖ Accions contra l'exercici del treball:
  - Sobrecàrrega de treball o amb dificultat excessiva i impròpia del lloc i les funcions.
  - Assignació de tasques innecessàries o inútils, monòtones o rutinàries o degradants.
  - Ocultació de dades necessàries per a la realització del treball.
  - Tasques de qualificació inferior.
  - No assignar tasques a una persona.
  - Negació a assignar tasques o mitjans de treball.
  - Canviar la ubicació d'una persona separant-lo dels companys.
  - Prohibir els companys que parlin a una persona determinada.
  - Obligar algú a executar tasques en contra de la consciència.
  - Qüestionar les decisions d'una persona.
  - Robatori de pertinences, documents, eines de treball.
  - Manipular eines de treball.

❖ Atacs a les relacions socials de la víctima:

- 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 a través de no comunicar-s'hi directament.
- No adreçar la paraula a una persona.
- Tractar una persona com si no existís.

❖ Accions de desigualtat entre persones treballadores:

- Diferències en el tracte/discriminació de la víctima respecte de la resta de persones treballadores.
- Distribució no equitativa del treball.
- Desigualtats retributives.

❖ Amenaces de violència física:

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor.
- Maltractament físic.

### **6.3. Quines situacions NO son constitutives d'assetjament moral en el treball?**

L'assetjament moral és diferent dels conflictes que es produeixen en el si de les relacions laborals i de les conseqüències pròpies de l'estrès professionals, perquè la conducta de fustigació a la víctima ha de ser intencionada i reiterada, dirigida a atacar la seva dignitat personal i a destruir la seva comunicació amb els altres. En absència d'aquests elements parlarem de factors de risc en l'organització del treball o, en el seu cas, conflictes laborals.

Per tant, NO es consideren conductes constitutives d'assetjament moral o assetjament psicològic les següents:

- Conductes que impliquin un conflicte esdevingut en el **marc de les relacions humanes**, i que evidentment afectin l'àmbit laboral, es donin en el seu entorn i influeixin en l'organització i en les relacions laborals.
- Situacions d'amenaques o agressions **puntuals o aïllades** no comeses de manera reiterada i/o prolongada en el temps, sinó aïllades i de caràcter puntual.

- Accions realitzades per superiors que exerceixen la direcció amb un estil de comandament autoritari amb comportaments arbitraris o autoritaris i amb alta exigència.
- La supervisió o control del treball que, amb o sense pressions sempre, amb el degut respecte interpersonal estiguin dirigides a l'optimització.
- La sobrecàrrega o infracàrrega de treball per incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Rumors, tafaneries i comunicacions informals que circulin per l'organització.
- Estancament professional per falta de mèrits personals o sistemes de promoció que no són clars.
- Tensions i conflictes propis del treball.
- Incompetència o poca voluntat per a fer un treball.
- Crítiques constructives, explícites, justificades.

#### **6.4. Com evoluciona una situació de *Mobbing*?**

Les situacions d'assetjament moral a l'entorn de treball acostumen a tenir una evolució que pot separar-se en 4 fases diferents:

Fase de conflicte: La situació desencadenant es percep com un conflicte en un moment concret i adquireixi més entitat. Normalment, apareix com un problema d'organització del treball o interpersonal no resolt i que adquireix cronicitat o perpetuïtat.

Fase d'assetjament moral o estigmatització: Inicien els comportaments i adopció d'estratègies d'assetjament per part de les persones assetjadores. Aquesta fase s'allarga en el temps per les actituds de negació de la realitat per part de la mateixa víctima, la resta del grup i la direcció.

En aquesta fase la víctima se sent desorientada i no considera o concep que el que està succeint és un supòsit d'assetjament moral. La identificació del problema és difícil i acostuma a allargar-se en el temps.

Fase d'intervenció des de l'organització: El conflicte transcendeix del grup al qual pertany la víctima cap a la direcció de l'empresa o entitat. La direcció prendrà decisions resolutives.

Fase de marginació o exclusió de la vida laboral: S'apliquen mesures que van des de la baixa mèdica, la incapacitat permanent o l'acomiadament de la persona treballadora.

### **6.5. Ciberassetjament moral**

Els dispositius digitals també poden servir per a assetjar. Sota el paraigua de les TIC, es poden produir en l'àmbit laboral conductes agressives, les quals denominem ciberassetjament o, en terminologia anglesa *network mobbing*. Sota aquest fenomen, la persona treballadora pot sofrir situacions de fustigació, per mitjà de múltiples canals digitals com el telèfon mòbil (mitjançant aplicacions de missatgeria instantània o trucades), l'ordinador (a través de programes de videoconferències) o bé, a través de correus electrònics professionals.

És necessària la desconexió fora de l'horari de treball, per la qual cosa (excepte casos de força major) són totalment inacceptables els missatges amb contingut laboral i amb contingut vexatori o fustigador.

Són exemple de ciberassetjament l'ús d'e-mails, missatges d'àudio al WhatsApp, etc. de manera abusiva i indiscriminada amb tons violents.

Aquest protocol reitera l'obligació empresarial de supervisar que les noves tecnologies no tinguin incidència en la generació de situacions d'assetjament com a forma de violència en el treball, preveient les mesures necessàries per a detenir l'assetjament moral vehiculat amb conductes digitals.

## **7. Drets i obligacions de l'empresa i de les persones treballadores**

El Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya té la responsabilitat de garantir el dret de totes les persones en un entorn de treball productiu i segur i l'obligació de garantir un entorn que respecti la dignitat de les persones treballadores.

A més, tots els treballadors i treballadores tenen la responsabilitat d'ajudar a assegurar un ambient de treball en el qual es respecti la dignitat, en especial les persones amb funcions de comandament.

### **7.1. Obligacions de la Junta de Govern del COPC**

Ha de garantir-se el dret de les persones treballadores en la relació laboral: a no ser discriminades, a la integritat física i psíquica i, a una adequada política de seguretat i higiene, respecte a la seva intimitat, privacitat i la consideració deguda a la seva dignitat, promoure un context i un entorn de treball que eviti l'assetjament i, arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament.

L'organització està obligada a adoptar mesures per garantir els drets anteriors. L'incompliment per part del COPC d'aquestes obligacions legals, pot donar lloc a responsabilitats administratives i judicials.

Per tant, les responsabilitats de la Junta de Govern com a representació legal del COPC abasten:

- La protecció a les persones treballadores de l'empresa davant conductes d'assetjament per part de persones externes i internes.
- La protecció a persones externes vinculades a l'empresa, encara que no hi tinguin un vincle laboral directe.

### **7.2. La representació legal de les persones treballadores (RLPT)**

Es negociaran les mesures de difusió i sensibilització entre l'entitat/organització i la representació legal de les persones treballadores del COPC.

### **7.3. Drets i obligacions de les persones treballadores**

La Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya tutel·len els drets fonamentals de les persones: dret a la integritat física i moral, dret a la intimitat personal.

- Drets: les persones treballadores tenen dret a un entorn de treball saludable i a no patir assetjament. Per això, tenen dret a informar de situacions d'assetjament sense patir represàlies.
- Obligacions: tothom té l'obligació de tractar als altres amb respecte i de cooperar amb l'organització en la investigació d'una denúncia interna d'assetjament.
- Recomanacions: es recomana potenciar un paper actiu de les persones treballadores en la garantia de la tolerància zero davant l'assetjament.

## **8. Prevenció i sensibilització: actuacions proactives i actuacions reactives**

La millor manera d'actuar enfront de l'assetjament és amb accions preventives i polítiques d'igualtat.

Per tal de materialitzar la prevenció a l'organització s'ha d'adquirir un compromís de tolerància zero davant l'assetjament i crear un marc de relacions laborals igualitàries. Per tal finalitat, cal posar en marxa 3 accions:

### **8.1. Iniciativa i compromís del COPC**

El COPC formalitza i difon el compromís del COPC en documents corporatius, com per exemple:

- El present protocol.
- Carta i/o correu electrònic del degà.
- Manual de benvinguda per a persones treballadores novingudes.
- Memòria anual.
- Comunicacions corporatives internes i externes: InfoCOPC, Psiara, A COPC d'ull.
- Xarxes socials del COPC.
- Publicació a la web corporativa.

## 8.2. Compromís de les persones

Promoure unes relacions basades en la llibertat i el respecte entre les persones que es relacionen per motius professionals.

## 8.3. Sensibilització, informació i formació

El protocol només serà útil si tothom el coneix.

El COPC promou, potencia i ofereix informació i formació sobre aquest tema a totes les persones de l'organització a 3 nivells:

- Tots els membres de la Junta de Govern i untes territorials.
- Tots els membres dels òrgans de referència: Consell Social, Consell Professional, Seccions.
- Tots els membres de l'equip humà del COPC.

Formes i canals per promoure el protocol:

- Publicar-lo a l'espai comú de la intranet.
- Publicar píndoles informatives de sensibilització a l'A COPC d'ull.
- Difondre a través de l'InfoCOPC la notícia de l'elaboració i entrada en vigor del nou protocol.
- Difondre a través de la Psiara un article sobre salut organitzacional, on per part de la secretària de Junta s'informi sobre el protocol en l'àmbit de prevenció i com a promoció dels espais saludables.
- A través de les xarxes socials de les quals disposa el COPC donant resposta a les inquietuds dels seguidors i seguidores, o informant-ne mitjançant una notícia. Realitzar sessions formatives a la seu i a les delegacions (presencialment o telemàticament).
- Entregar una còpia del protocol en el moment de signar el contracte laboral i signar conforme la persona treballadora n'està informada.
- Accessibilitat del protocol a tota la plantilla, i que signin un document assegurant que han rebut la informació sobre el protocol.
- Informes de seguiment anual i difusió a través de la RLPT i/o a través de gestió de persones.
- Penjar en el tauló d'anuncis virtual el full informatiu (veure **annex 1**).

## **9. Principis i garanties rectors del procediment**

El procediment ha de garantir els principis i garanties de respecte i protecció, confidencialitat, dret a la informació, suport de persones formades, diligència i celeritat, tracte just, protecció davant de possibles represàlies, i col·laboració.

### **9.1. Pautes d'actuació comunes**

- La persona que pateix assetjament té drets i han de ser garantits
- La persona assetjada ha de tenir una persona de referència (PR)
- En primer terme, fer una escolta activa i proactiva
- Informar de tots els drets, serveis i recursos disponibles i de totes les vies de resolució de la situació.
- Acompanyar la persona assetjada en l'expressió de la situació viscuda valorant les seves expectatives, i respectant els seus ritmes.
- No reinterpretar els fets ni crear falses expectatives. Evitar actituds paternalistes i judicis de valor.
- Respectar la decisió de la persona assetjada, encara que rebutgi els recursos oferts.
- Valorar la derivació d'altres serveis o recursos.
- Assessorar, tenint en compte la realitat cultural de la persona assetjada.
- Facilitar un espai confortable que permeti la confidencialitat i ofereixi seguretat i un clima de confiança, i que l'atenció no sigui visible a terceres persones.
- Evitar coincidir amb la persona presumptament autora dels fets.
- Evitar interrupcions.

### **9.2. Pautes d'actuació específiques**

- Valorar l'estat emocional de la persona assetjada i oferir-li el servei de vigilància de la salut.
- Informar-la de tot el procediment i oferir-li suport legal.
- Mantenir especial sensibilitat i respecte a la persona assetjada, i davant la seva informació privada i íntima.
- Fer saber a la persona assetjada que no està sola i que el que ha passat no és culpa seva.
- Deixar-li el temps que necessiti per prendre les seves pròpies decisions.

- Abstenir-se de valoracions i prejudicis.
- Respectar el ritme que la persona assetjada necessiti. Facilitar l'expressió d'emocions.
- Ser flexible i pacient.
- No utilitzar frases fetes
- Transmetre que les reaccions i dificultats que té son normals.
- Considerar les necessitats d'assessorament.
- Oferir informació de caràcter opcional sobre recursos socials i de suport.

**Mesures cautelars (MC):** durant el procediment i fins al tancament si hi ha indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la Direcció de l'entitat l'adopció de mesures cautelars, especialment quan la persona afectada manifesti una afectació emocional, insomni, incomprensió per part dels companys o companyes, amenaces, o altres situacions similars.

Les MC hauran de ser acceptades per la persona afectada.

Algunes MC proposades pel COPC podrien ser, a tall d'exemple:

- El canvi de lloc de treball
- El teletreball: oferir fer la jornada o part de la jornada treballant des de casa
- La reordenació del temps de treball
- El permís retribuït
- El canvi de lloc de treball (si és possible) territorialment (de la seu a una delegació, etc.)

**Mesures preventives (MP):** les persones de referència poden proposar mesures preventives per ajudar a combatre el risc de patir de situacions d'assetjament, com per exemple, la formació i la informació.

## 10. Fases del protocol d'actuació de situacions d'assetjament moral

En cas que es produeixi una situació d'assetjament a l'organització, hi ha dues vies de resolució, que no són excloents: la interna i l'externa.

La interna és dins del COPC (a través del canal de denúncies o adreçant-te a la persona de referència) i l'externa pot fer-se via administrativa a través de denúncia a Inspecció de Treball o via judicial, tant denúncia en l'àmbit social o denúncia en l'àmbit penal.

En cas que es produeixi una situació d'assetjament al COPC o relatiu al seu àmbit de treball, el procediment es pot iniciar per comunicació mitjançant el canal de denúncies del COPC, que es troba en el següent enllaç: <https://www.copc.cat/canal-denuncies>

### 10.1. Fase I: Comunicació i assessorament

La persona afectada, o bé, qualsevol persona que adverteixi una conducta d'assetjament, ho comunicarà a les **persones de referència** mitjançant el canal de denúncies a l'enllaç <https://www.copc.cat/canal-denuncies>, o bé, adreçant-s'hi personalment o via correu electrònic a:

**Arola Sacristán**, Responsable de Gestió de Persones i Serveis Corporatius:  
[asacristan@copc.cat](mailto:asacristan@copc.cat)

**Isabel Chico**, Representant Legal de les persones treballadores:  
[isabelchico@copc.cat](mailto:isabelchico@copc.cat)

**Liliana Augé**, Tècnica de Gestió de Persones i Serveis Corporatius:  
[lauge@copc.cat](mailto:lauge@copc.cat)

**Mònica Laguna**, Representant Legal de les persones treballadores:  
[mlaguna@copc.cat](mailto:mlaguna@copc.cat)

**Raquel Ocaña**, Representant Legal de les persones treballadores:  
[rocana@copc.cat](mailto:rocana@copc.cat)

PERSONES DE REFERÈNCIA	
Arola Sacristán	<a href="mailto:asacristan@copc.cat">asacristan@copc.cat</a>
Liliana Augé	<a href="mailto:lauge@copc.cat">lauge@copc.cat</a>
Isabel Chico	<a href="mailto:isabelchico@copc.cat">isabelchico@copc.cat</a>
Mònica Laguna	<a href="mailto:mlaguna@copc.cat">mlaguna@copc.cat</a>
Raquel Ocaña	<a href="mailto:rocana@copc.cat">rocana@copc.cat</a>

Només en el cas que alguna de les persones de referència designades no pogués dur a terme la tasca encomanada, es podrà contactar amb les persones suplents corresponents.

La comunicació es farà tan aviat com sigui possible, una vegada passats els fets.

Les persones de referència s'encarreguen d'informar, assessorar i acompanyar en tot el procés a la persona afectada, essent les seves actuacions:

1. Informar i assessorar la persona afectada (PA) sobre els seus drets, el contingut del protocol, les opcions i accions que pot emprendre, les obligacions de l'organització i la responsabilitat en la qual aquesta pot incórrer si les incompleix, així com sobre el procediment que cal seguir una vegada presentada la denúncia.

En el supòsit que la PA decideixi presentar la denúncia, la PR ha de donar-li suport en la seva redacció.

La persona afectada té dret a rebre assessorament extern psicològic, legal, salut, etc.).

2. Acompanyar i donar suport a la persona afectada durant tot el procés, des de la comunicació fins a la finalització.
3. Proposar l'adopció de mesures cautelars i/o preventives.

La Fase 1 acaba amb un d'aquests 3 possibles resultats:

- Que la persona afectada (PA) decideixi presentar denúncia. En aquest cas la persona de referència (PR) ha d'oferir assessorament i suport per concretar la denúncia i es passi a la Fase 2.
- Que la PA decideixi no presentar denúncia, i la PR consideri que hi ha evidència d'una situació d'assetjament. En aquest cas, s'ha de posar en coneixement de l'organització, per tal que aquesta adopti mesures preventives, de sensibilització i de formació. Sempre respectant la confidencialitat de la PA.
- La PA decideixi no presentar denúncia, i la PR consideri que no hi ha evidència d'una situació d'assetjament. Es tanca el cas sense fer res més.

La PR és la responsable de gestionar i custodiar la documentació, si n'hi ha.

Si la PA decideix no continuar amb les actuacions, se li ha de retornar tota la documentació aportada i/o destruir-la electrònicament.

## **10.2. Possible mediació potestativa**

El Comitè d'Investigació, en l'obertura del procediment, oferirà a la persona denunciant la possibilitat d'arbitrar una mediació en el cas que pugui ser procedent i no hi hagi indicis clarament constitutius d'assetjament moral.

En tot cas, la persona mediadora haurà d'actuar amb absoluta discreció i confidencialitat sobre la situació exposada pretenent emetre una proposta mediadora dirigida a resoldre la situació de manera àgil i dialogada.

En cas de rebutjar-se la mediació per part de qualsevol de les parts implicades en el conflicte, es procedirà a iniciar la fase d'investigació.

En el cas de no poder-se arribar a solució, s'obrirà la fase d'investigació.

## **10.3. Fase II: Procediment d'investigació interna**

L'objectiu és investigar exhaustivament els fets per tal d'emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament, així com per proposar mesures d'intervenció.

A aquests efectes, es crea la Comissió d'Investigació que estarà composta per la Sra. Arola Sacristán, la Sra. Isabel Chico, i un assessor/a extern/a amb formació en matèria d'igualtat i d'assetjament. En cas que un dels membres de la Comissió d'Investigació sigui un dels afectats de la denúncia, s'inhibirà del cas, i a ser possible, els altres dos membres de la comissió d'investigació continuaran amb el cas.

La PA donarà el seu consentiment mitjançant la signatura del document de **I'Annex 2 "Model de consentiment"**.

La investigació s'inicia quan la PA fa una denúncia i ha signat el consentiment per iniciar la investigació. La PA ha d'aportar indicis que fonamentin la situació d'assetjament.

La PR ha d'assignar codis numèrics per referir-se a la PA i a la PPA (persona presumptament assetjadora), per preservar les seves identitats.

La denúncia s'ha de presentar per escrit i es recomana que el format sigui estandarditzat. Veure **l'annex 3: "Model de denúncia"**.

La denúncia es presentarà a la Comissió d'investigació interna de l'empresa creada per a tal finalitat.

La comissió d'investigació assumeix les següents funcions:

- Analitzar la denúncia i la documentació adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona que denuncia (si a la denúncia no estan prou detallats els fets, demanar un relat addicional dels fets).
- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar els i les possibles testimonis, i informar-los de la necessitat de mantenir-ho en confidencialitat.
- Valorar si calen mesures cautelars.
- Emetre un informe vinculant o sol·licitar-lo a l'empresa de prevenció a través de la qual s'ha externalitzat la investigació.
- Custodiar l'expedient garantint la confidencialitat.
- Remetre l'informe de resolució a la Junta de Govern.

#### **10.4. Informe de conclusions**

En concloure aquesta recerca, el Comitè d'Investigació mitjançant la persona instructora elaborarà l'informe esmentat que haurà d'incloure la informació següent:

- Identificació la persona afectada i la presumpta assetjadora.
- Relació nominal de les persones que hagin participat en la investigació i en l'elaboració de l'informe.
- Antecedents del cas, denúncia i circumstàncies.
- Altres actuacions: proves, resum dels fets principals i de les actuacions dutes a terme. Quan s'hagin realitzat entrevistes a testimonis, i per tal de garantir-ne la confidencialitat, el resum d'aquesta actuació no ha d'indicar qui fa la manifestació, sinó només si s'hi constata o no la realitat dels fets investigats.

Circumstàncies agreujants observades:

- Si la persona denunciada és reincident en la comissió d'actes d'assetjament.
- Si hi ha dues o més persones assetjades.
- Si s'acrediten conductes intimidadores o represàlies per part de la persona assetjadora.
- Si la persona assetjadora té poder de decisió respecte de la relació laboral de la persona assetjada.

- Si la persona assetjada té algun tipus de discapacitat.
- Si l'estat físic o psicològic de la persona assetjada ha sofert greus alteracions, acreditades per un metge o metgessa.
- Si es fan pressions o coaccions a la persona assetjada, testimonis o persones del seu entorn laboral o familiar amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació que s'està realitzant.

Conclusions

Mesures correctores

La Comissió d'Investigació és la responsable de la gestió i custòdia, tot garantint la confidencialitat, del conjunt de documents que es generin en aquesta fase. El COPC posa a disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia.

### **10.5. Fase III: Resolució**

D'acord amb l'informe vinculant elaborat per la Comissió d'Investigació, aquesta ha d'emetre una resolució del cas amb els resultats d'aquest informe, com a màxim al cap dels 30 dies laborables des de l'inici del procediment. (Veure **annex 4: Model de resolució**).

La resolució pot ser:

- a) Que hi hagi evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament, en aquest cas la Junta de Govern podrà aplicar les mesures sancionadores i/o correctores previstes a la legislació laboral vigent i el Conveni d'oficines i despatxos de Catalunya (incoació de l'expedient sancionador, etc).
- b) Que no hi hagi evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament, i en aquest cas, es procedirà a l'arxivament de la denúncia, i opcionalment, es podria considerar l'aplicació d'alguna mesura formativa i/o informativa, etc.

Sigui l'opció a) o l'opció b), s'ha de fer un seguiment i revisar la situació laboral en què ha quedat la persona que ha presentat la denúncia.

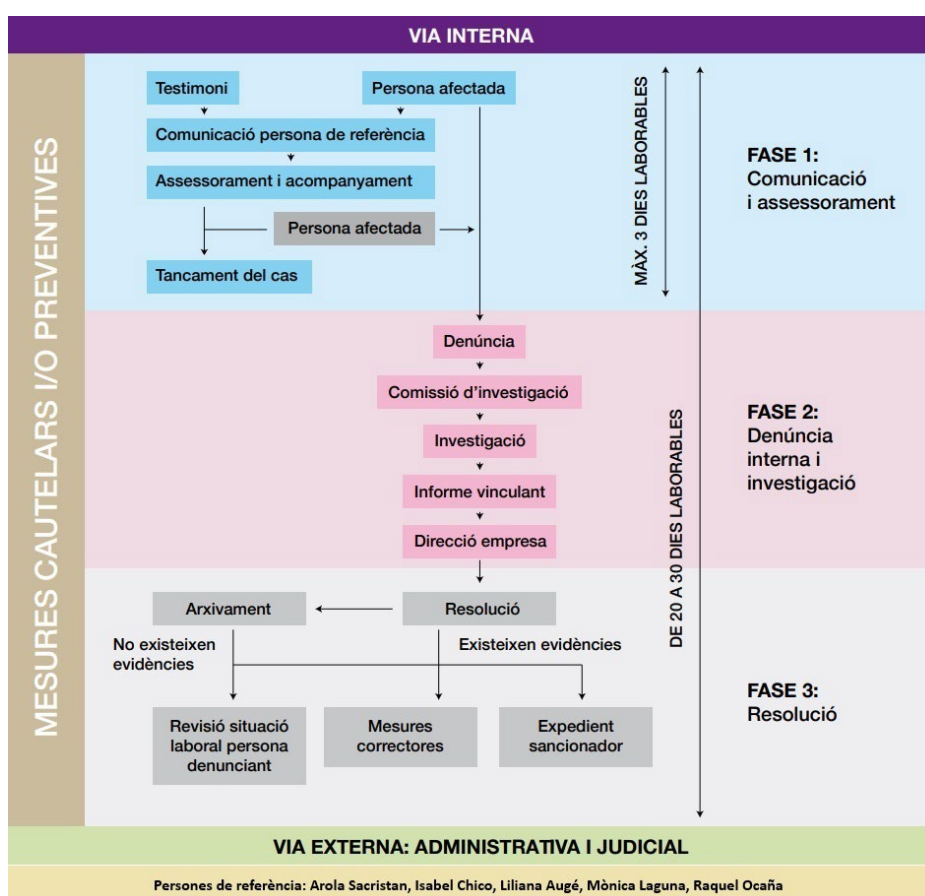
S'ha de trametre una còpia de la resolució a la persona denunciant i a la denunciada, i una altra a la representació legal de les persones treballadores.

## 10.6. Via externa

La persona afectada té l'opció de recórrer a la via administrativa (Inspecció de Treball) i a la via judicial (tribunal social o tribunal penal).

## 10.7. Gràfica: vies de resolució de les situacions d'assetjament

A continuació, es presenta el circuit d'actuació per a la prevenció i abordatge de l'assetjament on es visualitza el resum del procediment i la seva durada màxima:



## 11. Seguiment i avaluació del protocol

Les persones de referència es reuniran amb la RLPT un cop a l'any per fer l'avaluació i el seguiment del protocol d'assetjament moral. Els indicadors que utilitzem són:

1. Nombre de persones treballadores que han fet una comunicació a l'assetjament moral en el lloc de treball com un percentatge del total de plantilla.
2. Nombre de persones treballadores que han fet una denúncia per assetjament moral en el lloc de treball, com a percentatge del total de plantilla.
3. Nombre anual de mesures preventives i/o sensibilització que es duen a terme en el COPC (hores de sensibilització/formació i llista de mesures).
4. Nombre de procediments disciplinaris que s'han dut a terme en el COPC durant l'any.

## **12. Informació a la plantilla**

En la primera fase d'implementació d'aquest protocol s'ha de lliurar una còpia al conjunt de les persones a qui sigui aplicable mitjançant sessions presencials i/o telemàtiques o un altre mitjà de comunicació corporatiu organitzades per col·lectius segons la responsabilitat en el COPC.

Anualment es durà a terme una activitat informant de les accions dutes a terme i recordant el protocol.

Al mateix temps, és necessari assegurar-se que el protocol estigui accessible perquè pugui ser consultat.

## **13. Vigència**

El contingut d'aquest protocol és d'obligat compliment des de la data de la seva aprovació i comunicació a la plantilla. El protocol tindrà una vigència de 4 anys a partir de la seva aprovació.

## 14. Vocabulari

**Persona afectada (PA):** qualsevol persona presumptament receptora de conductes d'assetjament que tinguin lloc dintre de l'organització del COPC: empleada, Junta, seccions, grups de treball, col·legiades, col·laboradores externes (empresa de treball temporal, de neteja, gestoria, assessories, etc.).

**Persona presumptament assetjadora (PPA):** qualsevol persona a qui s'acusa presumptament d'haver realitzat alguna conducta que es pugui titllar d'assetjament.

**Persona de referència (PR):** persona o persones designades pel COPC, que faran la funció d'acompanyament a la PA durant tot el procés (les 3 fases).

**Comissió d'investigació (CI):** té la funció d'investigar a fons les denúncies d'assetjament en el marc de l'organització, emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament i fer recomanacions, si s'escau, sobre les intervencions i mesures necessàries. Valoren, si cal, externalitzar la investigació a una tercera part.

**Qui forma part de la Comissió d'investigació actualment al COPC?** Les dues persones de referència (PR): la persona que ocupa el càrrec de representant de les persones treballadores, la persona que ocupa el lloc de responsable de gestió de persones, i una assessora externa amb formació en matèria d'igualtat i, preferiblement, també en mediació.

**Mesures cautelars (MC):** aquelles actuacions fetes des del COPC per tal de protegir i vetllar pel benestar de la PA.

**Mesures preventives (MP):** aquelles actuacions fetes des del COPC amb l'objectiu de combatre el risc de patir situacions d'assetjament.

**Representació legal de les persones treballadores (RLPT):** amb qui el COPC acorda les mesures de difusió i sensibilització.

## 15. Annexos

Annex 1: Full informatiu.

Annex 2: Model de consentiment.

Annex 3: Model de denúncia interna.

Annex 4: Model de resolució.

Annex 5: Acord de confidencialitat.

## **15.1. Annex I – Full informatiu**

### PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT MORAL EN L'ENTORN DE TREBALL

Si creus que pots estar sent víctima d'assetjament o creus que algun company o companya de l'entorn laboral ho pot estar sent, posa't en contacte amb una de les persones de referència:

Arola Sacristán, Responsable de Gestió de Persones i Serveis Corporatius:

[asacristan@copc.cat](mailto:asacristan@copc.cat)

Isabel Chico, Representant Legal de les persones treballadores:

[isabelchico@copc.cat](mailto:isabelchico@copc.cat)

Liliana Augé, Tècnica de Gestió de Persones i Serveis Corporatius:

[lauge@copc.cat](mailto:lauge@copc.cat)

Mònica Laguna, Representant Legal de les persones treballadores:

[mlaguna@copc.cat](mailto:mlaguna@copc.cat)

Raquel Ocaña, Representant Legal de les persones treballadores:

[rocana@copc.cat](mailto:rocana@copc.cat)

## 15.2. Annex II - Model de consentiment

**Nom i cognoms:**

**NIF:**

### **EXPOSA:**

Que conec el procediment d'actuació previst en el "**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT MORAL EN L'ENTORN DE TREBALL**", del COPC i, en conseqüència, les garanties previstes en el mateix quant al respecte i protecció de la intimitat i dignitat de les persones afectades i l'obligació de guardar una estricta confidencialitat de la informació.

### **DECLARO:**

Atorgar el meu consentiment per participar en la fase d'entrevistes del procediment iniciat el dia \_\_\_\_\_ per a la investigació dels fets.

**Localitat i data:**

**Signatura:**

### 15.3. Annex III: Model de denúncia interna

Espai reservat pel Registre d'Entrada

Núm. Expedient

[Document d'ús intern. No ho publiquin ni facin difusió]

### Formulari de denúncia interna. Protocol d'assetjament moral a l'entorn de treball i de les relacions laborals (1)

---

#### Dades de la persona denunciada

---

Nom i Cognoms

DNI/NIE

Edat

Sexe

Dona

Home

Domicili del centre de treball

Lloc de treball

Telèfon de contacte

Adreça electrònica

---

#### Dades de la persona que denuncia (persona afectada)

---

Nom i Cognoms

DNI/NIE

Edat

Sexo

Dona

Home

Domicili del centre de treball

Lloc de treball

Telèfon de contacte

Adreça electrònica

---

#### Relat dels fets (2)

---

(Concretar el motiu, aportant documentació justificativa, si escau)

---

<sup>1</sup> En qualsevol tracte de dades que es pugui dur a terme durant la tramitació de la present denúncia, ha de respectar-se el marc legal vigent respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

<sup>2</sup> Si falta espai, ha d'emplenar-se una altra fulla i numerar-la.

---

**Testimonis**

(Si hi ha testimonis dels fets, ha d'identificar als testimonis dels fets amb el nom els cognoms i la seva adreça electrònica)

- 1.
- 2.
- 3.

---

¿ S'ha presentat comunicació prèvia pel mateix motiu que aquesta denúncia?      Si       No

En cas afirmatiu, les recomanacions de la/les persona/es de referència han estat:

Existència d'evidències d'una situació d'assetjament.....

No-existència d'evidències d'una situació d'assetjament.....

---

Rebí

Signatura de la persona que rep la denúncia  
Nom i cognoms

Signatura de la persona que denuncia

Dades de contacte

Lloc i data

## 15.4. Annex IV: Model de resolució

Espai reservat per al Registre d'Entrada

Núm. Expedient

[Document d'ús intern. No ho publiquin ni en facin difusió.]

Relació dels fets

---

Fonaments de dret

---

Resolució

---

Signatura i Datació

---

....., a ....de.....de 20..

Signatura de junta

## 15.5. Annex V – Acord de confidencialitat

El Sr./La Sra. ...., major d'edat, amb DNI ....., com a persona que intervé, en qualitat de ....., en el procediment d'investigació, de conformitat amb el que estableix el protocol preventiu d'assetjament laboral de Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, coneix i accepta que:

La seva participació en el procediment us proporcionarà dret a conèixer en quina fase es troba i, en virtut de la seva participació, el resultat de cadascuna de les fases.

La seva intervenció en el procediment ha d'estar basada en la bona fe i en la recerca de la veritat i l'aclariment dels fets denunciats.

Com a interventor en el procediment, té el deure de col·laborar amb la Comissió d'investigació d'assetjament laboral.

Les vostres dades personals de caràcter personal seran tractades sota la responsabilitat de Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya amb la finalitat de gestionar el protocol preventiu d'assetjament laboral que intervé.

Aquesta finalitat s'empara en l'obligació legal inclosa a la Llei 31/1995 de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals.

Les dades personals tractades durant el procediment es poden comunicar al Ministeri Fiscal, als òrgans jurisdiccionals i a les forces o cossos de seguretat de l'estat.

Les dades es conservaran durant el temps necessari per donar compliment a la finalitat indicada i per determinar possibles responsabilitats que puguin derivar de la finalitat anomenada i el tractament de les dades.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les vostres dades, de limitació i oposició al vostre tractament i també de no ser objecte de decisió basat únicament en el tractament automatitzat de les vostres dades, quan sigui oportú remetent una comunicació a direcció de correu electrònic a [dpo@copc.cat](mailto:dpo@copc.cat) amb la referència <<protecció de dades>>.

Així mateix la persona signant es compromet a:

- 1) Mantenir la més estricta confidencialitat, privadesa, intimitat i imparcialitat de les parts de durant el procés de recerca.
- 2) No transmetre, ni divulgar informació, sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés de recerca de les quals en tingui coneixement, ni sobre qualsevol altra informació amb independència del suport que la contingui.

Per tant, i més concretament, manifesta el seu compromís a complir les obligacions següents:

- 1) Garantir la dignitat de les persones i el dret a la intimitat al llarg de tot el procediment.
- 2) Garantir el tractament reservat i la discreció més absoluta en relació amb la informació sobre les situacions que puguin ser constitutives d'assetjament laboral, i també sobre qualsevol altre aspecte rellevant que pugui ser objecte del procediment.
- 3) Garantir la més estricta confidencialitat i secret sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en el procés de recerca de les quals tingui coneixement, a més de vetllar pel compliment de la prohibició de divulgar o transmetre qualsevol tipus d'informació per part de la resta de persones que intervinguin en el procediment.

Tot i això, el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya es reserva el dret de prendre les mesures legals i, si són necessàries disciplinàries, que es considerin oportunes, en cas d'incompliment de les obligacions i dels compromisos establerts en aquest document

Signatura

Nom i cognoms:

Data: