

Protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral

UOC

**Servei de Prevenció i Salut
Integral**

Revisió 3

Desembre del 2023

Universitat Oberta
de Catalunya

Índex

	Pàg.
1. Declaració de principis	3
2. Objecte	4
3. Abast	4
4. Garanties d'actuació	5
5. Definicions	7
6. Mesures preventives	9
7. Procés d'intervenció	
7.1 Fase 1. Comunicació i assessorament	10
7.2 Fase 2. Denúncia i investigació	11
7.3 Fase 3. Règim disciplinari aplicable	16
7.4 Seguiment i avaluació	17
8. Normativa	18
9. Còmput de terminis	18
Annex I. Model de denúncia	19
Annex II. Acord de confidencialitat	21

Control de revisions		
Revisió	Canvi	Data
01	Edició inicial. Aprovació en Consell de Direcció 21.12.2020	Desembre del 2020
02	Modificació apartat 7.2.2. "Denúncia" i modificació apartat 7.2.5. "Elaboració de l'informe final". S'afegeix apartat 9. "Còmput de terminis". Aprovació en Consell de Direcció, 26.07.21	Juliol del 2021
03	Ampliació dels apartats: 3. Abast, "mesures cautelars", comunicació als responsables directes, 7.3.1 Comunicació i assessorament, seguiment Co-Resol, 7.2.2 "Denúncia" contingut mínim. 7.2.3 Comissió d'investigació de conflictes, signatura de constitució de la comissió. 7.4 Seguiment i avaluació i Annex II Acord de confidencialitat. Aprovació en Consell de Direcció 18.12.23.	Desembre del 2023

1. Declaració de principis

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, UOC), i les seves empreses associades, amb tots els seus mitjans, tenen la responsabilitat de procurar un entorn en el qual siguin inacceptables i inadmissibles les conductes que puguin ser constitutives d'assetjament psicològic laboral i, sobre aquesta base, s'estableixen els compromisos següents:

- Manifestar tolerància zero davant de qualsevol assetjament psicològic laboral, sense tenir en compte qui és la presumpta víctima o la persona assetjadora, ni quin sigui el seu nivell jeràrquic a la UOC.
- Garantir el dret a tot el personal laboral de la UOC a un tracte respectuós.
- Adoptar una actitud proactiva promovent mesures de prevenció, detecció, informació i sensibilització per evitar les conductes que puguin ser constitutives d'assetjament psicològic laboral.
- Procurar a tot el personal laboral el dret a la protecció eficaç en matèria de seguretat i salut laboral, amb la consideració que totes les modalitats d'assetjament psicològic laboral constitueixen un risc psicosocial.
- Intervenir, denunciar, investigar i sancionar, si escau, les situacions que puguin ser constitutives d'assetjament, finalitat per a la qual s'estableix aquest protocol.
- Nomenar una comissió per atendre, prevenir i, si escau, investigar les reclamacions o les denúncies presentades.
- Assessorar i assistir les presumptes víctimes d'assetjament psicològic laboral.
- Fomentar la transparència de la informació i la cooperació entre el personal laboral de la UOC, i també les polítiques que fomentin un tracte just de les persones.
- Difondre aquest protocol i fer-lo arribar a tot el personal de la UOC per tots els canals que es tinguin a l'abast.

2. Objecte

El present protocol estableix el procediment d'actuació en els casos en què es tingui coneixement d'assetjament psicològic en l'àmbit de les relacions laborals dins de la UOC o en què se'n presentin denúncies.

El protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral té com a finalitat establir els criteris essencials, de caràcter mínim, per gestionar les conductes percebudes d'assetjament psicològic dins de l'àmbit de la unitat administrativa o acadèmica en l'exercici de l'activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta.

Els objectius específics són:

- Prevenir l'aparició de conductes d'assetjament psicològic laboral entre el personal laboral de la UOC.
- Establir unes pautes d'actuació per detectar conductes com les descrites a l'apartat 5, mitjançant i investigant, i, si escau, iniciar les actuacions administratives necessàries per tractar-les o derivar-les a possibles responsabilitats disciplinàries.

3. Abast

Aquest protocol és d'aplicació a totes les persones que prestin serveis a la UOC o alguna societat del seu grup empresarial, sigui quina sigui la modalitat contractual, així com també als estudiants en pràctiques, les persones treballadores acomiadades, les persones candidates a cobrir un lloc de treball i les persones voluntàries.

En el moment en què es produeixen les conductes constitutives d'assetjament, de conformitat amb l'establert en el present protocol, o bé la persona afectada o bé la persona presumptament autora dels fets han d'estar incloses dins de l'àmbit subjectiu d'aplicació del present protocol.

En cas de necessitat de coordinació interinstitucional, la institució a la qual pertanyi la persona agressora serà la responsable d'activar el seu protocol, haurà d'investigar els fets i, si escau, incoar un procediment sancionador i executar les mesures correctores pertinents. Quedarà garantida en tot cas la intervenció del Servei de Prevenció i Salut Integral de la Universitat o de l'òrgan equivalent de l'altra institució per possibilitar una adequada assistència de la persona afectada.

Aquest protocol s'aplica a les conductes constitutives d'assetjament que es produeixin a qualsevol centre, lloc de treball, espai o acte, sigui físic o virtual, de la UOC o d'alguna de les societats del seu grup empresarial.

Tot el personal inclòs en l'abast d'aplicació del present protocol ha de respectar la dignitat de les persones i evitar les actituds constitutives d'assetjament psicològic.

4. Garanties d'actuació

Respecte i protecció

- S'actua amb respecte i discreció per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades.
- Les persones implicades es poden fer acompanyar durant totes les fases del procediment per persones de la seva confiança que formin part del seu entorn laboral, pel seu representant legal o bé per una persona representant legal dels treballadors.
- La persona amb superioritat jeràrquica les persones que puguin esdevenir testimonis o que siguin cridades perquè prestin declaració en qualitat de testimonis no podran ser acompanyants ni formar part de la Comissió d'Investigació de Conflictes.

Confidencialitat

- La informació recopilada en les actuacions té caràcter confidencial.
- Les persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de mantenir confidencialitat i reserva estrictes, i no han de transmetre ni divulgar informació sobre el contingut de les sol·licituds d'intervenció presentades, resoltes o en procés d'investigació de les quals tinguin coneixement. A aquest efecte, signen un acord de confidencialitat, segons el model que s'adjunta com a annex II.
- La persona responsable de la tramitació de l'expedient assigna els codis alfanumèrics identificatius, tant de la persona presumptament assetjada com de la presumptament assetjadora, per preservar-ne la identitat.
- 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 ser informades del procediment, dels seus drets i deures, a saber quina fase s'està desenvolupant i, segons la característica de la participació, del resultat de les fases.

Diligència i celeritat

El procediment informa sobre els terminis de resolució de les fases per aconseguir celeritat i la resolució ràpida de la sol·licitud d'intervenció.

Tracte just

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

Protecció davant de possibles represàlies

- Cap persona implicada no ha de patir represàlies per la participació en el procés de comunicació o d'intervenció d'una situació d'assetjament.
- En els expedients personals o acadèmics només s'hi han d'incorporar els resultats de les denúncies investigades i provades.

Col·laboració

Totes les persones que siguin citades en el transcurs del procediment tenen el deure d'implicar-s'hi i de prestar la seva col·laboració, llevat que la Comissió d'Investigació de Conflictes consideri que hi concorren circumstàncies personals o familiars que els generin un conflicte d'interessos.

Mesures cautelars

Si durant el procediment i fins al tancament d'aquest hi ha indicis d'assetjament, les persones encarregades de les diferents fases d'intervenció poden proposar a la direcció de l'empresa adoptar mesures cautelars (per exemple, canvi de lloc de treball, reordenació del temps de treball, permís retribuït...).

Aquestes mesures no han de comportar, en cap cas, un menyscabament de les condicions de treball i/o salarials ni de la persona assetjada ni de la persona assetjadora, i han de ser acceptades per aquestes.

Aquestes mesures cautelars seran comunicades a les parts interessades i als responsables directes de les persones afectades.

No duplicitat de les actuacions

La tramitació d'un expedient disciplinari o d'un expedient informatiu en l'àmbit de la UOC és totalment independent de les accions legals que les persones afectades vulguin emprendre per la via judicial o de la col·laboració que es pugui sol·licitar en el marc d'una investigació judicial.

Quan pels mateixos fets s'estigui tramitant un procediment penal, s'ha d'acordar la suspensió de la tramitació de l'expedient, ja sigui disciplinari o informatiu i esperar una resolució judicial ferma que posi fi al procediment penal. Els fets declarats provats en via penal són vinculants per resoldre l'expedient per via administrativa.

Igualment, s'ha d'acordar la suspensió de les actuacions del procediment establert a l'apartat 7 d'aquest protocol quan, arran dels mateixos fets, s'estigui tramitant un altre procediment administratiu i aquest encara no hagi estat resolt.

Falsa denúncia

Si de la investigació es dedueix que la persona denunciant ha presentat una falsa denúncia de mala fe i conscientment, amb l'ànim de difamar la persona denunciada, aquesta acció es considerarà com un cas disciplinari.

Presumpció d'innocència

Amb l'objectiu que una comunicació o denúncia no penalitzi *per se* la persona denunciada, aquesta té dret al reconeixement del dret fonamental a la presumpció d'innocència, de manera que se l'ha de considerar innocent fins que es provi el contrari.

5. Definicions

Conducta d'assetjament psicològic laboral

Acció de violència psicològica intensa, dirigida de manera reiterada i prolongada en el temps envers una o més persones, per part d'altres que actuen davant d'aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquic, sinó psicològic), amb la intenció de crear un entorn hostil i humiliant que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència es dona en el marc d'una relació de treball o funcional, però no respon a les necessitats d'organització d'aquest marc, i pot implicar un atemptat a la dignitat de la persona, a més d'un risc per a la seva salut.

Relació de conductes, comportaments i actituds relatives a l'assetjament psicològic laboral:

Els comportaments o les conductes d'assetjament psicològic laboral relacionats a continuació no són limitats i es poden produir aïlladament, simultàniament o consecutivament.

Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals

- El o la superior en jerarquia restringeix a la persona les possibilitats de parlar.
- Canviar la ubicació d'una persona i separar-la dels seus companys.
- Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència.
- Jutjar de manera ofensiva l'execució de les tasques d'una persona.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- Assignar tasques absurdes o sense sentit.
- Assignar a una persona tasques molt per sota o per sobre de la seva formació o capacitat.
- Assignar a una persona objectius impossibles d'assolir.
- Assignar tasques amb intenció d'humiliar.

Atacs a les relacions socials de la víctima, amb aïllament social

- Restringir o prohibir als companys la possibilitat de parlar amb una persona determinada.

- Refusar la comunicació amb una persona mitjançant gestos i mirades.
- Refusar la comunicació directa amb la persona afectada.
- No dirigir-li la paraula.
- Tractar una persona com si no existís (ignorar-la radicalment).

Atacs a la vida privada de la víctima

- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Terror telefònic: amenaces, insults i silencis.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Mofar-se de les capacitats d'una persona.
- Imitar gestos, veus i altres qualitats pròpies d'una persona.
- Burlar-se de la vida privada de la persona afectada.

Atacs a les actituds de la víctima

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses o ètiques.
- Mofar-se dels orígens o de la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals

- Cridar o insultar.
- Crítiques permanents a la persona.
- Amenaces verbals.

Rumors

- Parlar malament a l'esquena de la persona.
- Difondre rumors diversos contra aquesta persona, siguin certs o no.

L'assetjament presenta diferents modalitats, en funció de la direcció de les interaccions entre la persona o persones assetjadores i la persona o persones assetjades i dels nivells organitzatius afectats:

- Assetjament vertical descendent: pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones.
- Assetjament vertical ascendent: pressió exercida per una persona o per un grup de persones sobre una persona amb superioritat jeràrquica.
- Assetjament horitzontal: pressió exercida per una persona o per un grup de persones sobre algun dels seus companys.

6. Mesures preventives

La UOC impulsarà actuacions d'informació, sensibilització i formació davant de conductes d'assetjament psicològic laboral, amb l'objecte d'erradicar-les en l'entorn universitari. Per fer-ho, es plantegen les mesures següents:

- Desenvolupar un pla de comunicació, amb l'objecte que aquest protocol sigui conegut per tot el personal, d'acord amb els canals habituals de difusió. Els canals que s'han d'utilitzar per difondre el pla han de ser com a mínim aquests:
 - IntraUOC
 - Correu personal del personal laboral de la UOC
 - Altres
- El Comitè de Seguretat i Salut ha de col·laborar en la difusió d'aquest protocol.
- Fer campanyes informatives i de sensibilització periòdiques per informar i formar en relació amb aquest protocol.
- Elaborar documents divulgatius sobre accions preventives, codis de conducta, drets i deures, responsabilitats i efecte de l'incompliment d'aquest protocol.
- Divulgar les eines que puguin ser utilitzades com a guies per deixar constància de les situacions concretes de la presumpta situació d'assetjament.
- Implantar accions formatives específiques dins del programa d'impuls directiu de la UOC i també per als integrants de la Comissió d'Investigació de Conflictes del present protocol.
- Fer enquestes sobre riscos psicosocials i clima laboral periòdicament.

7. Procés d'intervenció

7.1 Fase 1. Comunicació i assessorament

7.1.1 Objectius

Els objectius d'aquesta fase són els que s'indiquen a continuació:

- Informar, assessorar i acompanyar la persona sol·licitant d'intervenció perquè pugui prendre una decisió autònoma i informada sobre si activar la fase de denúncia i investigació (fase 2).
- Si escau, quan la persona sol·licitant d'intervenció decideixi activar la fase de denúncia i investigació, assessorar-la en la preparació de l'escrit de denúncia.
- Derivar als organismes competents les persones sol·licitants d'intervenció que posin de manifest altres conductes alienes a l'àmbit d'aplicació del procediment d'assetjament laboral.

7.1.2 Sol·licitants d'intervenció

Poden ser sol·licitants d'intervenció totes les persones incloses en la definició d'abast del present protocol.

La sol·licitud d'intervenció s'ha de presentar, preferentment, per mitjà de l'eina que la Universitat ha posat a disposició dels usuaris a aquest efecte (**Co-Resol**). S'hi pot accedir des del web, per la [IntraUOC](#), i des de l'aplicació mòbil, amb Apple Store i Google Apps.

Així mateix, la sol·licitud d'intervenció es pot presentar a la bústia del Servei de Prevenció i Salut Integral (en endavant, «SPSI») (salut@uoc.edu) i també davant de qualsevol superior jeràrquic, el qual ha de derivar aquesta sol·licitud al SPSI adreçant-la a la bústia esmentada.

En tot cas, la sol·licitud d'intervenció ha de quedar registrada a l'eina Co-Resol, per la qual cosa cal indicar a la persona sol·licitant que la registri per mitjà de l'eina o altrament els membres del SPSI crearan un Click a Co-Resol.

7.1.3 Comunicació i assessorament

El SPSI és l'òrgan encarregat de tractar les sol·licituds d'intervenció i, per tant, l'òrgan que fa les sessions de comunicació i assessorament a la persona que ha presentat la sol·licitud d'intervenció.

Les sessions de comunicació i assessorament es poden fer mitjançant l'eina que la Universitat ha posat a disposició dels usuaris a aquest efecte (**Co-Resol**). En funció de les circumstàncies de cada cas, les sessions de comunicació i assessorament també es poden fer presencialment a qualsevol dependència de la UOC, o bé virtualment mitjançant les eines i els recursos de la UOC quan no sigui possible el desplaçament a cap dependència,

o bé per correu electrònic, però sempre cal deixar constància de l'actuació a l'eina Co-Resol.

La primera sessió de comunicació i assessorament s'ha de fer en un termini màxim de tres [3] dies hàbils, a comptar des que el SPSI rep la sol·licitud d'intervenció, llevat que la persona sol·licitant d'intervenció posi de manifest la seva voluntat de fer aquesta sessió en un termini superior.

En cas que aquesta comunicació es dugui a terme en el web mitjançant l'eina Co-Resol, aquesta sessió de comunicació i assessorament només es podrà dur a terme si la persona sol·licitant d'intervenció s'identifica.

Si no es rep cap comunicació per part de la persona assessorada, i passats 12 mesos des de l'assessorament, es donarà per desistit el procés a l'eina Co-Resol.

El SPSI, una vegada fet l'assessorament inicial, pot valorar d'entrada i en funció de la informació inicial rebuda si el cas és susceptible d'investigació com a assetjament laboral o si s'ha de derivar al protocol d'assetjament sexual, o bé si es tracta d'un conflicte laboral que no escau de ser valorat com a assetjament laboral, cas en què s'ha de derivar al grup organitzatiu que es determini des de l'Àrea de Persones.

7.2 Fase 2. Denúncia i investigació

7.2.1 Objectius

Els objectius d'aquesta fase són els que s'indiquen a continuació:

- Investigar exhaustivament els fets exposats a la denúncia.
- Emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament.
- Si escau, proposar l'adopció de mesures cautelars.

7.2.2 Denúncia

La investigació s'inicia a partir de la denúncia que fa la persona afectada. La persona que fa la denúncia ha d'aportar indicis sòlids que fonamentin les situacions d'assetjament (testimonis, proves, descripció acurada de cronologia i contingut dels fets, etc.).

La denúncia s'ha de presentar **per escrit**, en el model que s'adjunta com a annex 2. En cas que la denúncia no la presenti directament la persona afectada, s'ha d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol. La persona denunciant pot aportar els mitjans de prova de què disposi en el moment de presentar la denúncia, o bé amb posterioritat, sempre que la Comissió d'Investigació de Conflictes no hagi emès l'informe a què fa referència l'apartat 7.2.5.

La denúncia es pot presentar al Servei de Prevenció i Salut Integral de la UOC, sigui presencialment o bé a les seves corresponents adreces de correu electrònic.

També poden presentar la denúncia per mitjà de l'eina Co-Resol. Aquesta eina és accessible des del portal web de la UOC, i en el cas del personal acadèmic i de gestió, també des de la IntraUOC; o també des de l'aplicació mòbil mitjançant Apple Store i Google Apps.

La denúncia s'ha d'adjuntar al corresponent Click de l'eina Co-Resol creat en la fase de comunicació i assessorament. Aquest protocol també s'aplica a les denúncies presentades davant d'organismes o autoritats públiques externs a la UOC.

La presentació de la denúncia implica l'acceptació per part de la persona afectada de col·laborar en totes les proves i actuacions necessàries per investigar el cas. Si la persona afectada no dona el consentiment per fer les actuacions del cas que l'afecta, el SPSI ha de dur a terme les diligències i prendre les mesures oportunes.

Un cop rebuda la denúncia, el SPSI de la UOC ha de comprovar que compleix el contingut mínim establert i, si escau, que inclou el consentiment exprés i informat de la persona en el supòsit que no la presenti ella directament, i l'ha de remetre a la Comissió d'Investigació de Conflictes.

Si el SPSI detecta que la denúncia no compleix el contingut mínim, requerirà la persona denunciant a corregir els defectes esmenables en el termini atorgat a aquest efecte. Si la persona denunciant no esmena aquests defectes, s'arxivarà la denúncia.

Si el SPSI detecta que els fets que consten en la denúncia no queden dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest protocol, derivarà la persona denunciant als organismes competents.

En el supòsit que el SPSI de la UOC rebí directament una denúncia d'una persona afectada, sense que aquesta hagi rebut cap mena de sessió de comunicació i assessorament prevista a l'apartat 7.1.3, se li ha de recomanar que tramiti la seva corresponent sol·licitud d'intervenció de conformitat amb l'establert a l'apartat 7.1.3 i que, en funció del resultat d'aquestes sessions, decideixi si continua amb la denúncia.

Si els fets evidencien indicis d'una conducta d'assetjament psicològic laboral prevista a l'apartat de definicions d'aquest protocol, però aquesta conducta es troba en un estadi inicial i és factible que sigui reconduïda, s'ha d'informar de la possible derivació del conflicte a un mediador admès per ambdues parts. Inicialment s'ha de proposar la resolució del conflicte juntament amb el presumpte autor o autors dels fets, mitjançant un **procediment de mediació**, que ha de ser acceptat per ambdues parts i gestionat per un mediador acceptat, també, per ambdues parts.

Per mediació, i als efectes d'aquest protocol, s'entén l'aplicació d'un procediment no jurisdiccional de caràcter voluntari i confidencial que s'adreça a facilitar la comunicació entre les persones i a superar el component emocional de la relació, per tal que les persones gestionin elles mateixes una solució dels conflictes que els afecten, amb l'assistència d'un mediador que exerceixi la seva funció amb imparcialitat i neutralitat, tot

garantint la igualtat entre les parts, i que permeti aconseguir solucions creatives i segures, basades en la mútua acceptació de les parts.

La mediació la pot dur a terme un membre del SPSI o persona de l'Àrea de Persones amb formació en mediació o bé un mediador extern. En cas que alguna de les parts no accepti la persona mediadora, se li n'ha d'oferir una altra que compleixi els requisits indicats. Atès que la mediació és de caràcter voluntari, si alguna de les parts no l'accepta, s'ha d'activar la Comissió d'Investigació de Conflictes.

7.2.3 Comissió d'Investigació de Conflictes

La Comissió d'Investigació de Conflictes té per objecte estudiar a fons les denúncies presentades, fer-ne la investigació, emetre un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament i fer recomanacions, si escau, sobre mesures que són necessàries.

La Comissió tindrà la composició següent:

- Un tècnic o tècnica, o més, del Servei de Prevenció i Salut Integral.
- Un tècnic o tècnica de relacions laborals.
- Un advocat o advocada de l'Assessoria Jurídica.
- Un delegat o delegada de prevenció.
- Un o una membre del Comitè de Compliment de la UOC.

Els membres de la Comissió s'han d'abstenir de participar, o bé poden ser recusats, si hi concorre alguna de les circumstàncies següents:

- Tenir interès personal en l'assumpte de què es tracti.
- Tenir parentiu dins del quart grau per consanguinitat o per afinitat amb qualsevol de les persones interessades, o també amb els assessors, els representants legals o els mandataris que intervinguin en el procediment.
- Tenir amistat íntima o enemistat manifesta amb alguna de les persones esmentades en el punt anterior.
- Haver intervingut com a perit o testimoni en el procediment de què es tracti.

Les funcions de la Comissió són les següents:

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona o persones que fan la denúncia.
- Entrevistar-se amb la persona o persones denunciades.
- Entrevistar els possibles testimonis i altre personal que pugui tenir informació rellevant (i informar-los de la necessitat de mantenir la confidencialitat en el procés).
- Valorar, si escau, si és necessari adoptar mesures cautelars.
- Emetre l'informe final vinculant.
- Fer seguiment de les denúncies que s'hagin resolt i també de les mesures adoptades.

S'ha de dur a terme una sessió inicial de constitució de la Comissió d'Investigació. En aquesta reunió s'establirà que per fer les entrevistes, és la Comissió qui designa d'entre els seus membres quin o quins han de ser els entrevistadors. També designa d'entre els seus membres qui assumeix la secretaria i la tramitació del procediment.

Els acords de la Comissió es prenen per majoria absoluta. Cal deixar constància de les decisions preses per escrit.

La constitució i els membres de la Comissió d'Investigació seran comunicats a les dues parts afectades mitjançant correu electrònic, així com el dia màxim d'emissió de l'informe. D'altra banda, es comunicarà l'inici de la investigació també a les persones responsables de les persones afectades, així com a la persona o persones corresponents amb càrrec de human resources business partner (HRBP), a fi de poder gestionar el clima dels equips afectats i fer un seguiment de l'estat de les persones implicades en el procés. Qualsevol persona que estigui assabentada del procés ha de firmar l'acord de confidencialitat corresponent.

7.2.4 Actuacions d'investigació

En aquesta fase, la Comissió d'Investigació de Conflictes ha de planificar i dissenyar les actuacions d'investigació que ha de dur a terme. Les actuacions que s'han de dur a terme per investigar els fets són, entre altres, les següents:

- **Declaració de les parts:**

En primer lloc, s'ha de procedir a rebre declaració de la persona denunciant i, tot seguit, cal citar la persona denunciada perquè comparegui en el dia i l'hora establerts.

En aquesta compareixença, la persona de la Comissió d'Investigació de Conflictes designada ha d'informar la persona denunciada dels fets que se li atribueixen, de l'òrgan competent de la investigació i de quins són els drets que l'assisteixen.

Si la persona denunciada al·lega que es vol fer acompanyar d'una tercera persona, cal posposar la seva declaració per al dia i l'hora que s'estableixi. La investigació seguirà el seu curs, encara que la persona denunciada es negui a prestar declaració.

- **Declaració dels testimonis:**

Després de la declaració de les parts, s'ha de rebre declaració dels testimonis. A aquest efecte, la persona de la Comissió d'Investigació de Conflictes designada ha de citar-los perquè compareguin en el dia i l'hora establerts.

- **Dictàmens pericials:**

En el cas que la Comissió d'Investigació de Conflictes ho consideri oportú, se sol·licitaran els dictàmens pericials pertinents.

En el supòsit que la conducta es dugui a terme a través de mitjans telemàtics, es podrà sol·licitar a l'àrea competent en l'àmbit de la tecnologia que emeti dictamen pericial sobre les qüestions que li plantegi la Comissió d'Investigació.

Les persones entrevistadores que hagin estat designades per la Comissió d'Investigació de Conflictes han de convocar formalment les parts i els testimonis perquè duguin a terme les declaracions respectives.

Aquestes declaracions es poden fer a qualsevol de les dependències de la UOC o de les societats que formen part del seu grup empresarial, en atenció a les necessitats i circumstàncies de cada cas. L'entrevista s'ha de fer en un espai adequat per garantir la confidencialitat necessària, preferentment en dependències universitàries.

Les declaracions es poden fer presencialment o virtualment, mitjançant les eines i els recursos de la UOC.

També s'ha de proporcionar l'assessorament i l'orientació necessaris a la persona o persones entrevistades.

7.2.5 Elaboració de l'informe final

El procés d'investigació conclou amb l'elaboració d'un informe vinculant en el qual s'inclouen les conclusions a què s'hagi arribat i es proposen les mesures correctores que, si escau, es considerin adients.

La comissió d'investigació de conflictes ha d'emetre aquest informe en el termini màxim de trenta dies hàbils des de la recepció de la denúncia, o bé des de la notificació en cas que la denúncia s'hagi presentat davant d'organismes o autoritats públiques externs a la UOC. L'informe ha d'incloure, com a mínim:

- Identificació de la persona que ha presentat la denúncia.
- Identificació de la persona o persones presumptament assetjades i de la persona o persones presumptament assetjadores.
- 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 fet declaracions de testimonis, i per tal de garantir-ne la confidencialitat, el resum d'aquesta actuació, en què només s'han de constatar —o no— els fets que han estat provats, sense indicar qui ha fet la manifestació.
- Circumstàncies agreujants observades:
 - La persona denunciada és reincident en la comissió d'actes d'assetjament.
 - Hi ha dues o més persones assetjades.

- S'acrediten conductes intimidadores o represàlies per part de la persona assetjadora.
- La persona assetjadora té poder de decisió respecte de la relació laboral de la persona assetjada.
- La persona assetjada té algun tipus de discapacitat.
- L'estat físic o psicològic de la persona assetjada ha sofert alteracions greus, acreditades per un metge.
- La persona assetjada rep pressions o coaccions de part de testimonis o persones del seu entorn laboral o familiar amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació que s'està fent.
- **Conclusions**, que han d'anar en un dels dos sentits següents:
 - Es constaten indicis d'assetjament objecte d'aquest protocol i, si escau, es proposa l'aplicació de mesures cautelars o reparadores.
 - No s'aprecien indicis d'assetjament objecte d'aquest protocol i, si escau, es proposa l'aplicació de mesures reparadores. Així mateix, es pot derivar el cas a altres unitats investigadores si es valora com a necessari.

La Comissió d'Investigació de Conflictes notifica l'informe final a la persona denunciant i a la persona denunciada, i se n'envia una còpia a la direcció de l'àrea competent en les relacions laborals de la UOC perquè apliqui el règim de disciplina que correspongui.

La Comissió d'Investigació de Conflictes és la responsable de la gestió i la custòdia del conjunt de documents que es generin en aquesta fase, i n'ha de garantir la confidencialitat.

7.3 Fase 3. Règim disciplinari aplicable

Vist l'informe final de la Comissió d'Investigació de Conflictes, la direcció de l'àrea competent en les relacions laborals de la UOC:

- Inicia expedient disciplinari contra la persona presumptament agressora, de conformitat amb l'establert en el Conveni col·lectiu, si hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació o conducta d'assetjament psicològic laboral. També pot adoptar, si escau, mesures correctores de tipus organitzatiu (com ara canvi de lloc o de centre de treball) o de tipus individual (com ara acompanyament psicològic, formació o *coach*).
- Arxiva la denúncia contra la persona presumptament agressora, si no hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació o conducta d'assetjament psicològic laboral. També pot adoptar, si escau, mesures correctores de tipus organitzatiu (com ara canvi de lloc o de centre de treball) o de tipus individual (com ara acompanyament psicològic, formació o *coach*).

7.4 Seguiment i avaluació

Així mateix, tant si el procediment d'investigació acaba amb l'aplicació del règim disciplinari corresponent com si no, s'ha de fer una revisió de la situació en què ha quedat finalment la persona que ha presentat la denúncia.

En el marc d'aquest protocol, es constitueix una comissió tècnica que s'encarrega de fer seguiment i avaluació del Protocol i la seva implementació, així com d'anar-lo millorant a partir de les novetats normatives i els aprenentatges adquirits durant la seva implementació.

La comissió tècnica està conformada pel personal tècnic del Servei de Prevenció i Salut Integral, l'Assessoria Jurídica i de relacions laborals. Es reuneix de manera ordinària, com a mínim, una vegada cada sis mesos. Si a conseqüència d'aquesta activitat de seguiment i avaluació apareixen noves proves, la comissió tècnica pot convocar la Comissió d'Investigació per valorar-les i acordar com cal actuar.

Com a resultat del seu rol de funcionament, la comissió tècnica s'encarrega de:

- Detectar i realitzar les modificacions necessàries en el Protocol per garantir-ne l'adequació i l'efectivitat davant les situacions en què la Universitat hagi de respondre amb la deguda diligència.
- Garantir que els expedients oberts tenen un adequat seguiment o tancament.
- Resoldre dubtes tècnics vinculats als diferents expedients.

El Servei de Prevenció i Salut Integral elaborarà, amb caràcter anual, un informe de seguiment i avaluació del present protocol. L'objectiu d'aquest informe és:

- Elaborar propostes de millora en les intervencions i en les normatives de la Universitat.
- Detectar les necessitats de les persones denunciants i denunciades.
- Detectar les necessitats dels i les professionals que intervenen en el procés.
- Valorar l'efectivitat en l'aplicació del protocol: identificar debilitats, com ara falles, omissions, o insuficiència de recursos, així com les fortaleeses, incloent-hi les bones pràctiques o l'eficàcia de les mesures de prevenció i de reparació adoptades.

Aquest informe contindrà indicadors quantitius i qualitius que recolliran, de forma anònima i complint estrictament la normativa de protecció de dades de caràcter personal, totes les sol·licituds d'informació, denúncies, actuacions i resolucions realitzades. Tanmateix, s'hi identificaran els col·lectius de la persona afectada i de la persona agressora, així com el tipus de conducta que ha motivat la intervenció. Els indicadors utilitzats seran els comuns a totes les universitats de Catalunya, si aquests indicadors es defineixen.

8. Normativa

Normativa internacional

Declaració universal dels drets humans: articles 3 i 5.

Normativa europea

- Directiva 76/207/CEE del Consell, de 9 de febrer de 1976, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte, i modificada per la Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de setembre de 2002.

Normativa estatal

- Codi civil: article 1903.
- Codi penal: articles 184, 191, 173, 443 i 445.
- Constitució de 1978: articles 1.1, 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 i 53.2.
- Estatut dels treballadors: articles 4.2.c), d) i e); 50.1 a) i c); 54.2.c).12; 96.11; 96.12; 96.14 i 97.
- Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals i modificacions posteriors.
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social, article 28 i següents.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, article 8.13.
- Instrument d'adhesió al Conveni sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball, fet a Ginebra el 21 de juny de 2019.

Notes tècniques de prevenció

- NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
- NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo
- NTP 891 Procedimiento de resolución autónoma de los conflictos de violencia laboral

9. Càlcul de terminis

Quan els terminis s'assenyalin per dies, s'entén que aquests són hàbils. S'exclouen del càlcul els dissabtes, els diumenges, els dies declarats festius i el mes d'agost.

Els terminis expressats en dies s'han de comptar a partir de l'endemà del dia en el qual tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de què es tracti.

Quan l'últim dia del termini sigui inhàbil, s'ha d'entendre prorrogat al primer dia hàbil següent.

ANNEX I

MODEL DE DENÚNCIA

(*) Camps obligatoris

A. Dades de la persona denunciada

Nom i cognoms (*):

DNI:

Telèfon de contacte:

Adreça electrònica:

Col·lectiu a què pertany²(*):

B. Dades de la persona que denuncia

Nom i cognoms (*):

DNI:

Telèfon de contacte:

Adreça electrònica:

Col·lectiu a què pertany³:

C. Relat dels fets (descripció del fet o dels fets que motiven la present denúncia)

² Col·lectiu d'estudiants, col·lectiu de gestió, col·lectiu docent i investigador, col·lectiu alumni, personal docent col·laborador, proveïdor o entitat col·laboradora.

³ Col·lectiu d'estudiants, col·lectiu de gestió, col·lectiu docent i investigador, col·lectiu alumni, personal docent col·laborador, proveïdor o entitat col·laboradora.

D. Documentació justificativa (si hi ha documentació justificativa dels fets, cal identificar-la i adjuntar-la a aquest document de denúncia).

1. Document 1:
2. Document 2:
3. Document 3:

E. Testimonis (si hi ha testimonis dels fets, cal identificar-los amb nom, cognoms i adreça electrònica)

Nom i cognoms:	Adreça electrònica:
Nom i cognoms:	Adreça electrònica:
Nom i cognoms:	Adreça electrònica:
Nom i cognoms:	Adreça electrònica:

SOL·LICITO iniciar el procediment d'investigació previst en el Protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral de la UOC.

Signa,

Nom i cognom:

Lloc i data:

En cas que la denúncia no la presenti directament la persona afectada, s'ha d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol.

Autoritzo,

Nom i cognom:

Lloc i data:

ANNEX II

ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Expedient núm: [núm. expedient investigació]

El Sr./La Sra. [nom i cognoms], major d'edat, amb DNI núm. [núm. DNI], com a persona que intervé, en qualitat de [persona denunciant, persona denunciada, testimoni o membre de la Comissió d'Investigació de Conflictes], en el procediment d'investigació de referència, de conformitat amb l'establert en el Protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral de la UOC, coneix i accepta que:

La seva participació en el procediment li donarà 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'esclarament dels fets denunciats.

Com a intervinent en el procediment té el deure de col·laborar amb la Comissió d'Investigació de Conflictes.

En cas de ser membre de la Comissió d'Investigació de Conflictes, ha de posar en coneixement de la Comissió l'existència de qualsevol de les incompatibilitats detallades a l'apartat 7.2.3 del Protocol.

Les seves dades de caràcter personal seran tractades sota responsabilitat de la UOC amb la finalitat de gestionar el protocol preventiu d'assetjament psicològic laboral de la UOC en què intervé.

Aquesta finalitat s'empara en l'obligació legal inclosa en la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals i en l'execució d'una missió duta a terme en l'interès públic.

Les dades personals tractades durant el procediment poden ser comunicades al Ministeri Fiscal, als òrgans jurisdiccionals i a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

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

Pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades, de limitació i oposició al seu tractament i també de no ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat de les seves dades, quan escaigui, remetent una comunicació a la UOC per correu electrònic a l'adreça fuoc_pd@uoc.edu, amb la referència «Protecció de dades».

Així mateix, la persona sotasignada es compromet a:

1. Mantenir la més estricta confidencialitat, privacitat, intimitat i imparcialitat de les parts durant tot el procés d'investigació.
2. No transmetre, ni divulgar informació, sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de les quals tingui coneixement, ni sobre qualsevol altra informació, amb independència del suport que la contingui, a què pugui tenir accés com a conseqüència de la seva intervenció en el procediment.

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

1. Garantir la dignitat de les persones i el seu dret a la intimitat al llarg de tot el procediment.
2. Garantir el tractament reservat i la més absoluta discreció en relació amb la informació sobre les situacions que poguessin ser constitutives d'assetjament psicològic 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 procés d'investigació 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 les persones que intervinguin en el procediment.

Tanmateix, la UOC es reserva el dret de prendre les mesures legals i, si escau, disciplinàries, que consideri oportunes, en cas d'incompliment de les obligacions i els compromisos establerts en aquest document. Així mateix, qualsevol de les persones intervinents en el procés poden prendre les mesures legals que considerin adients per a la defensa del seu honor i la seva imatge.

Signatura

Nom i cognoms:

Data: