

Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació en l'àmbit laboral i/o col·lectiu LGTBI

SUSAN STELA S.A.



<i>Elaborat per:</i> RRHH		<i>Revisat i Aprovat per:</i> DIRECCIÓ EMPRESA			
Data Edició		Versió	01	Data d'emissió	

1. Compromís de SUSAN STELA S.A. a la gestió de l'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació a l'àmbit laboral	2
2. OBJECTIUS	5
3. IDENTIFICACIÓ I VIGENCIA.....	5
4. PRESENTACIÓ I ÀMBIT	5
5. DEFINICIONS.....	6
5.1. Modalitats d'assetjament	6
5.2. assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació.....	7
5.3. Tipologies d'assetjament assetjament o discriminació.....	10
6. DRETS I OBLIGACIONS	11
7. PRINCIPIS I GARANTIES	11
8. Procés d'intervenció i diagrama.....	13
8.1. Assessorament i assistència a les persones afectades: Direcció del RRHH	13
8.2. Protocol d'actuació	15
8.3. Procés d'intervenció i diagrama.....	15
8.4. Seguiment de les actuacions i mesures a adoptar.....	18
8.5. Garanties del procés	18
8.5.1. Totes les queixes i denúncies internes seran tractades amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialment. 19	
8.5.2. Tant la PERSONA DENUNCIANT que presenta una queixa o una denúncia, com la PERSONA ACUSADA tenen dret a: 19	
9. Arxiu	19
10. Normatives aplicables	19

1. Compromís de SUSAN STELA S.A. a la gestió de l'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació a l'àmbit laboral

SUSAN STELA S.A fa públic el compromís amb l'objectiu de fomentar i mantenir un entorn de treball segur i respectuós amb la dignitat, la llibertat individual i els drets fonamentals de totes les persones que integren la nostra organització.

D'acord amb aquest compromís, **SUSAN STELA S.A** declara que les actituds d'assetjament sexual, per raó de sexe o per qualsevol altra causa de discriminació, incloent-hi l'orientació sexual, la identitat o expressió de gènere i les

característiques sexuals, representen un atemptat greu contra la dignitat de les persones i els seus drets fonamentals. Situacions d'assetjament sexual

L'empresa manifesta igualment el seu compromís amb la igualtat de tracte i la no discriminació de les persones del col·lectiu LGTBI, i no tolerarà conductes d'assetjament, violència, humiliació, exclusió o tracte desfavorable per motiu

d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals. Per tant, **SUSAN STELA S.A** es compromet a:

- No permetre ni tolerar de cap manera comportaments, actituds o situacions assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació
- No ignorar les queixes, reclamacions i denúncies dels casos d'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació que es puguin produir a l'organització.
- Rebre i tramitar de manera rigorosa i ràpida, així com amb les degudes garanties de seguretat jurídica, confidencialitat, imparcialitat i dret de defensa de les persones implicades, totes les queixes, reclamacions i denúncies que es puguin produir.
- Garantir que no es produirà cap mena de represàlia ni contra les persones que formulin queixes, reclamacions o denúncies, ni contra aquelles que participin en el procés de resolució.
- Sancionar les persones que assetgen en funció de les circumstàncies i els condicionaments del seu comportament o actitud.
- No permetre ni tolerar cap comportament discriminatori o d'assetjament envers les persones LGTBI, ni per motiu d'orientació sexual, identitat o expressió de gènere, ni per característiques sexuals.

Per a la consecució efectiva d'aquest compromís **SUSAN STELA S.A** exigeix de totes i cadascuna de les persones que integren la seva organització, i especialment d'aquelles que ocupin llocs directius i de comandaments intermedis, que assumeixin les responsabilitats següents:

- Tractar totes les persones amb qui es mantinguin relacions per motius de treball (personal intern, proveïdors/es, clientela, personal col·laborador extern, etc....) pel que fa a la seva dignitat i als seus drets fonamentals.
- Evitar comportaments, actituds o accions que són o puguin ser ofensives, humiliants, degradants, molestes, intimidatòries o hostils.
- Actuar adequadament davant aquests comportaments, actituds o accions: no ignorant-los, no tolerant-los, manifestant-ne el desacord, impedit que es repeteixin o s'agreugin, comunicant a les persones designades a aquest efecte, així com donant suport a les persones que els pateixen.

Per la seva banda, **SUSAN STELA S.A** es compromet a establir les següents mesures per a la prevenció i actuació davant l'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació:

- Disseny d'un protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació

- Difusió i distribució entre totes les persones treballadores del protocol de prevenció i actuació
- Realització d'accions formatives en matèria de prevenció de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe entre el personal directiu, comandaments intermedis i persones designades per a la recepció, tramitació i resolució de les queixes, reclamacions i denúncies.
- Designació d'una persona o equip de persones, amb formació i habilitats socials per a la recepció, tramitació i resolució de les queixes, reclamacions i denúncies en aquesta matèria.

La direcció

2. OBJECTIUS

La igualtat entre dones i homes és un principi jurídic universal reconegut per les normatives internes i internacionals. Per això volem que aquest protocol esdevingui un instrument que ajudi a prevenir, detectar i resoldre situacions d'assetjament sexual i per raó de sexe a les organitzacions, fent possible una societat més justa i igualitària, amb uns ambients de feina exempts de violència masclista

Els objectius del present Protocol són:

1. Informar, formar i sensibilitzar tot el personal en matèria d'assetjament sexual i per raó de sexe.
2. Disposar del procediment d'intervenció i d'acompanyament per tal d'atendre i resoldre aquestes situacions amb la màxima celeritat i dintre dels terminis que estableix el Protocol.
3. Vetllar per un entorn laboral on les dones i els homes respectin mútuament la seva integritat i dignitat.
4. Establir les mesures preventives necessàries per evitar que es produeixin situacions d'assetjament.
5. Garantir els drets de tracte just i la confidencialitat de les persones afectades.
6. Prevenir, detectar i actuar davant situacions d'assetjament, violència o discriminació per motiu d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals.

3. IDENTIFICACIÓ I VIGÈNCIA

Protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe, versió N°1. Entrada en vigor **29/05/2021** i vigència fins a **29/05/2025**.

4. PRESENTACIÓ I ÀMBIT

Aquest protocol serà aplicable a totes les persones que prestin serveis dins l'àmbit organitzatiu de l'empresa, amb independència del tipus de vinculació jurídica, i protegirà especialment davant situacions d'assetjament o violència per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals.

En casos que els implicats siguin persones que no formin part de **SUSAN STELA S.A.** però si es relacionen per raons de la feina, l'empresa es posarà en contacte amb el client/proveïdor/col·laborador per concretar el procediment a seguir. Es consideren laborals aquelles situacions d'assetjament en què el vincle o la relació entre les persones s'estableixen per raons de feina o professió.

En cas que hi hagi implicat un hoste de l'hotel, l'empresa aplicarà les mesures necessàries per evitar qualsevol contacte entre els implicats, i si escau, el protocol específic definit per l'empresa.

El contingut del present protocol és de compliment obligat, entrant en vigor a partir de la seva comunicació a la plantilla de l'empresa a través de notificacions, via mail u altre, sent indicat la seva revisió quan:

- En qualsevol moment al llarg de la seva vigència per tal de reorientar el compliment dels seus objectius de prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe
- Quan es posi de manifest la seva manca d'adequació als requisits legals i reglamentaris o la seva insuficiència com a resultat de l'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.
- En els supòsits de fusió, absorció, transmissió o modificació de l'estatus jurídic de l'empresa i davant de qualsevol incidència que modifica de manera substancial la plantilla de l'empresa, els seus mètodes de treball, organització.
- Quan una resolució judicial condemni l'empresa per discriminació per raó de sexe o sexual o determini la manca d'adequació del protocol als requisits legals o reglamentaris.

5. DEFINICIONS

a. Modalitats d'assetjament

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

- Assetjament vertical descendent: pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones treballadores.
- Assetjament vertical ascendent: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra amb superioritat jeràrquica.
- Assetjament horitzontal: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra de la mateixa categoria o grup de treball.

b. Assetjament sexual i/o per raons de sexe

a) L'assetjament sexual

L'estat definit com la situació en què es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'índole sexual, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. A títol d'exemple, i sense ànim exclouent ni limitador,

assenyalem alguns comportaments que per si sols, o conjuntament amb altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual:

Verbal

- Fer comentaris sexuals obscens.
- Fer bromes sexuals ofensives.
- Formes de dirigir-se denigrants o obscenes.
- Difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona.
- Preguntar o explicar fantasies, preferències sexuals...
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Parlar sobre les pròpies habilitats/capacitats sexuals.
- Convidar persistentment a participar en activitats lúdiques, encara que la persona objecte a aquestes hagi deixat clar que resulten no desitjades i inoportunes.
- Oferir/fer pressió per concretar cites compromeses o trobades sexuals.
- Demandes de favors sexuals.

No verbal

- Mirades lascives al cos.
- Gestos obscens.
- Usos de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'Internet de contingut sexualment explícit.
- Cartes, notes, missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.
- Xiular

Físic

- Apropament físic.
- Arraconar buscar deliberadament quedar-se tot sol amb la persona de forma innecessària.
- El contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges no desitjats).
- Tocar intencionalment o “accidentalment” les parts sexuals del cos.

b) L'assetjament per raó de sexe

L'estat definit com la situació on es produeix un comportament no desitjat, relacionat amb el sexe duna persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Tot assetjament per raó de sexe es considerarà discriminatori.

Per a apreciar que efectivament en una realitat concreta concorre una situació qualificable d'assetjament per raó de sexe, es requereix la concurrència d'una sèrie d'elements conformadors d'un comú denominador, entre els quals destaquen:

- Fustigació, entenent com a tal tota conducta intimidatòria, degradant, humiliant i ofensiva que s'origina externament i que és percebuda com a tal per qui la sofreix.
- Atemptat objectiu a la dignitat de la víctima i percebuda subjectivament per aquesta com a tal.
- L'atac a la dignitat de qui sofreix assetjament per raó de sexe no impedeix la concurrència de mal a altres drets fonamentals de la víctima, com ara el dret a no sofrir una discriminació, un atemptat a la salut psíquica i física, etc.
- Que no es tracti d'un fet aïllat.
- El motiu d'aquests comportaments ha d'haver de veure amb el fet de ser dones o per circumstàncies que biològicament només els poden afectar a elles (embaràs, maternitat, lactància natural); o que tenen a veure amb les funcions reproductives i de cures que a conseqüència de la discriminació social se'ls presumeixen inherents a elles. En aquest sentit, l'assetjament per raó de sexe també pot ser sofert pels homes quan aquests exerceixen funcions, tasques o activitats relacionades amb el rol que històricament s'ha atribuït a les dones, per exemple, un treballador home al qual s'assetja per dedicar-se a cura de menors o dependents.
- El condicionament d'un dret o d'una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament per raó de sexe es considerarà també acte de discriminació per raó de sexe.

A títol d'exemple, i sense ànim excloent ni limitador, l'assetjament per raó de sexe es manifesta per la repetició i l'acumulació de conductes ofensives adreçades a una treballadora pel fet de ser dona o d'un treballador per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe):

Atacs amb mesures organitzatives

- Jutjar l'acompliment de la persona de manera ofensiva, ocultar els seus esforços i habilitats.
- Posar en qüestió i desautoritzar les decisions de la persona.
- No assignar cap tasca, o assignar tasques sense sentit o degradants.
- Negar o ocultar els mitjans per a fer el treball o facilitar dades errònies.

- Assignar treballs molt superiors o inferiors a les competències o qualificacions de la persona, o que requereixin una qualificació molt de menor de la posseïda.
- Ordres contradictòries o impossibles de complir.
- Robatori de pertinences, documents, eines de treball, esborrar arxius de l'ordinador, manipular les eines de treball causant-li un perjudici, etc.
- Amenaces o pressions a les persones que fan costat a l'assetjada.
- Manipulació, ocultació, devolució de la correspondència, les crides, els missatges, etc., de la persona.
- Negació o dificultats per a l'accés a permisos, cursos, activitats, etc.

Actuacions que pretenen aïllar al seu destinatari o destinatària

- Canviar la ubicació de la persona separant-la dels seus companys i companyes (aïllament).
- Ignorar la presència de la persona.
- No dirigir la paraula a la persona.
- Restringir a companyes i companys la possibilitat de parlar amb la persona.
- No permetre que la persona s'expressi.
- Evitar tot contacte visual.
- Eliminar o restringir els mitjans de comunicació disponibles per a la persona (telèfon, correu electrònic, etc.).

Activitats que afecten la salut física o psíquica de la víctima

- Amenaces i agressions físiques.
- Amenaces verbals o per escrit.
- Crits i/o insults.
- Trucades telefòniques per donar por.
- Provocar a la persona, obligant-lo a reaccionar emocionalment.
- Ocasionar intencionadament despeses per a perjudicar la persona.
- Ocasionar destrosses en el lloc de treball o en les seves pertinences.
- Exigir a la persona fer treballs perillosos o perjudicials per a la seva salut.

Atacs a la vida privada i a la reputació personal o professional

- Manipular la reputació personal o professional a través del rumor, la denigració i la ridiculització.
- Donar a entendre que la persona té problemes psicològics, intentar que se sotmeti a un examen o diagnòstic psiquiàtric.
- Burles dels gestos, la veu, l'aparença física, discapacitats, posar malnoms, etc.
- Crítiques a la nacionalitat, actituds i creences polítiques o religioses, vida privada, etc.

També es considerarà assetjament per raó de sexe el que es produeix per motiu d'embaràs o maternitat de les dones o en l'exercici d'algun dret laboral previst per la conciliació de la vida personal, familiar i laboral. **Per exemple:**

- Assignar a una persona un lloc de treball de responsabilitat inferior a la de les seues capacitats o categoria professional.
- Assignar tasques sense sentit o impossibles d'assolir.
- Sabotejar la feina feta o impedir –deliberadament- l'accés als mitjans adequats per realitzar-la (informació, documents, equipament)...
- Denegació arbitrària de permisos a què la persona té dret.

La consideració d'assetjament per raó de sexe sempre exigeix una pauta de repetició i acumulació sistemàtica de conductes ofensives. En cap cas seran considerats com a assetjament, els canvis de tasques, horaris, ubicacions, etc., que derivin d'una reorganització de l'empresa.

Per exemple:

- Deixar de fer feines que no es poden assumir fent una reducció de jornada.
- Canviar ubicació per reorganització interna de tot el personal.
- Canvi de tasques motivat per un canvi d'horari i impossibilitat d'exercir les anteriors.
- Etc.

c. Tipologies d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe i altres conductes d'assetjament o discriminació

L'assetjament sexual o assetjament per raó de sexe o altres conductes d'assetjament o discriminació es pot manifestar en una gran varietat de formes.

Algunes formes de comportament són tan manifestament greus que un només incident pot ser suficient per ser qualificat assetjament. Altres conductes o accions ofensives requeriran una pauta d'insistència i repetició per ser considerades assetjament.

En funció de si es condiona o no un dret, una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament es distingeix per:

- **Assetjament d'intercanvi (o quid pro quo)**: es força la persona assetjada a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions a la feina (incorpora el **xantatge** sexual).
- La negativa de la persona a una conducta de naturalesa sexual es fa servir per negar-li l'accés a la formació, l'ocupació, la promoció, el salari o qualsevol altra decisió sobre l'ocupació.
- **Assetjament ambiental**: el comportament sexual impropï o un determinat comportament dirigit a una persona per raó del seu sexe crea ambient intimidatori, hostil, ofensiu:
 - Comentaris de naturalesa sexual
 - Bromes (normalment requereix insistència i repetició de les accions, en funció de la gravetat del comportament).

En alguns casos, l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe poden produir-se de manera no intencional. Però en qualsevol cas ÉS INACCEPTABLE.

d. Assetjament o violència contra les persones LGTBI

S'entendrà per assetjament o violència contra les persones LGTBI qualsevol comportament, actuació, manifestació o pràctica no desitjada basada en l'orientació sexual, la identitat de gènere, l'expressió de gènere o les característiques sexuals d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

6. DRETS I OBLIGACIONS

Obligacions per part de l'empresa

1. Garantir el dret de les persones treballadores en la relació laboral:
 - a. a no ser discriminades sexualment o per raó de sexe,
 - b. a la integritat física o psíquica i a una adequada política de seguretat i higiene, i
 - c. al respecte a la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat.
 - d. a no ser discriminades per orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals
2. Promoure un context i entorn laboral que eviti l'assetjament.
3. Arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament. L'incompliment de les obligacions per part de les empreses dona lloc a l'exigència de responsabilitats administratives i judicials.
4. Contribuir a prevenir l'assetjament.
5. Establir mesures de difusió i sensibilització

Persones treballadores: drets i obligacions

1. Drets: tenen dret a un entorn de treball saludable i a no patir assetjament.
2. Obligacions: tothom té l'obligació de tractar amb respecte les persones quan s'activi una denúncia i de cooperar en la investigació d'una possible denúncia d'assetjament.
3. Respectar la diversitat sexual, familiar i de gènere, així com el nom, tracte i identitat de les persones

7. PRINCIPIS I GARANTIES

Tot el procediment d'intervenció garanteix:

Drets a un entorn de treball saludable i a no patir assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació:

- Cap persona no ha de patir comportaments o accions que li resultin ofensives, humiliants, denigrants o molestes.
- La Constitució Espanyola reconeix com a drets fonamentals la dignitat de les persones, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat (article 10.1), la igualtat i la no discriminació per raó de sexe en sentit ampli (article 14), el dret a la vida i a la integritat física i moral, així com a no ser sotmesos a tractes degradants (article 15), el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge (article 18.1). Tota la persona té dret a rebre un tracte tall, respectuós i digne en l'àmbit laboral.

Tota la persona té dret a rebre un tracte cortès, respectuós i digne en l'àmbit laboral

- En el convenciment que tota persona té dret a rebre un tracte cortès, respectuós i digne a l'àmbit laboral, els parts signants d'aquest protocol s'obliguen a les seves actuacions a propiciar les garanties que facilitin aquest, per tal de crear un entorn laboral lliure de tota mena d'assetjament.

- Reconeixement del perjudici per a la salut tant individual com organitzativa, dels comportaments que poden comportar assetjament.
- Es reconeix que els comportaments que poden comportar assetjament són perjudicials, no sols per a les persones directament afectades, sinó també per l'entorn global de la institució i es reconeix que les persones que es considerin afectades han de tenir dret, sense perjudicis de les accions administratives i judicials que els correspongui, a sol·licitar una actuació mediatra que sigui dilucidada de manera ràpida per les vies previstes en aquest Protocol.

En els casos d'assetjament, ateses les característiques de les situacions personals i agents implicats que cal tractar, cal tenir en compte els principis següents:

- Principi de lleialtat institucional
- Principi d'equitat
- Principi de respecte a la dignitat personal.
- Principi de no discriminació per raó de raça, sexe, religió, llengua, opinió, per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, característiques sexuals, raça, religió, llengua, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- Principi de confidencialitat
- Principi de voluntarietat
- Principi d'oportunitat
- Principi d'eficàcia, coordinació i participació
- Principi de celeritat

És important tenir en compte que, per tal de garantir la protecció de totes les parts implicades, quan al final del procés de recerca es determini que, **de manera intencionada, les dades aportades o els testimonis són falses**, el departament de RRHH i/o gabinet jurídic **podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el desenvolupament del tràmit.**

Vigilància de la salut

Les persones que perceben una situació d'assetjament amb efectes sobre la salut poden sol·licitar l'atenció, l'orientació i l'informe mèdic de vigilància de la salut a través del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Si es produeix un dany per a la salut que genera una baixa mèdica i es constata la vinculació entre l'assetjament i la baixa mèdica de la persona afectada, aquesta baixa mèdica s'ha de considerar com a accident de treball.

Confidencialitat

La informació mèdica o de caràcter sensible generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim als articles 10 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. A aquest efecte, aquesta informació té el mateix tractament que la informació reservada.

- Dret a la intimitat i confidencialitat

Les parts signants d'aquest protocol accepten la seva obligació de salvaguardar el dret a la intimitat i la confidencialitat davant la presentació de tota queixa en matèria d'assetjament, així com els procediments que s'iniciïn a aquest efecte.

8. Procés d'intervenció i diagrama

a. Assessorament i assistència a les persones afectades: Direcció del RRHH

SUSAN STELA S.A. es compromet a facilitar suport i assistència a les persones de la seva organització que poden estar patint aquesta situació a través del departament de RRHH i direcció.

- **SUSAN STELA S.A.** a través del departament de RRHH i direcció donarà suport en aquest procés. Amb la intenció de garantir la màxima objectivitat al llarg de tot el procés, així com la màxima confidencialitat i discreció.

RRHH/direcció realitzarà les següents accions en el procés:

- Rebre la queixa.
- Analitzar en primera instància la situació comunicada per tal de valorar possibles vies de resolució.
- Proposar mesures de resolució.
- Analitzar la situació o, en el seu cas, comunicar, a l'assessor extern (agent igualtat i/o pèrit protocol d'assetjament sexual) la situació per demanar assessorament i anàlisi de la situació.
- Durant la investigació d'aquestes actuacions s'ofereix als implicats, si aquests ho desitgen, el canvi del lloc de treball/torn, etc., sempre que això sigui possible, fins que s'adopti una decisió.
- Realitzar entrevistes personals amb totes les parts implicades o si escau delegar-ho a un/a instructor/a externa
- Si cal, recollir informació addicional de terceres persones
- Proposar una resolució al conflicte.
- Traslladar la informació recollida a la comissió de intervenció i seguiment.

PERSONA/S DE CONTACTE DE RRHH				
NOM I COGNOM	EMPRESA/CENTRE	DEPARTAMENT	TELÈFON	MAIL

De totes maneres la persona assetjada a més a més també té el dret de demanar l'acompanyament de representant/s del/s treballador/s, com a persona de suport en el procés. L'empresa, si ho veu necessari, pot delegar la investigació dels casos a una entitat externa.

Comissió de intervenció i seguiment

Es constitueix una Comissió de intervenció i seguiment per les denúncies rebudes per assetjament, formada per:

COMISSIÓ INTERVENCIÓ I SEGUIMENT				
NOM I COGNOM	DEPARTAMENT	FUNCIÓ/CÀRREC	TELÈFON	MAIL
Direcció RRHH				
Responsable de departament	Departament on es va produir el conflicte	Responsable departament		
Representant legal en cas de que hi hagi				

Els membres d'aquesta Comissió **hauran d'abstenir-se** del procés quan:

- tinguin una vinculació directe, familiar o d'amistat amb l'afectat,
- tinguin algun tipus d'interès particular en el desenllaç del conflicte.

Aquesta comissió es reunirà en el termini màxim de 3 dies laborables a la data de recepció d'una queixa, denúncia o coneixement d'un comportament inadequat, de conformitat amb el procediment establert al present protocol per presentar-lo.

Les funcions del Comissió d'intervenció i seguiment son:

- Garantir el procediment d'intervenció i vetllar perquè s'apliqui el protocol
- Rebre les sol·licituds d'intervenció
- Instruir i finalitzar el procediment que regula aquest protocol.
- Investigar tots els casos en que és sol·liciti intervenció per causes d'indisidències d'assetjament i emetre un informe amb conclusions de la seva investigació i les propostes d'actuació per la direcció del centre afectat.
- Realitzar el seguiment dels casos intervinguts, fer seguiment de l'aplicació de les resolucions, les mesures cautelars i de les mesures correctores proposades
- Mantenir la confidencialitat dels casos.
- Si cal, consultar un/a especialista extern (psicòleg, metge....)

La comissió investigará, immediatament i minuciosament, qualsevol denúncia, comunicació, queixa o informe sobre un comportament susceptible de ser considerat assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació. Les queixes, denúncies i investigacions es tractaran de manera absolutament confidencial, de manera coherent amb la necessitat d'investigar i adoptar mesures correctives, tenint en compte que pot afectar directament la intimitat i l'honorabilitat de les persones.

b. Protocol d'actuació

Actuacions preventives

En l'àmbit de la prevenció es posa l'èmfasi en les actuacions proactives, actuant abans de l'existència d'un cas d'assetjament sexual o per raó de sexe. El present procediment serà igualment aplicable a les situacions d'assetjament, violència o discriminació contra les persones LGTBI.

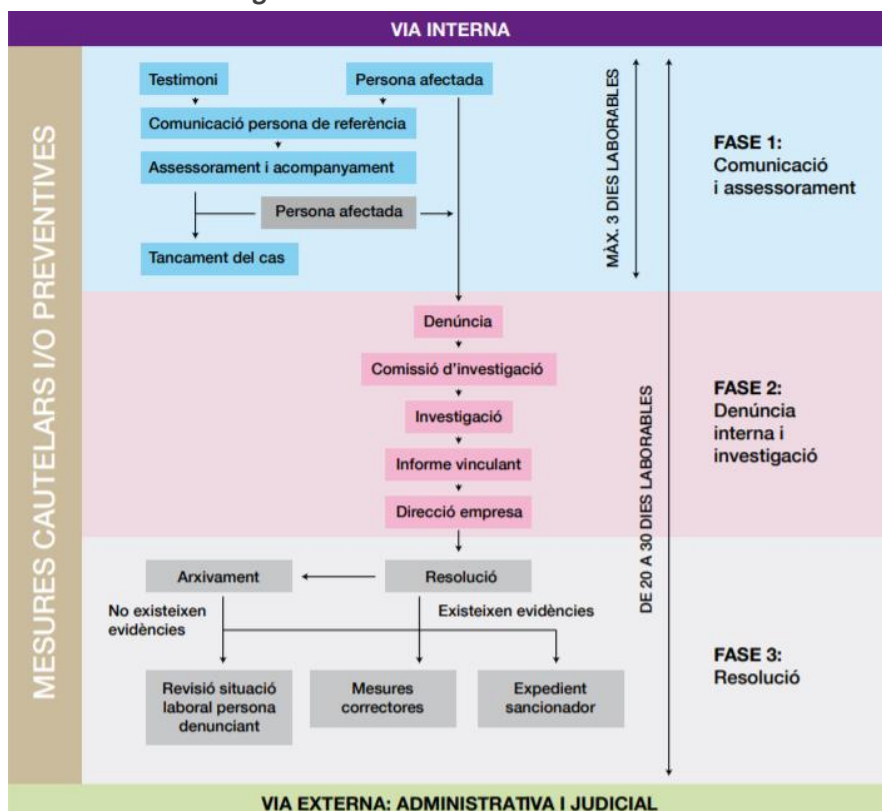
Per assolir-ho és necessari definir i posar en marxa les accions següents:

1. Iniciativa i compromís de l'empresa, que esta integrat en la presentació del Protocol.
4. Polítiques d'igualtat i una organització del treball que dificultin l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.
5. Accions de sensibilització, informació i formació, per aconseguir el compromís i la implicació de les persones.

Les accions de prevenció:

- ¡Portar a terme accions de sensibilització, d'informació i de formació (cursos, tallers, sessions informatives, fulletons informatius, cartells...).
- Facilitar estils de gestió i lideratge participatius, que estimulin la cohesió grupal i afavoreixin el flux d'informació entre les persones treballadores.
- Estar atents als possibles indicis de situacions d'assetjament i actuar proactivament en la detecció.
- Implantar un procediment efectiu (Protocol) per fer front a les comunicacions i denúncies.
- Fer el seguiment, el control i l'avaluació del procediment implantat.
- Aplicar mesures disciplinàries severes

Procés d'intervenció i diagrama



Fase 1 Comunicació i assessorament

ACTUACIÓ EN CAS DE IDENTIFICACIÓ DE SITUACIONS SOSPIToses “D’ASSETJAMENT”

Orientacions pràctiques davant d’una situació de sospita “d’assetjament”: PER PERSONES QUE CONSIDEREN QUE L’ESTAN PATINT

SUSAN STELA S.A. vol reiterar que aquestes situacions no han de ser tolerades sota cap circumstància i que vol donar suport a les persones que puguin veure’s afectades per aquests comportaments. **Si et sents assetjat/da sexualment i/o per raó de sexe**, el comportament d’algú amb qui et relaciones per raó de la teva feina –companys/es, aquí trobaràs algunes orientacions pràctiques per saber com actuar:

– **Prendre nota i registrar els incidents:**

És important prendre nota de qualsevol incident. També pot ajudar explicar a algú de confiança el que està succeint. És important que aquest escrit contingui les dades següents, per el cas d’una denúncia:

- Que ha passat?
- Tipus de conductes
- Dates i llocs en què es van produir les conductes
- Possibles testimonis
- Demanar suport.

Si estàs exposat, al teu lloc de treball, a comportaments caracteritzats per assetjament sexual, per raó de sexe o qualsevol conducta d’assetjament o discriminació, abusiva i injusta, cap la teva persona, es molt important que **ho comuniquis a la direcció de l’hotel/RRHH**.

Orientacions pràctiques davant d’una situació sospitosa de “ assetjament ”: TESTIMONIS

Si observes que un/a company/a o una altra persona es comporta d’una forma que sembla d’indole sexual, molesta o ofensiva envers un altre, o si algú en el teu entorn proper et sembla que està patint aquestes situacions, et demanem que no ho ignoris. En aquest apartat trobaràs les orientacions pràctiques per saber com has d’actuar. Qualsevol persona que es vegi potencialment afectada per una conducta De “assetjament”, sense que necessàriament hagi de ser l’objecte directe d’aquesta conducta, pot i ha de denunciar-ho.

– **Advertir** a la persona que està creant aquesta situació que el seu comportament és inapropiat.

En la mesura que sigui possible, és important advertir la persona que provoca una situació de possible “assetjament” que el seu comportament és inacceptable i que es denunciarà si no finalitza.

– **Donar suport** a la persona que pateix aquesta situació.

En la mesura que sigui possible, és important recomanar a la persona que ho posi en coneixement de la direcció i demani assistència.

– **Informar l’empresa / demanar suport a l’empresa.**

Qualsevol persona que es vegi potencialment afectada per una possible conducta de “assetjament”, sense que necessàriament hagi de ser l’objecte directe d’aquesta conducta, té dret a comunicar-ho a l’empresa per tal que es posi en marxa el procediment de resolució previst en el present protocol.

Fase 2: Denúncia interna i intervenció

Aquest protocol defineix i articula la resolució d'aquestes situacions:

- Comunicar i demanar l'assistència i suport a direcció de l'hotel/ RRHH per resoldre el problema (formulari denuncia interna Annex II)
- En cas de que la sol·licitud d'intervenció no la presenti directament la persona afectada, s'haurà d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol, ja sigui en el moment de presentar la sol·licitud d'intervenció o be posteriorment.

Estat inicial: Comunicació de la situació:

El primer pas que posa en marxa el procés és la comunicació dels fets a la persona responsable i/o la direcció del centre. És important fer-ho tan aviat com sigui possible un cop que han tingut lloc els fets. Però en cap cas s'estableix un termini màxim per fer-ho, conscients que, per l'impacte emocional que comporten aquestes mateixes situacions, sovint es fa difícil transmetre-les immediatament.

La persona que pateix la situació la comunica o be direcció de l'hotel/ RRHH o be al responsable de l'empresa, que al seu torn, ho transmet a la direcció de l'hotel/ RRHH Des de direcció de l'hotel/ RRHH s'analitzarà la situació, clarificant els fets. La sol·licitud d'intervenció es cursarà amb el Model de denuncia al Annex II.

a) Anàlisi dels fets: Recollida d'informació.

Un cop rebuda la informació, la direcció de RRHH s'iniciarà el protocol d'assetjament sexual. Recomanable dur a terme la investigació per un agent d'igualtat o perit de protocol d'assetjament.

Es posarà en coneixement la denuncia a la comissió de intervenció.

Es realitzarà una investigació ràpida i confidencial al terme de 5-10 dies laborables, en què se sentirà les persones afectades i testimonis que es proposin i requerirà quanta documentació sigui necessària, sense perjudici del que disposa en matèria de protecció de dades de caràcter personal i documentació reservada. Les persones que siguin requerides han de col·laborar amb la major diligència possible.

En tot cas, es garantirà la imparcialitat de la seva actuació, per la qual cosa, en cas de concórrer algun tipus de parentiu, de la persona que realitza les entrevistes, per consanguinitat o afinitat amb alguna o algunes de les persones afectades per la investigació, amiat íntima, enemistat manifesta amb les persones afectades pel procediment o interès directe o indirecte en el procés concret, s'ha d'abstenir d'actuar i ho ha de comunicar a l'empresa perquè la substitueixi. En cas que, malgrat l'existència d'aquestes causes, no es produeixi l'abstenció, es pot sol·licitar, per qualsevol de les persones afectades pel procediment, la recusació de la persona esmentada.

- Durant la tramitació de l'expedient es donarà primer audiència a la víctima i després a la persona denunciada. Ambdues parts implicades poden ser assistides i acompanyades per una persona de la seva confiança, sigui o no representants legals i/o sindical de les persones treballadores, els quals han de guardar sigil sobre la informació a què tingui accés.
- Durant la tramitació de l'expedient, a proposta de la persona instructora, la direcció de l'Empresa adoptarà les mesures cautelars necessàries conduents al cessament immediat de la situació d'assetjament, sense que aquestes mesures puguin suposar un perjudici permanent i definitiu en les condicions laborals de les persones implicades. Al marge d'altres mesures cautelars, la direcció separarà la presumpta persona assetjadora de la víctima.

b) Fase 3: Termini i finalització del procés

Es disposarà d'un termini màxim de 5-10 dies laborables, a partir de la comunicació, per valorar si es pogués tractar d'una situació real d'assetjament.

Finalitzada la investigació, la persona que ha tramitat l'expedient elaborarà un informe en què es recolliran els fets, els testimonis, proves practicades i/o demanades concloent si, segons la seva opinió, hi ha indicis o no d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe.

Aquest informe s'entregarà a la comissió de intervenció i seguiment. A la comissió de intervenció i seguiment s'acordaran les mesures a aplicar segon recomanacions del informe de investigació.

Si de la prova practicada es dedueix la concurrència d'indicis d'assetjament, en les conclusions de l'informe, s'instarà a l'empresa a adoptar les mesures sancionadores oportunes, i fins i tot, si és molt greu, proposar l'acomiadament disciplinari de la persona agressora.

Si de la prova practicada no s'apreciessin indicis d'assetjament, farà constar a l'informe que de la prova expressament practicada no cal apreciar la concurrència d'assetjament sexual o per raó de sexe.

Si, tot i no existir assetjament, troba alguna actuació inadequada o una situació d'una situació de conflicte, que si es continua repetint en el temps podria acabar derivant en assetjament, ho comunicarà igualment a la direcció de l'empresa, suggerint l'adopció de quantes mesures respecte resultin pertinents per posar fi a aquesta situació.

c) La resolució de l'expedient d'assetjament

La direcció de l'empresa una vegada rebudes les conclusions de la comissió i el informe de investigació, adoptarà les decisions que consideri oportunes en el termini de 3 dies laborables. La decisió adoptada es comunicarà per escrit a la víctima, a la persona denunciada i a la persona instructora.

d) Seguiment de les actuacions i mesures a adoptar

Un cop tancat l'expedient, i en un termini no superior a trenta dies naturals, la comissió intervenció estarà obligada a fer un seguiment sobre els acords adoptats, és a dir, sobre el seu compliment i/o resultat de les mesures adoptades. Del resultat d'aquest seguiment s'aixecarà l'acta oportuna que recollirà les mesures que cal adoptar per al supòsit que els fets causants del procediment es continuïn produint i s'analitzarà també si s'han implantat les mesures preventives i sancionadores proposades. L'acta es remetrà a la direcció de l'empresa, a la representació legal i/o sindical de les persones treballadores amb les cauteles assenyalades al procediment respecte a la confidencialitat de les dades personals de les parts afectades.

Garanties del procés

El procés serà tractat amb caràcter d'urgència motiu pel qual es garanteix la màxima rapidesa i rigor a cada una de les fases. Es pretén que el procediment sigui el més àgil i eficaç possible, i que es protegeixi en tot cas la intimitat, confidencialitat i dignitat de les persones afectades;

Totes les queixes i denúncies internes seran tractades amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialment.

Durant totes les fases del procediment previst, les persones que intervinguin han d'actuar segons els principis de confidencialitat, imparcialitat i celeritat en les actuacions. Tota la informació relativa a les queixes en matèria d'assetjament es tractaran de manera que es protegeixi el dret a la intimitat, confidencialitat i dignitat de totes les persones implicades;

Així mateix, es procurarà la protecció suficient de la víctima quant a la seva seguretat i salut, tenint en compte les possibles conseqüències tant físiques com psicològiques que puguin derivar-se de la situació, atenent molt especialment a les circumstàncies de treball en què es trobi el / la presumpte / a assetjat/a.

Es mantindrà una estricta confidencialitat i totes les investigacions internes es duran a terme amb tacte, i amb el degut respecte, tant al denunciant, la víctima -que en cap cas podran rebre un tracte desfavorable per aquest motiu-, com al denunciat / a, la culpabilitat no es presumeix. Totes les persones que intervinguin en el procés tenen l'obligació de confidencialitat, i quedaran identificades en l'expedient. Tota la documentació que es generi contindrà la paraula "confidencial" i tindrà referenciada la persona a qui va adreçada.

Tant la PERSONA DENUNCIANT que presenta una queixa o una denúncia, com la PERSONA ACUSADA tenen dret a:

- Estar informada de la queixa/denúncia.
- Pot ser acompanyada per part d'un/a representant dels/les treballadors/es.
- Rebre informació de l'evolució de la denúncia.
- Rebre un tractament just.

e) Arxiu

La documentació s'arxivarà , en format electrònic, per un **període mínim de 3 anys**, des del moment en que finalitzi la investigació dels fets. No obstant, en cas de interposar-se accions judicials com a conseqüència de la investigació, tant per la presumpta víctima com pel presumpte assetjador/a, la documentació és conservarà únicament durant el període de prescripció o caducitat d'aquestes accions.

f) Normatives aplicables

Normativa catalana

- Articles 15.2,25.3 i 40.8 de l'estatut d'autonomia Catalunya

Normativa espanyola

- Articles 1.1,9.2,14,18.1,35.1 i 53.2 de la Constitució espanyola
- Articles 173, i del 316 al 318 de la Llei orgànica 10/1995, 23 de novembre del Codi penal.
- Reial Decret 39/1997 , de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- Articles 115,116 i117 del Reial decret 1/1994 pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de seguretat Social.
- Article 4.2c) i e)del Reial decret legislatiu1/1995 pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors/es.

ANNEX I**CODI DE CONDUCTA EN MATÈRIA D'ASSETJAMENT SEXUAL I L'ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE O DE QUALSEVOL DISCRIMINACIÓ O I ASSETJAMENT PSICOLÒGIC**

(Font: Acord Laboral D'Àmbit Estatal Per al Sector De L'Hostaleria Annex III)

La direcció de **SUSAN STELA S.A.** manifesta la seva preocupació i compromís a evitar i resoldre els supòsits d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, i a aquest efecte expressa el seu desig que tot el personal sigui tractat amb dignitat, no permetent ni tolerant l'assetjament sexual ni l'assetjament per raó de sexe a la feina.

S'entén per **assetjament sexual** la situació en què es produeix **qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona**, en particular quan es crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

S'entén per **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 dignitat i crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

S'entén per **assetjament psicològic** el fustigació psicològica o hostil en el marc de qualsevol activitat laboral que humiliï la persona que la pateix, i que imposi situacions de greu ofensa a la dignitat (Preàmbul XI Llei orgànica 5/2010, del 22 de juny). Els que en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcional i prevalent-se de la superioritat, duguin a terme en contra d'un altre, de manera reiterada, actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir tractament degradant, suposin assetjament greu contra la víctima (article 173, 1r paràgraf segon del Codi penal).

És l'exposició **aconductes de violència psicològica intensa dirigides, de manera reiterada cap a una o més persones, per part d'altres persones** que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) **amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador** que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència, emmarcada en una relació laboral, implica tant com un atemptat a la dignitat de la persona com un risc per a la salut.

Totes les persones tenen la responsabilitat d'ajudar a crear un entorn laboral on es respecti la dignitat. Per part seva, les persones encarregades de cada departament han de garantir que no es produeixi l'assetjament sexual ni l'assetjament per raó de sexe als sectors sota la seva responsabilitat.

Tot el personal té dret a presentar un escrit de denúncia si es produeix assetjament sexual o assetjament per raó de sexe les quals seran tractades amb serietat, promptitud i confidencialitat. Aquestes han de contenir la descripció dels incidents i han de ser dirigides a elecció de la persona interessada a un responsable del departament de personal o a una persona de la direcció de l'empresa en els termes establerts a l'article 51 del capítol desè de l'Acord Laboral D'Àmbit Estatal Per al Sector De L'Hostaleria”.

L'article 40.12 de l'ALEH disposa que és falta molt greu, sancionable -a opció de l'empresa- amb suspensió de sou i feina de 16 a 60 dies o amb acomiadament disciplinari, “tot comportament o conducta en l'àmbit laboral que atempti el respecte de la intimitat i la dignitat de la dona o l'home mitjançant ofensa, física o verbal de caràcter sexual. Si aquesta conducta es duu a terme prevalent-se d'una posició jeràrquica, suposarà una situació agreujant d'aquella”

En els supòsits que una persona incorri en conductes constitutives de *assetjament sexual o assetjament per raó de sexe* serà sancionat conforme disposa el precepte assenyalat.

ANNEX II

Model de compromís de confidencialitat de les persones que intervenen en el procés de tramitació i resolució de les denúncies per assetjament sexual i assetjament per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació

En / Na _____, havent estat designat per **SUSAN STELA S.A.** per intervenir en el procediment de recepció, tramitació, investigació i resolució de les denúncies per assetjament que es puguin produir en el seu àmbit, es compromet a respectar la confidencialitat, privacitat, intimitat i imparcialitat de les parts al llarg de les diferents fases de el procés.

Per tant, i de forma més concreta, manifest el meu compromís a complir amb les següents obligacions:

- Garantir la dignitat de les persones i el seu dret a la intimitat al llarg de tot el procediment, així com la igualtat de tracte entre dones i homes.
- Garantir el tractament reservat i la més absoluta discreció en relació amb la informació sobre les situacions que puguin ser constitutives d'assetjament.
- Garantir la més estricta confidencialitat i reserva sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de les que tingui coneixement, així com 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.

Així mateix, declaro que he estat informat per **SUSAN STELA S.A.** de la responsabilitat disciplinària en què podria incórrer per l'incompliment de les obligacions anteriorment exposades. ,

A _____ el _____ de _____ del 2026

ANNEX III

Model de denúncia formal per assetjament sexual o per raó de sexe o qualsevol conducta d'assetjament o discriminació

<p style="text-align: center;"><u>SOLICITANT</u></p> <p><input type="checkbox"/> Persona Afectada</p> <p><input type="checkbox"/> Testimoni</p> <p><input type="checkbox"/> RRHH</p>	<p style="text-align: center;"><u>DEPARTAMENT/SECCIÓ DE LA PERSONA AFECTADA:</u></p>
<p><u>TIPUS D'ASSETJAMENT</u></p> <p><input type="checkbox"/> Per raó de sexe</p> <p><input type="checkbox"/> Sexual</p> <p><input type="checkbox"/> Orientació sexual</p> <p><input type="checkbox"/> Per identitat de gènere</p> <p><input type="checkbox"/> Altres discriminacions</p>	
<p><u>DADES DE LA PERSONA AFECTADA</u></p> <p>Nom i Cognoms: _____</p> <p>NIF/NIE: _____</p> <p>Lloc de treball: _____</p> <p>Centre/dpt.: _____</p> <p>Tipus de contracte: _____</p> <p>Tel.contacte: _____</p>	
<p><u>DESCRIPCIÓ DELS FETS</u></p>	
<p><u>EN CAS DE TESTIMONIS, INDIQUI NOM I COGNOMS</u></p> <p>Adjuntar qualsevol mitjà de prova que consideri oportú (indicar quins)</p>	
<p><u>SOL·LICITUT</u></p> <p><input type="checkbox"/> Sol·licito l'inici del protocol d'actuació davant de l'assetjament sexual i / o assetjament per raó de sexe u altre</p>	
<p><u>LLOC, DATA I SIGNATURA</u></p>	

Aquest document haurà de ser lliurat a: RRHH hotel@indalopark.com