

Protocol per a la prevenció i la resolució de casos d'assetjament a l'empresa

Restaurant l'Hostalet

Maig de 2026

Índex

1. El protocol
2. Objectiu
3. Àmbit d'aplicació
4. Definició d'assetjament
5. Principis i garanties
6. Drets i obligacions
7. Procés d'intervenció i diagrama
8. Seguiment i avaluació
9. Sensibilització, informació i formació
10. Referències i normativa
11. Annexos

1- El protocol

Es tracta d'una eina destinada a definir, identificar i formar sobre què és l'assetjament de qualsevol tipus en l'àmbit laboral al Restaurant l'Hostalet. A partir de l'aproximació al sexual, també es posarà èmfasi en altres casos com el masclisme, la lgtbifòbia, l'assetjament laboral o qualsevol altre tipus de discriminació. Evidentment, la prevenció de possibles males pràctiques en aquests casos és un objectiu prioritari.

En una segona part, una altra de les funcions del document és en guiar les possibles denúncies per assetjament, acompanyar i reparar la víctima i actuar punitivament sobre el possible agressor. En casos més extrems, també es contempla la redirecció d'aquests possibles casos a una denúncia externa judicial.

L'objectiu final és el de crear un bon ambient de treball al restaurant, on tothom es pugui sentir còmode i, en cas contrari, pugui veure's acompanyat per l'empresa per a aconseguir-ho.

Aquest protocol s'ha redactat d'acord amb la normativa vigent i serà revisat periòdicament i actualitzat en cas de futurs canvis legals.

Hostalets d'en Bas. Maig de 2026.

2- L'objectiu del protocol

Com es comenta en el punt anterior, l'objectiu final del document és crear un ambient de treball saludable, respectuós i agradable per a totes les persones treballadores, on tothom es pugui sentir còmode tant per treballar com per poder denunciar en el cas que es pogués produir un cas d'assetjament.

Caldria identificar en primer lloc les característiques pròpies del restaurant: mida, composició de la plantilla (gènere, edat, procedència...), relacions preexistents entre les persones, espais de possible conflicte...

D'aquesta manera, doncs, la prevenció juga un paper clau per a la creació i manteniment d'aquest clima de respecte. Per això, el Restaurant l'Hostalet es compromet a:

- Formar i informar la plantilla sobre què consisteix l'assetjament de qualsevol tipus.
- Difondre l'existència i la utilitat d'aquest protocol entre tota la plantilla.
- Donar eines a les persones treballadores per a poder identificar possibles casos (tant en primera com en tercera persona) i a saber i poder actuar si es considera convenient.
- Posar la possible víctima al centre d'atenció, garantint el seu benestar: confidencialitat, acollida, confiança i atenció a les seves necessitats i inquietuds.
- Buscar la solució més equitativa, proporcionada i justa per als implicats, especialment la víctima.
- Derivar el possible cas a una resolució exterior si la gravetat del cas o les demandes de la víctima ho necessiten.

3- Àmbit d'aplicació

Lògicament, el principal àmbit en el que caldrà preveure i resoldre aquests possibles casos d'assetjament és dins les instal·lacions del restaurant, ja sigui en l'espai públic (menjador i serveis), com també en l'espai privat (cuina, magatzem, serveis, vestidor, despatx...).

Tanmateix, també correspon a l'empresa vetllar pel benestar i seguretat de les persones treballadores en espais ocasionals on es pugui desenvolupar l'activitat: esdeveniments, càterings, àpats a quatre mans... En aquestes circumstàncies també hi poden estar implicats membres de la plantilla de l'Hostalet.

Igualment, el focus inicial implica als treballadors del restaurant, però també necessàriament implica altres persones que puguin interactuar amb aquests treballadors, ja siguin clients o proveïdors. En aquestes circumstàncies, l'empresa també ha de vetllar pel benestar i aplicar les mesures que es considerin convenientes, també d'acord amb una altra empresa, si és el cas, o bé amb les institucions públiques.

Temporalment, és clar que el període més rellevant és durant els torns de treball habituals, però també som conscients que es pot allargar en altres moments com el desplaçament, pauses de descans... Evidentment, la identificació i posterior actuació també hi podran (i hi hauran) d'incidir.

4- Definició

En un sentit ampli, i relacionat amb el món laboral, l'**assetjament**:

“consisteix en la violència física, sexual, econòmica, digital o psicològica que es pot produir en l'àmbit públic o privat durant la jornada de treball, o fora del centre i de l'horari establert si té relació amb la feina”.

És a dir, l'assetjament pot ser que ultrapassi els límits de les instal·lacions de l'empresa i també de l'horari laboral. A més, també es pot donar en la seva versió física, però també digital, telefònica... Són aspectes que l'empresa i els seus responsables han de tenir ben presents.

Per a fer una definició més concreta d'**assetjament sexual** ho podem fer com:

“el constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic (encara que no s'hagi produït de manera reiterada o sistemàtica), no desitjat, d'índole sexual, que tingui com a objecte atemptar contra la dignitat de la persona o crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest o que produeixi aquest efecte. Es pot produir entre companys o companyes (assetjament horitzontal) o entre un comandament i un subordinat o subordinada (assetjament vertical).”

Tal i com s'especifica en la definició, poden haver-hi diferents nivells d'intensitat o de recurrència (que poden anar d'un cas puntual a accions habituals o continuades). Lògicament, les accions preses per part de l'empresa ho hauran de tenir en compte. Així mateix, la intensitat de l'assetjament també pot ser variable.

Una altra variable és la relació que tinguin víctima i agressor: poden pertànyer al mateix nivell o en diferents nivells de jerarquia, cosa que també cal tenir en compte perquè afegeix intensitat a l'assetjament. De la mateixa forma, la diferència d'edat també seria un altre punt a tenir en compte.

És cert que tots els casos d'assetjament son punibles, però la jerarquia, la intensitat, la recurrència... són elements que afegixen gravetat als possibles casos.

Per a acabar amb la definició, citem diversos exemples per a clarificar en què consisteix l'assetjament sexual, mitjançant diverses situacions possibles, classificades per tipologia:¹

Verbals:

- Difondre rumors, preguntar o explicar sobre la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona.
- Fer comentaris o bromes sexuals obscenes.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Oferir o pressionar per concertar cites compromeses o participar en activitats lúdiques no desitjades.
- Fer demandes de favors sexuals.

No verbals:

- Adreçar mirades lascives al cos.
- Fer gestos obscens
- Fer ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges d'Internet de contingut sexual explícit.
- Enviar cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.

Físics:

- Fer un apropament físic ofensiu
- Arraconar; buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona innecessàriament.

Ciberassetjament

- Amenaces o intimidacions de tipus sexual.
- Ridiculització o insults de tipus sexual.
- Divulgació de falsedats o conductes que provoquin el desmèrit.
- Xantatge sexual.
- Divulgació d'informació sensible personal o familiar o l'amenaça de fer-ho.
- Posar-se en contacte reiteradament o l'atemptat contra l'autodeterminació sexual.

¹ La totalitat dels exemples ha estat extreta del web del Departament d'Igualtat i Feminisme. <https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/cures-temps-i-treballs/Equitat-en-els-treballs/violencies-masclistes-en-lambit-laboral/assetjament-sexual/index.html>

5- Principis i garanties

Tot el procediment d'intervenció garanteix:

Respecte i protecció

- Cal actuar amb respecte i discreció per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades, ja siguin presumpta víctima o agressor.
- Les persones implicades estan acompanyades i assessorades per una o diverses persones de la seva confiança de l'entorn de l'empresa.

Confidencialitat

- La informació recopilada en les actuacions té un caràcter confidencial.
- 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: informació sobre el procediment, els drets i deures, sobre quina fase s'està desenvolupant, i segons la característica de la participació, del resultat de les fases.

Suport de persones formades

- L'empresa comptarà amb la participació de persones formades en la matèria durant tot el procediment.

Diligència i celeritat

- El procediment informa sobre els terminis de resolució de les fases per aconseguir celeritat i la resolució ràpida de la denúncia.

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'esclariment dels fets denunciats.

Protecció davant de possibles represàlies

- Cap persona implicada no ha de patir represàlies per participar en el procés de comunicació o denúncia d'una situació d'assetjament.
- En els expedients personals 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.

Mesures cautelars

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

Aquestes mesures no han de suposar, en cap cas, un menyscabament de les condicions de treball i/o salarials de la persona assetjada i aquesta les ha d'acceptar.

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.

6- Drets i obligacions

Tant l'empresa com les persones treballadores tenen drets i obligacions sobre com generar i mantenir un bon entorn laboral, així com durant tot el procés de denúncia i també en el seguiment del cas. Com a punt de partida, podem resumir-ho d'aquesta manera.

Obligacions de l'empresa

1. Garantir a les persones treballadores els drets següents en la relació laboral: a no ser discriminades sexualment o per raó de sexe o orientació sexual, a la integritat física o psíquica i a una adequada política de seguretat i higiene, i al respecte a la intimitat i a la consideració deguda de la seva dignitat.
 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.

Drets i obligacions de les persones treballadores

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.

7- Procés d'intervenció i diagrama

Aquest punt és un dels nuclis centrals del protocol, tot i que la part més important és la prevenció i informació per tal que no faci falta arribar a cap situació de conflicte ni denúncia.

De totes maneres, en cas de produir-se un cas d'assetjament, a continuació detallarem el procediment estandarditzat d'actuació.

Fase 1: Comunicació i assessorament

L'objectiu d'aquesta fase és **informar, assessorar i acompanyar** la persona assetjada i preparar la fase de denúncia interna i investigació (segona fase), si escau.

Aquesta fase, que té una durada màxima de tres dies laborables, s'inicia amb la comunicació de la percepció o sospita d'assetjament que posa en marxa les actuacions de comunicació i assessorament.

La comunicació la pot fer:

- La persona afectada.
- Qualsevol persona o persones que adverteixin una conducta d'assetjament.

La comunicació es formula una vegada hagin passat els fets, **tan aviat com sigui possible**, per l'impacte emocional que aquestes situacions comporten, i es pot fer mitjançant un escrit o formulari, un correu electrònic o una conversa. La comunicació es presenta a la persona o persones de referència i les seves dades de contacte.

Les funcions d'aquesta **persona o persones de referència** són:

- Informar i assessorar la persona afectada.
- Acompanyar la persona afectada en tot el procés.
- Proposar l'adopció de mesures cautelars i/o preventives.

Els resultats d'aquesta fase poden ser tres:

1. Que la persona afectada decideixi presentar denúncia.
2. Que la persona afectada decideixi no presentar denúncia i la persona de referència, a partir de la informació rebuda, consideri que hi ha alguna evidència de l'existència d'una situació d'assetjament. En aquest cas, ho ha de posar en coneixement de l'empresa, respectant el dret a la confidencialitat de les persones implicades, a fi que l'empresa adopti mesures preventives, de sensibilització i/o

formació, o les actuacions que consideri necessàries per fer front als indicis percebuts.

3. Que la persona afectada decideixi no presentar denúncia i la persona de referència, a partir de la informació rebuda, consideri que no hi ha evidències de l'existència d'una situació d'assetjament. En aquest supòsit, s'ha de tancar el cas, i no s'ha de fer cap altra acció. El personal de referència és el responsable de la gestió i custòdia de la documentació, si n'hi ha, en la fase de comunicació i assessorament, tot garantint la confidencialitat del conjunt de documents i informació que es generen en aquesta fase.

Si la persona afectada decideix no continuar amb les actuacions, se li ha de retornar tota la documentació que hagi aportat. En cas que decideixi continuar amb les actuacions de denúncia, la documentació s'ha d'adjuntar a l'expedient d'investigació que es generi.

Fase 2: Denúncia interna i investigació

L'objectiu d'aquesta fase 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-hi mesures d'intervenció**. A aquests efectes, es crea una comissió d'investigació, que podrà ser tant de membres de la pròpia empresa, com demanar ajuda i col·laboració de persones externes; tot en funció de la presumpta gravetat com de la tipologia de cas.

La investigació s'inicia a partir de la denúncia realitzada per la persona afectada. La persona que fa la denúncia ha de desenvolupar un relat tan precís i concret com sigui possible en relació amb els indicis que fonamentin la situació denunciada i, en virtut del principi processal de la inversió de la càrrega de la prova, a la persona presumptament assetjadora li pertoca provar que la seva conducta ha estat adequada.

Les **persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de guardar una estricta confidencialitat i reserva**, i no han de transmetre ni divulgar cap informació sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació del qual tinguin coneixement. Segons el que s'estableix en el principi de confidencialitat, dins l'apartat de principis i garanties, la persona responsable de la iniciació i tramitació ha d'assignar uns codis numèrics identificatius tant a la persona suposadament assetjada com a la suposadament assetjadora, per preservar-los la identitat.

La denúncia s'ha de presentar per escrit a la persona de referència en el model de denúncia interna que s'adjunta a la secció final d'annexos.

La **comissió d'investigació** estudia a fons les denúncies d'assetjament en el marc de l'empresa, emet un informe vinculant sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament i fa recomanacions, si escau, sobre les intervencions i mesures que són necessàries. Les funcions de la comissió d'investigació són:

- Analitzar la denúncia i la documentació que s'adjunta.
- Entrevistar-se amb la persona que denuncia. Si la persona denunciant ha decidit acudir directament a la fase de denúncia i investigació, cal informar-la del procediment i de les vies possibles d'actuació, i del dret a la vigilància de la salut. Si en la denúncia els fets no estan prou relatats, s'ha de demanar que se'n faci un relat addicional.
- Entrevistar-se amb la persona denunciada.
- Entrevistar els i les possibles testimonis.
- Valorar si calen mesures cautelars.
- Emetre l'informe vinculant. El procés d'investigació conclou amb un informe vinculant que inclogui les conclusions a les quals s'hagi arribat i es proposin les mesures correctores que es considerin adients.

L'**informe** ha d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Identificació de la persona o persones suposadament assetjades i 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 realitzades. Quan s'hagin fet 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 es 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 de 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 alteracions greus, acreditades per personal mèdic.
 - Si es fan pressions o coaccions a la persona assetjada, als testimonis o les 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 la custòdia, tot garantint la confidencialitat, del conjunt de documents que es generin en aquesta fase. L'empresa posa a disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia.

L'informe de la comissió d'investigació es remet a la direcció del Restaurant l'Hostalet.

Fase 3: Resolució

Segons l'informe vinculant elaborat per la comissió d'investigació, la persona (direcció de l'empresa o persona en qui delegui) emet una resolució del cas. Aquesta resolució s'emet com a màxim al cap dels vint dies laborables des de l'inici del procediment, ampliables fins a trenta.

Si hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

- Inici de l'expedient sancionador per una situació provada d'assetjament
- Adopció de mesures correctores (de tipus organitzatiu, com ara canvi de lloc o de centre de treball i, si pertoca, l'obertura d'un expedient sancionador, fent-hi constar la falta i el grau de la sanció).

Si no hi ha evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

- Arxivament de la denúncia.

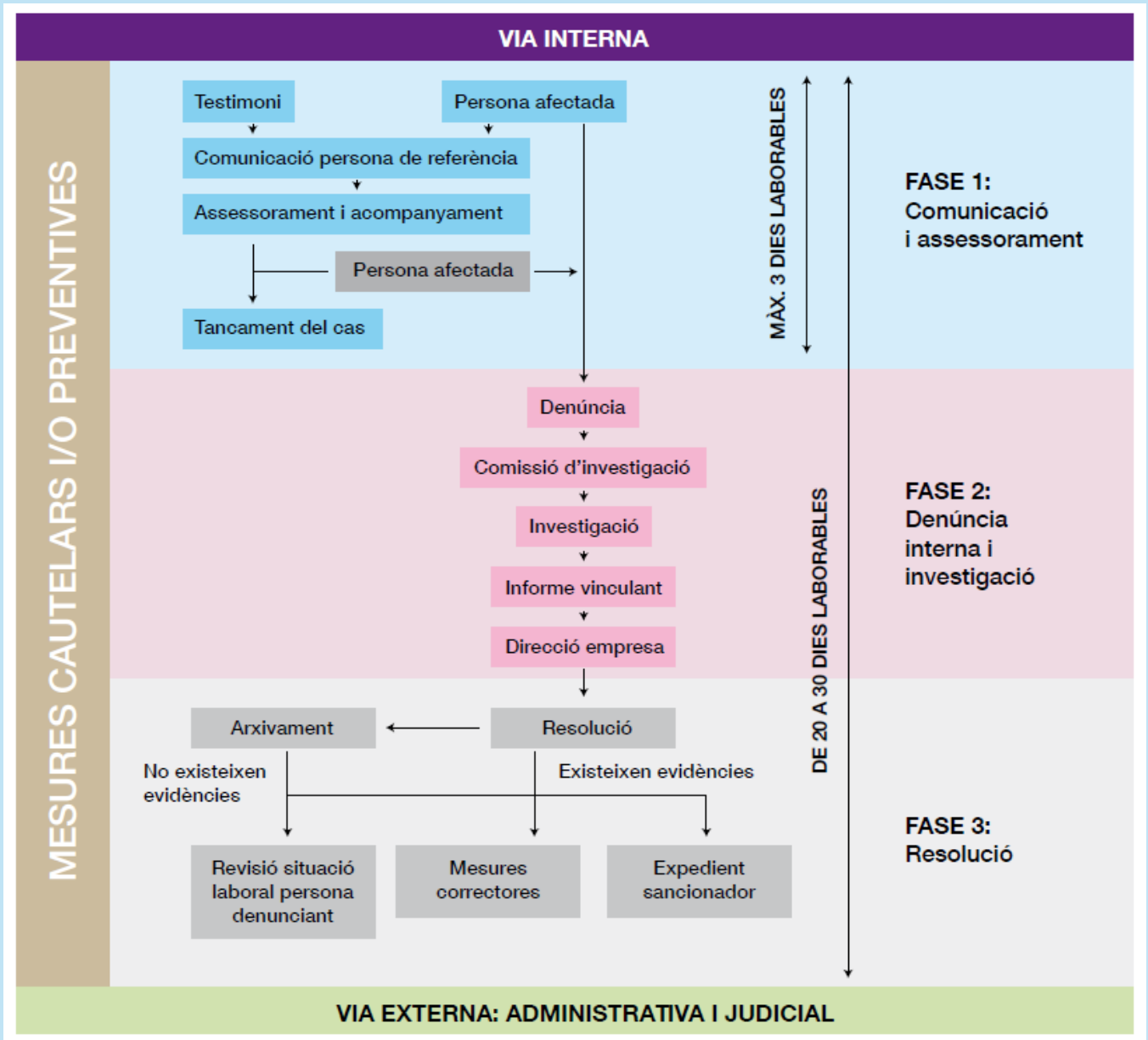
A la resolució s'hi han de fer constar les dades identificatives de la persona denunciant i denunciada, la causa de la denúncia i els fets constatats.

Es tramet una còpia autenticada d'aquesta resolució a la persona denunciant i a la denunciada, així com a la representació legal de les persones treballadores.

Si de la investigació realitzada es dedueix que s'ha comès alguna altra falta diferent de la d'assetjament que estigui tipificada en la normativa vigent o en el/els conveni/s aplicables (com ara el cas d'una denúncia falsa, entre d'altres), s'ha d'incoar l'expedient disciplinari que pertoqui.

Així mateix, tant si l'expedient acaba amb sanció com si acaba sense sanció, s'ha de fer una revisió de la situació laboral en què ha quedat finalment la persona que ha presentat la denúncia.

Per a facilitar la comprensió i ajustar el funcionament, adjuntem a continuació un diagrama on es detallen els diversos passos del procés d'intervenció.



8- Seguiment i avaluació

La direcció de l'Hostalet es reuneix amb les persones treballadores un cop a l'any per fer l'avaluació i el seguiment del protocol d'assetjament sexual i per raó de sexe, així com també per a copsar l'ambient laboral general.

Els indicadors desagregats per sexe que s'utilitzen són:

1. Nombre de persones treballadores que han fet una comunicació per assetjament sexual o per raó de sexe al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
2. Nombre de persones treballadores que han fet una denúncia per assetjament sexual o per raó de sexe al lloc de treball, com a percentatge del total de persones treballadores.
3. Nombre anual de mesures preventives i/o de sensibilització que s'han portat a terme a l'empresa (hores de sensibilització/formació i llista de mesures).
4. Nombre de procediments sancionadors que s'han portat a terme a l'empresa durant l'any.

De totes maneres, som conscients que no sempre es denunciaran tots els possibles casos, sobretot els de baixa intensitat. Per això, la direcció també es compromet a mantenir la seva visió de prevenció i formació, tal com també recull el punt següent.

Un altre dels compromisos de l'Hostalet és el d'adaptar contínuament el protocol en cas que fos necessari per adaptar-se als possibles canvis legislatius o socials futurs, també dins la pròpia empresa.

9- Sensibilització, informació i formació

Com ja s'ha assenyalat al llarg del document, el protocol és una eina molt important no només per a resoldre possibles conflictes, sinó també per a prevenir-los. Així, és de vital importància fer-lo públic i accessible per a tota la plantilla de l'Hostalet.

En la primera fase d'implementació d'aquest protocol s'ha de lliurar una còpia al conjunt de la plantilla, mitjançant sessions presencials organitzades per col·lectius segons la responsabilitat que tinguin a l'empresa.

Anualment es durà a terme una activitat per informar de les accions realitzades i recordatòria del protocol.

Així mateix cal garantir que el protocol estigui accessible per poder-lo consultar. Per això, es recordarà a través de documents interns l'existència d'aquest protocol i la seva importància, també a través de codis QR per a facilitar-ne l'accés.

10- Normativa

El present protocol s'ajusta a les diverses normatives legislatives. A més, poden ser una font per a trobar més assessorament i informació sobre assetjament, política de gènere i igualtat. Classificada per entitats legisladores, a continuació s'enumeren les diverses lleis a partir de les quals s'ha redactat el protocol:

Àmbit Comunitari

- Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu i del Consell relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre homes i dones en afers de treball i ocupació.

Àmbit Estatal

- Llei orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- RD 6/20219 per a la garantia de la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes en el treball i l'ocupació.
- Llei 4/2023 per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI.
- RD 1026/2024 mesures per la igualtat i no discriminació de les persones LGTBI a les empreses.

Àmbit Autonòmic

- Llei 5/2008 del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 11/2014 per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals, i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- Llei 17/2015 d'igualtat efectiva de dones i homes

11- Annexos

Aquest últim punt recull diversos documents pràctics i necessaris per a dur a terme les tasques d'informació i també de possibles denúncies. Així com també material informatiu d'interès per a tota la plantilla.

- Formulari de denúncia
- Formulari de confidencialitat
- Formulari per a persones de referència
- Material divulgatiu i informatiu