

# PROTOCOL

## mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe

Andorra la Vella, novembre del 2025



Govern d'Andorra

# Índex

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1. Declaració de principis .....                          | 3  |
| 2. Marc legal i responsabilitats .....                    | 4  |
| 3. Glossari .....                                         | 5  |
| 4. Objectius generals i específics .....                  | 7  |
| 5. Àmbit d'aplicació .....                                | 7  |
| 6. Conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe ..... | 8  |
| 7. Drets i obligacions de l'organització .....            | 9  |
| 8. Procediment d'actuació intern .....                    | 10 |
| A. Persones i rol de canal d'entrada .....                | 10 |
| B. Identificació de la situació d'assetjament .....       | 11 |
| C. Canal d'entrada de les denúncies i queixes .....       | 13 |
| D. Valoració de la situació .....                         | 13 |
| E. Procés d'intervenció .....                             | 13 |
| 9. Seguiment i avaluació .....                            | 17 |
| 10. Mesures preventives .....                             | 17 |
| 11. Annexos .....                                         | 19 |

# 1. Declaració de principis

Una de les línies d'actuació que han de prioritzar les empreses i les institucions per eliminar la desigualtat estructural que afecta les dones és la prevenció i l'abordatge de l'assetjament en l'entorn laboral. Aquestes conductes estan tipificades com a infraccions molt greus en la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació; i la Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes, en l'article 53, indica l'obligació de les administracions públiques de tenir un protocol de prevenció i abordatge de conductes discriminatòries.

El Govern d'Andorra (en endavant, "el Govern") és l'exponent màxim d'aquesta voluntat política de dotar d'efectivitat el principi d'igualtat de tracte i de no-discriminació. El seu compromís per detectar situacions d'assetjament laboral i adoptar mesures preventives i reactives adreçades a abordar-les i reduir-les es veu reflectit en els dos instruments que s'han elaborat durant el 2025:

- El Pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones (en endavant, "Pla d'igualtat"), amb una vigència fins al 23 d'abril del 2028.
- Aquest Protocol de mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe, per tal de gestionar i abordar aquesta mena de conductes de forma més específica.

El Govern, amb l'objectiu de respectar la intimitat i salvaguardar la dignitat de totes les persones que desenvolupen la seva tasca al voltant de l'organització, desenvolupa els principis següents que han de regir l'entorn de les relacions laborals de l'organització. Així, el Govern es compromet a:

- No permetre ni tolerar en cap concepte comportaments, actituds o situacions d'assetjament sexual ni d'assetjament per raó de sexe.
- No ignorar les queixes, reclamacions i denúncies dels casos d'assetjament sexual o assetjament per raó de sexe que es puguin produir a l'organització.
- Rebre i tramitar de forma 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 produeixi cap mena de represàlia ni contra les persones que formulin queixes, reclamacions o denúncies ni contra les que participin en el procés de resolució, ni, evidentment, contra les persones denunciades si es demostra que la denúncia no té fonament.
- Sancionar les persones que assetgin en funció de les circumstàncies i els condicionaments del seu comportament o actitud d'acord amb el marc legal laboral vigent.

El disseny i la implantació del Protocol de mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe implica el desenvolupament de les mesures següents:

- Difondre i distribuir entre tot el personal el protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

- Dur a terme campanyes informatives i de sensibilització en matèria de prevenció de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe per a tota la plantilla de l'entitat, així com per al personal de nou ingrés.
- Designar la persona o persones de referència. Es tracta d'una persona amb coneixements i habilitats socials per a la recepció, la tramitació i la resolució de les queixes, reclamacions i denúncies en aquesta matèria.
- Definir el format i funcionament de la Comissió d'Investigació.
- Fer l'avaluació i el seguiment, amb caràcter periòdic, del desenvolupament, el funcionament i l'efectivitat del protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.
- En el desenvolupament i la implantació d'aquestes mesures es comptarà amb la participació i la col·laboració de la Comissió d'Igualtat del Pla d'Igualtat del Cos General i del Cos Diplomàtic del Govern.

## 2. Marc legal i responsabilitats

La igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un principi jurídic d'aplicació universal reconegut en textos internacionals sobre drets humans. Així mateix, constitueix un principi fonamental de la Unió Europea i, com a tal, està recollit al Tractat de Lisboa i en l'ordenament jurídic dels estats membres.

El marc legal en el qual s'adscriu aquest Protocol inclou:

- La Constitució andorrana, de 1993.
- La Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació (LITND).
- La Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes (LITODH).
- El Decret 478/2023, de l'11-10-2023, d'aprovació de les disposicions mínimes respecte a les mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe a les empreses i altres entitats del sector privat (que, en aquest cas, no és de compliment obligatori per a administracions públiques i parapúbliques però serveix de guia).

Partint del dret fonamental general a la igualtat i a la no discriminació a Andorra per raó de sexe, proclamat a l'article 6 de la Constitució andorrana, de 1993; a l'article 4 de la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació (LITND) i, més en detall, en els articles 15 i 16 de la Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes (LITODH), aquest Protocol té com a finalitat donar compliment a aquestes exigències legislatives i servir d'eina per erradicar situacions d'assetjament sexual i per raó de sexe i aconseguir aquesta igualtat en el pla pràctic.

Per a la consecució efectiva d'aquest compromís cal que totes i cadascuna de les persones que integren l'organització, i en especial les que ocupen llocs directius i de comandaments intermedis, assumeixin les responsabilitats següents:

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

## 3. Glossari

A continuació es defineixen les expressions i els conceptes clau en la prevenció i gestió de l'assetjament sexual per causa de sexe.

### 3.1. Assetjament ambiental

És el comportament que crea un ambient intimidatori, hostil o ofensiu.

### 3.2. Assetjament per raó de sexe

Constitueix assetjament per raó de sexe qualsevol comportament dirigit al sexe o gènere femení, amb la finalitat o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

### 3.3. Assetjament sexual

Sense perjudici del que disposa el Codi penal, als efectes de la Llei 6/2022 l'assetjament sexual es defineix com qualsevol comportament, verbal, no verbal o físic, de naturalesa sexual, adreçat contra una dona i que tingui la finalitat o produeixi l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

### 3.4. Discriminació directa

S'entén per discriminació directa per raó de sexe la situació en què es troba una persona que és tractada, en atenció al seu sexe, de forma menys favorable que una altra en una situació determinada.

### 3.5. Discriminació indirecta

S'entén per discriminació indirecta per raó de sexe la situació en què una norma, un criteri o una pràctica aparentment neutres no puguin ser respectats o complerts amb la mateixa facilitat per a les persones d'un dels dos sexes i les desfavoreixi respecte a les persones de l'altre sexe,

llevat que la norma, el criteri o la pràctica tinguin una justificació objectiva i raonable i siguin proporcionats.

### 3.6. Discriminació múltiple i interseccional

S'entén per discriminació múltiple i interseccional la situació en què una dona, pel fet de ser dona i pertànyer a altres grups que també són objecte de discriminació per altres factors, pateix formes agreujades i específiques de discriminació.

### 3.7. Discriminació per raó d'embaràs o maternitat

S'entén per discriminació per raó d'embaràs o maternitat qualsevol tracte desfavorable envers les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat. Constitueix una forma de discriminació per raó de sexe.

### 3.8. Ordre de discriminar

Qualsevol instrucció que impliqui la discriminació, directa o indirecta, per raó de sexe.

### 3.9. Perspectiva de gènere

S'entén per perspectiva de gènere la presa en consideració de les diferències entre dones i homes en un àmbit o una activitat per a l'anàlisi, la planificació, el disseny i l'execució de polítiques, tenint en compte les necessitats de les dones i la manera en què les actuacions afecten les dones en particular, per tal de cercar l'equitat de gènere.

### 3.10. Polítiques d'igualtat

S'entén per polítiques d'igualtat el conjunt de decisions, objectius i directrius que han d'orientar l'acció en relació amb el foment de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes i l'eliminació de la discriminació per raó de sexe i l'assetjament sexual o per raó de sexe.

### 3.11. Represàlia discriminatòria

Constitueix una represàlia discriminatòria qualsevol tracte advers o efecte negatiu que es produeix contra una persona com a conseqüència de la presentació d'una queixa, reclamació, denúncia, demanda o recurs, de qualsevol mena, adreçats a evitar, disminuir o denunciar qualsevol tipus de greuge o discriminació per raó de sexe o l'assetjament sexual o per raó de sexe al qual la persona denunciant és sotmesa o ha estat sotmesa. També constitueix una represàlia discriminatòria qualsevol tracte advers o efecte negatiu que es produeixi contra una persona que col·labori o participi en un procediment iniciat arran d'aquesta queixa, reclamació, denúncia, demanda o recurs.

### 3.12. Violència de gènere envers les dones

S'entén per violència de gènere envers les dones una violació dels drets humans i un tipus de discriminació contra les dones, i designa tots els actes de violència basats en el gènere que comporten o són susceptibles de comportar per a les dones danys o patiments de naturalesa

física, sexual, psicològica o econòmica, incloent-hi l'amenaça de dur a terme aquests actes, i la coacció o la privació arbitrària de llibertat, tant en la vida pública com en la privada. L'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe constitueixen una forma de violència de gènere envers les dones.

## 4. Objectius generals i específics

L'objectiu general és comunicar la posició de l'entitat davant l'assetjament sexual i per raó de sexe, per sensibilitzar la plantilla, mostrar el compromís del Govern en la lluita contra les desigualtats i la discriminació per raó de gènere i treballar per la prevenció de qualsevol tipus d'assetjament.

Els objectius específics d'aquest protocol són els següents:

- Definir les pautes que han de permetre identificar una situació d'assetjament sexual o per raó de sexe, determinar el canal de denúncia i la comunicació, i resoldre una situació discriminatòria i minimitzar-ne les conseqüències, garantint els drets de les persones implicades.
- Recollir la informació per dissenyar accions de sensibilització per a la totalitat de les persones vinculades a l'organització.
- Prevenir i detectar les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Garantir la protecció de les persones afectades per aquestes conductes a través del procés d'anonimització.
- Promoure una cultura de respecte i de no-discriminació en el lloc de treball.
- Oferir accions de formació i sensibilització per als treballadors i altres actors relacionats amb l'organització en matèria d'assetjament laboral.

## 5. Àmbit d'aplicació

El protocol del Govern és aplicable a qualsevol membre del Cos General i el Cos Diplomàtic, amb independència de la seva relació (personal laboral funcionari o interí amb qualsevol de les fórmules de contractació existents).

També és aplicable a les relacions de qualsevol dels actors mencionats anteriorment amb la ciutadania, la clientela i els proveïdors i a totes les persones que desenvolupen una activitat professional en nom, per compte o en representació de l'entitat en el moment dels fets denunciats.

Així mateix, els principis que regeixen aquest protocol són extensius a totes les actuacions de l'empresa, els seus projectes i les seves relacions socials.

## 6. Conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe

El Decret 478/2023 d'aprovació de les disposicions mínimes respecte a les mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe a les empreses i altres entitats del sector privat serveix de guia, i considera les conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe següents:

### 6.1. Assetjament sexual

L'assetjament sexual pot produir-se entre persones del mateix nivell jeràrquic (horitzontal), entre persones amb diferents nivells jeràrquics (vertical, tant descendent com ascendent), o bé per part de persones externes vinculades a l'entitat (ciutadania, empreses proveïdores, prestadors de serveis, etc.).

Sense que la llista sigui limitativa ni excloent, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual els comportaments següents:

#### Verbal

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

#### No verbal

- Fer mirades lascives al cos.
- Fer gestos obscens.
- Fer ús de gràfics, vinyetes, dibuixos, fotografies o imatges de contingut sexualment explícit.
- Enregistrar, difondre o publicar informació, vídeos i imatges relacionats amb la vida sexual de les persones a través de mitjans digitals.
- Enviar correus electrònics, cartes, notes o missatges de contingut sexual de caràcter ofensiu per qualsevol mitjà, inclosos els digitals.

#### Físic

- Fer un apropament físic excessiu.
- Arraconar; buscar deliberadament quedar-se a soles innecessàriament amb una persona.
- Imposar el contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, fer massatges no desitjats).
- Forçar la persona assetjada a escollir entre sotmetre's a peticions sexuals o perdre certs beneficis o condicions de treball (xantatge sexual).

- Crear un ambient intimidatori, hostil o ofensiu a través de comentaris de naturalesa sexual, bromes o altres, amb insistència i repetició (assetjament ambiental).

## 6.2. Assetjament per raó de sexe

L'assetjament per raó de sexe pot produir-se entre persones del mateix nivell jeràrquic (horitzontal), entre persones amb diferents nivells jeràrquics (vertical, tant descendent com ascendent), o bé per part de persones externes vinculades a l'entitat (ciutadania, empreses proveïdores, prestadors de serveis, etc.).

Sense que llista sigui limitativa o excloent, poden considerar-se assetjament per raó de sexe els comportaments següents:

- Tenir actituds condescendents o paternalistes. Les conductes condescendents es donen quan el subjecte actua d'una manera que vol adaptar-se al gust i la voluntat de les dones però no des d'un punt de vista professional. Les conductes paternalistes estan vinculades a rols de protecció i de validació.
- Proferir insults basats en el sexe de la persona.
- Tenir conductes discriminatòries per raó de sexe.
- Fer servir formes ofensives per adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar i menystenir les capacitats, les habilitats i el potencial intel·lectual d'una persona per raó de sexe.
- Utilitzar humor sexista.
- Ignorar les aportacions, els comentaris o les accions d'una persona per raó de sexe.
- Fer assetjament ambiental per raó de sexe.
- No assignar tasques (treball efectiu) o assignar tasques sense sentit o degradants.
- Negar o ocultar mitjans de treball o facilitar dades errònies.
- Assignar treballs molt superiors o molt inferiors a les competències o qualificacions de la persona, o donar ordres contradictòries o impossibles d'acomplir.
- Robar pertinences, documents i eines de treball, esborrar arxius de l'ordinador i manipular les eines de treball, i causar-li així un perjudici.

## 7. Drets i obligacions de l'organització

A continuació, definim els drets i les obligacions bàsics en l'abordatge i la prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe:

### Drets de les víctimes

- Dret a ser respectades. Les persones que denunciïn assetjament sexual o per raó de sexe han de ser escoltades amb respecte i tingudes en compte, sense cap mena de perjudici, discriminació o victimització secundària.

- Dret a la confidencialitat. La identitat de la víctima i les circumstàncies de l'assetjament han de ser tractades amb la màxima confidencialitat, i cal mantenir el seu anonimat si així ho demana.
- Dret a la protecció. Les víctimes han de ser protegides de qualsevol mena de discriminació per part de l'assetjador o de qualsevol altre membre de l'organització en què s'hagi produït l'assetjament i, per tant, es preveu el dret a un permís retribuït per allunyar-les de l'escenari.
- Dret a l'atenció i el suport. Les víctimes han de rebre l'atenció i el suport necessaris per superar l'assetjament, tant des de l'organització en què s'hagi produït com des d'altres recursos externs.

### Drets de les persones denunciades

- Dret a la presumpció d'innocència, a ser escoltades i respectades en el procés d'investigació.
- Dret a la reparació pública en el cas que es demostrï que són innocents i que hagi transcendit la seva implicació en la denúncia.

### Obligacions del Govern

- Obligació de prevenció. L'entitat ha de prendre mesures preventives per evitar l'assetjament sexual i per raó de sexe, com ara la sensibilització i la formació del seu personal, la creació d'un clima laboral respectuós i la formulació de protocols d'actuació clarament definits.
- Obligació d'actuació. Quan una persona denunciï assetjament sexual o per raó de sexe, l'entitat ha d'actuar amb la màxima celeritat i eficàcia per investigar els fets i adoptar les mesures correctores que siguin necessàries.
- Obligació de confidencialitat i reserva. L'entitat ha de garantir la confidencialitat de les persones que denunciïn assetjament sexual o per raó de sexe i de les persones denunciades, així com dels testimonis o qualsevol altra persona implicada en el cas.
- Obligació de formar les persones implicades en el procediment d'actuació.
- Obligació de mantenir la relació laboral i els seus compromisos durant la fase d'instrucció tant de la víctima com de la persona denunciada.

## 8. Procediment d'actuació intern

### A. Persones i rol de canal d'entrada

Al·fecte de prevenir, controlar, avaluar i resoldre les situacions d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, el Govern designa les persones i els òrgans següents:

#### Persones de referència

- **Persones de referència externes:**  
Són les persones encarregades d'atendre les queixes o denúncies i iniciar el procediment d'aquest protocol, fer la fase d'investigació, contactar amb els recursos externs si són necessaris i redactar un informe per emetre una proposta de resolució.

El Govern d'Andorra ha decidit externalitzar aquest procés, a través d'una empresa externa, per garantir la imparcialitat i aportar una mirada experta a les possibles denúncies en l'actuació i la investigació de situacions d'assetjament sexual i per raó de sexe.

- **Persones de referència internes:**

Són les persones de l'organització responsables de prendre les decisions finals en funció de la proposta d'actuació proposada per les persones de referència externes i de supervisar que les actuacions definides en el protocol es portin a terme de manera correcta.

La persona designada és la cap del Departament de Polítiques d'Igualtat. En la seva absència, actua com a suplent la tècnica del Servei d'Igualtat adscrita al Departament de Polítiques d'Igualtat.

### Comissió d'Investigació

La Comissió d'Investigació està configurada per les persones de referència externes encarregades d'investigar els casos, i per les persones de referència interna assignades pel Govern d'Andorra. Per tant, es tracta d'una comissió mixta, que combina l'expertesa i imparcialitat externa amb el coneixement i la supervisió interna.

En el cas que l'abast o la gravetat dels fets necessitin la implicació de més persones que les externes en el procés d'instrucció, es podrà ampliar la composició de la Comissió d'Investigació per incorporar-hi les persones internes o externes que es considerin pertinents, amb la finalitat d'assegurar una instrucció adequada, rigorosa i ajustada a la complexitat del cas.

### Comissió d'Igualtat

La Comissió d'Igualtat, formada per les persones que fan el seguiment del Pla d'Igualtat del Cos General i el Cos Diplomàtic s'encarrega de supervisar l'informe anual i el registre de casos per tal d'assegurar l'eficàcia del protocol.

### Comitè de Direcció o la persona delegada

Ha de ser assabentat en tot moment de la situació per mantenir informats els màxims òrgans de gestió del Govern. La persona designada és la persona titular del ministeri o de la secretaria competent en matèria d'igualtat o la persona en qui delegui aquesta funció, que n'exerceix la presidència.

## B. Identificació de la situació d'assetjament

La detecció i identificació de la situació d'assetjament es produeix quan una persona, sigui la víctima o no, comunica pel canal d'entrada contractat la queixa o denúncia segons la qual pateix assetjament o n'ha detectat un possible cas.

En aquest cas, s'inicia el procediment d'actuació extern mitjançant el contacte amb la persona de referència externa designada.

En l'actualitat hi ha fets indirectes que també poden mostrar una situació d'assetjament, i en aquest cas el Govern té l'obligació de formar i sensibilitzar en aquesta matèria perquè qualsevol persona de l'organització que en tingui indicis pugui activar el protocol a través del canal definit.

Hi ha diversos signes que poden indicar que s'està produint una situació d'assetjament. Aquests indicis poden variar en funció del tipus d'assetjament, però alguns dels més comuns són:

- Canvis en el comportament de la víctima. La víctima pot experimentar canvis d'humor, fatiga, dificultats per concentrar-se o problemes per dormir. També pot començar a evitar situacions en què hagi de relacionar-se amb la persona assetjadora.
- Baixada significativa de la quantitat i qualitat de les interaccions d'una persona en l'entorn de treball.
- Baixada significativa del nivell motivacional de la persona per la feina, i reducció de la concentració, l'aportació, el rendiment o l'eficiència.
- Declaracions indirectes de la víctima. La víctima pot parlar sobre l'assetjament amb altres persones, o pot expressar sentiments de por, ansietat o ira.
- Comportament de la persona assetjadora. La persona assetjadora pot dirigir-se a la víctima de manera ofensiva o despectiva. També pot intentar intimidar o controlar la víctima.
- Canvis en el clima laboral. El clima laboral pot esdevenir tens o hostil a causa de l'assetjament. Els altres membres de la plantilla poden evitar la víctima o la persona assetjadora.

Si qualsevol treballador observa algun d'aquests signes, és important actuar. Es pot parlar amb la víctima per oferir-li un retorn del que percebem o com ens sentim en aquesta situació, donar-li suport i encoratjar-la a emetre la queixa o denunciar l'assetjament a través del canal establert. També pot denunciar l'assetjament la persona que observa la situació.

Per acabar, també és possible que la detecció de la situació d'assetjament pugui venir de persones vinculades a la prevenció i gestió de la salut de la persona assetjada (metge referent, professional de la salut mental, etc.).

Cada situació ha de ser avaluada segons la classificació establerta a continuació, amb l'objectiu de determinar el procediment d'actuació més ajustat a les seves característiques i gravetat i, si escau, la incorporació d'algun membre addicional a la constitució de la Comissió d'Investigació.

### Casos de tipus A

- Conductes verbals i no verbals de caràcter sexual o per raó de sexe, de caràcter puntual entre treballadors.
- Altres conductes discriminatòries de caràcter sexual i per raó de sexe entre treballadors, de caràcter puntual.

### Casos de tipus B

- Conductes verbals i no verbals de caràcter sexual de manera reiterada o amb certa intensitat entre treballadors o altres actors externs (ciutadania, personal proveïdor, personal col·laborador extern, etc.).
- Altres conductes discriminatòries per raó de sexe o de caràcter sexual, de manera reiterada, entre treballadors o altres actors externs.

### Casos de tipus C

- Conductes físiques de caràcter sexual o que suposin altres conductes discriminatòries sexuals, de caràcter puntual o reiterades en el temps, independentment de la seva intensitat, entre treballadors o altres actors interns o externs.

- Situacions en què l'acció pugui requerir la intervenció d'altres assessors externs, atesa la seva gravetat o complexitat.
- Qualsevol situació de les anteriors (A i B) que impliqui personal de relació especial o persones amb càrrecs polítics o de representació.

## C. Canal d'entrada de les denúncies i queixes

El Govern d'Andorra ha contractat una eina de comunicació digital segura que permet presentar denúncies a través d'una aplicació o d'un portal web (canal ètic Co-Resol).

Tota queixa o denúncia s'ha de fer a través del canal ètic, i es pot fer de forma completament anònima. Durant tot el procés està garantida l'anonimització de les dades personals.

En funció del que decideixi la persona denunciant, l'empresa externa informa de la queixa o denúncia la persona de referència interna, que té accés en tot moment a la informació relativa als casos oberts, a la situació dels processos i al registre històric.

Una vegada s'hagi fet arribar la queixa o denúncia, la persona interessada pot sol·licitar que la comunicació continuï sent de forma escrita a través del canal, per trucada telefònica o bé presencialment amb les persones de l'empresa externa.

## D. Valoració de la situació

La valoració de la situació és responsabilitat de l'empresa externa que gestiona les denúncies, tot i que aquesta darrera informa en tot moment la persona de referència interna.

L'empresa externa especialitzada té les persones amb la formació, l'experiència i la sensibilització suficients, les eines apropiades i les condicions generals necessàries per poder activar el protocol de manera àgil i efectiva i oferir una resposta ràpida, precisa, objectiva i independent.

## E. Procés d'intervenció

### E.1. NORMES BÀSIQUES

Les normes bàsiques que regeixen el procés d'intervenció són les següents:

- Tot el procediment és urgent i confidencial, i protegeix la dignitat i la intimitat de les persones afectades.
- Totes les actuacions de les persones de referència externes i internes i de la Comissió d'Investigació, si n'hi hagués, es documenten per escrit, s'aixeca acta de totes les reunions i s'inclou tota la documentació a la plataforma del canal de denúncia.
- En cas d'incloure-hi declaracions, han d'estar subscrietes per qui les hagi fet.
- Es garanteix l'audiència de les parts implicades, cosa que permet formular al·legacions.
- Tant la víctima com la persona denunciada poden acompanyar-se en tots els tràmits, si així ho sol·liciten, per un dels treballadors del Govern d'entre els representants legals dels treballadors.

- Els documents que es generin durant el procediment són confidencials i només hi poden tenir accés les persones que intervinguin en el procés de tramitació i resolució de les denúncies, després de signar un compromís de confidencialitat.
- Un cop finalitzada la instrucció, la persona de referència interna serà informada, i aquesta darrera informarà internament qui correspongui.
- El procés, una vegada activat el protocol després de l'activació del canal de denúncia, no podrà ser superior a 25 dies laborables.

Respecte a les vies de resolució, aquest protocol defineix que la proposta de resolució és responsabilitat de l'empresa externa, i la resolució serà responsabilitat de la persona de referència interna, juntament amb la persona directiva assignada. La comunicació a les parts afectades serà responsabilitat de les persones de referència internes.

## E.2. FASES DEL PROCEDIMENT

### I. Detecció de la situació

És en aquest moment, a través del canal de denúncies, que arriba la comunicació que identifica un possible cas d'assetjament. Com a part d'aquest procés inicial, es convoca una primera reunió d'acollida amb la persona que ha comunicat la situació. En aquesta reunió, se l'informa dels seus drets i deures, així com del recorregut i les possibles vies d'actuació que preveu el protocol, perquè pugui prendre una decisió basada en la informació i, si escau, formalitzar la denúncia.

En el moment en què la persona decideixi formalitzar una denúncia interna, ha de signar el document de denúncia i aportar les seves dades personals, necessàries per a la tramitació correcta del procediment. D'acord amb la normativa vigent, no s'admeten denúncies anònimes. Aquestes dades seran recollides, custodiades i tractades d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades, i es garantirà la confidencialitat i la protecció de les persones vinculades al llarg de tot el procés.

A partir d'aquesta informació, l'empresa externa (persones de referència externa), dotada d'un equip d'especialistes, duu a terme una primera valoració de la situació (triatge).

### II. Identificació de les persones implicades

A continuació, es fa la identificació clara i concreta de les persones implicades en el possible cas d'assetjament: la víctima, la persona denunciada i, si és el cas, les persones que han fet arribar la comunicació o possibles testimonis.

Una vegada identificades les persones, s'estableix l'ordre i el tipus d'actuació i comença la fase d'instrucció. Aquesta fase d'instrucció i els seus responsables varien en funció de la classificació del cas establert al punt 8.b d'aquest protocol.

Tot aquest procés està subjecte a l'anonimització (fer anònimes les dades per impedir la identificació personal) de les persones que requereixen una protecció de dades reforçada, a través del mateix canal ètic.

### III. Instrucció: entrevista i recollida de dades

La fase d'instrucció s'articula a partir de diverses eines (entrevistes, contactes informals...) i té l'objectiu de recollir la informació necessària per establir unes conclusions. En funció de

l'avaluació del cas, la instrucció la faran la Comissió d'Investigació i les persones internes o externes que es considerin pertinents.

En aquesta fase s'estableixen les diligències, proves o actuacions que les persones de referència externes considerin adients, incloent-hi intervencions a totes les persones identificades, mantenint l'anonimat de les persones i la confidencialitat del contingut de les actuacions.

En totes les diligències que s'efectuïn amb les persones implicades (persona denunciante, víctima o persona denunciada), se'ls donarà una còpia del document Compromís de confidencialitat (annex 2).

La diligència més important és la relativa a la recollida de la informació de la víctima o persona denunciante. Per dur a terme l'entrevista i la recollida d'informació es pot seguir el document Model d'entrevista i recollida de dades. Denúncia (annex 3). En aquest punt és important informar la persona que se li demanarà que signi la declaració i les proves que aporti.

Per garantir el dret de la persona denunciada a ser escoltada, s'hi establirà contacte perquè pugui explicar els fets des del seu punt de vista. En aquest cas, serà molt important que es mantingui l'anonimat tant de la persona denunciante com de la víctima. En aquesta diligència, es pot tenir com a base el document de la denúncia i es pot recollir al document Model d'entrevista i recollida de dades. Persona denunciada (annex 4).

La persona que fa la denúncia només ha d'aportar indicis que es fonamentin en actuacions d'assetjament o discriminació. De la mateixa manera, la persona denunciada podrà provar l'absència de discriminació aportant les proves que consideri.

En el cas que els fets denunciats estiguin només en el pla de la queixa (no s'assenyala la persona denunciada) o del conflicte personal (motius laborals únicament), l'empresa externa informarà d'aquesta circumstància la persona de referència interna, que intentarà resoldre el conflicte actuant com a tercer en una conciliació informal o en un procés de mediació entre les parts implicades. Aquesta conciliació podrà fer-se amb les dos parts de forma conjunta o de forma individualitzada, i hi haurà la possibilitat de no comunicar la identitat de la persona que formula la queixa a la persona acusada.

En aquesta fase és important que totes les persones implicades coneguin les actuacions efectuades i s'ha de garantir l'audiència de totes elles.

En qualsevol moment de la fase d'instrucció, amb l'objectiu de garantir la protecció de les persones implicades i el correcte desenvolupament del procediment, es poden adoptar mesures cautelars de caràcter temporal. La sol·licitud de mesures cautelars es presentarà per part de la persona de referència assignada o a sol·licitud de la persona denunciante.

Aquestes mesures poden incloure, entre d'altres:

- Mantenir una distància mínima entre les persones afectades.
- Prohibir qualsevol mena de comunicació entre les parts, per qualsevol mitjà.
- Prohibir l'aproximació a determinats espais, com ara el lloc de treball o el domicili personal.

- Restringir l'accés a determinats espais o activitats dins de l'organització, com ara la participació en reunions o esdeveniments.
- Prohibir l'accés a determinats canals de comunicació o xarxes socials, si escau.
- Establir limitacions addicionals en casos en què hi hagi una denúncia policial o actuació judicial, com ara la prohibició de portar armes o de consumir substàncies que puguin alterar la conducta.

La naturalesa i la durada de les mesures cautelars s'establiran tenint en compte les circumstàncies de cada cas, amb criteris de proporcionalitat i respecte als drets de totes les persones implicades. És important que les mesures cautelars siguin eficaces per protegir la víctima i impedir la reiteració de la conducta delictiva, així com pressions, amenaces o qualsevol altra acció per part de la persona presumptament assetjadora. En casos molt concrets, també es poden sol·licitar i determinar mesures cautelars per als testimonis o els denunciants si no són la víctima.

### E.3. FASES DE RESOLUCIÓ

#### I. Resolució i redacció de l'informe preliminar

El següent pas, una vegada recollida tota la informació i portades a terme totes les diligències, és que la persona de referència externa corresponent redacti l'informe preliminar de conclusions.

Les fases d'instrucció, investigació i redacció de l'informe s'han de completar en 20 dies laborables.

#### II. Comunicació i al·legacions

El document final serà enviat a la persona de referència interna, que l'ha de compartir tant amb la persona denunciant com a la persona denunciada, perquè qualsevol part hi pugui fer al·legacions. El termini per rebre les al·legacions és de cinc dies laborables.

#### III. Conclusions, informe final, accions i mesures disciplinàries

L'informe final de conclusions, elaborat per la persona de referència externa, no té caràcter resolutori, sinó que té com a objectiu proporcionar a la direcció la informació i l'anàlisi necessàries per a la presa de decisions.

Aquest informe inclourà, com a mínim, els continguts següents:

- Resum del procés d'investigació dut a terme i de les actuacions efectuades.
- Anàlisi dels fets i valoració de les proves recollides, de manera objectiva i imparcial.
- Classificació del cas segons la tipologia establerta al protocol.
- Valoració de la gravetat i de l'impacte de la situació.
- Proposta de resolució: accions o mesures que es considera que el Govern hauria de valorar, incloent-hi, si escau, mesures disciplinàries, preventives o de millora.
- Altres recomanacions que puguin contribuir a prevenir situacions similars en el futur.

Sobre la base d'aquest informe, compartit amb la persona de referència interna, la direcció, a través del director o la directora competents o de la persona designada per aquests darrers, redactarà i emetrà el document de resolució, en què es definiran les accions i mesures concretes que s'hauran d'aplicar, i es comunicarà la resolució a les parts implicades.

## 9. Seguiment i avaluació

La persona de referència interna per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament es compromet a revisar aquest protocol després de cada cas per detectar millores en el procediment o en la preservació dels drets i les obligacions descrits.

La Comissió d'Igualtat, conjuntament amb la persona de referència interna per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament, elaborarà amb caràcter anual un informe estadístic, que es presentarà als òrgans competents.

Aquest informe inclourà dades i indicadors generals sobre els casos gestionats durant l'any, així com una avaluació del funcionament del protocol, amb indicació expressa dels aspectes que puguin ser modificats o millorats per reforçar-ne l'eficàcia i adequació. En aquesta revisió anual també es farà un seguiment tant del canal de denúncia com de l'empresa externa encarregada de l'assessorament, la valoració i la investigació.

En concret s'establiran, amb perspectiva de gènere, els indicadors anyals de seguiment següents:

- Casos denunciats per tipologia.
- Casos tancats favorablement.
- Mesures adoptades per tipologia.
- Hores en accions de formació i sensibilització respecte a l'assetjament sexual i per raó de sexe.

## 10. Mesures preventives

Segons el que es descriu a la legislació vigent en matèria d'igualtat i no-discriminació, les accions preventives persegueixen els objectius següents:

- Vetllar perquè els entorns de treball siguin respectuosos.
- Promoure un canvi en les actituds i els comportaments en relació amb el paper de les dones en la feina.
- Construir un llenguatge que transmeti idees d'equilibri i igualtat entre homes i dones.
- Identificar una situació d'assetjament sexual o per raó de sexe i altres conductes discriminatòries, i conèixer els procediments d'actuació.

Aquí s'enumeren algunes mesures que es poden desenvolupar de forma preventiva a l'efecte de minimitzar les situacions d'assetjament, com poden ser:

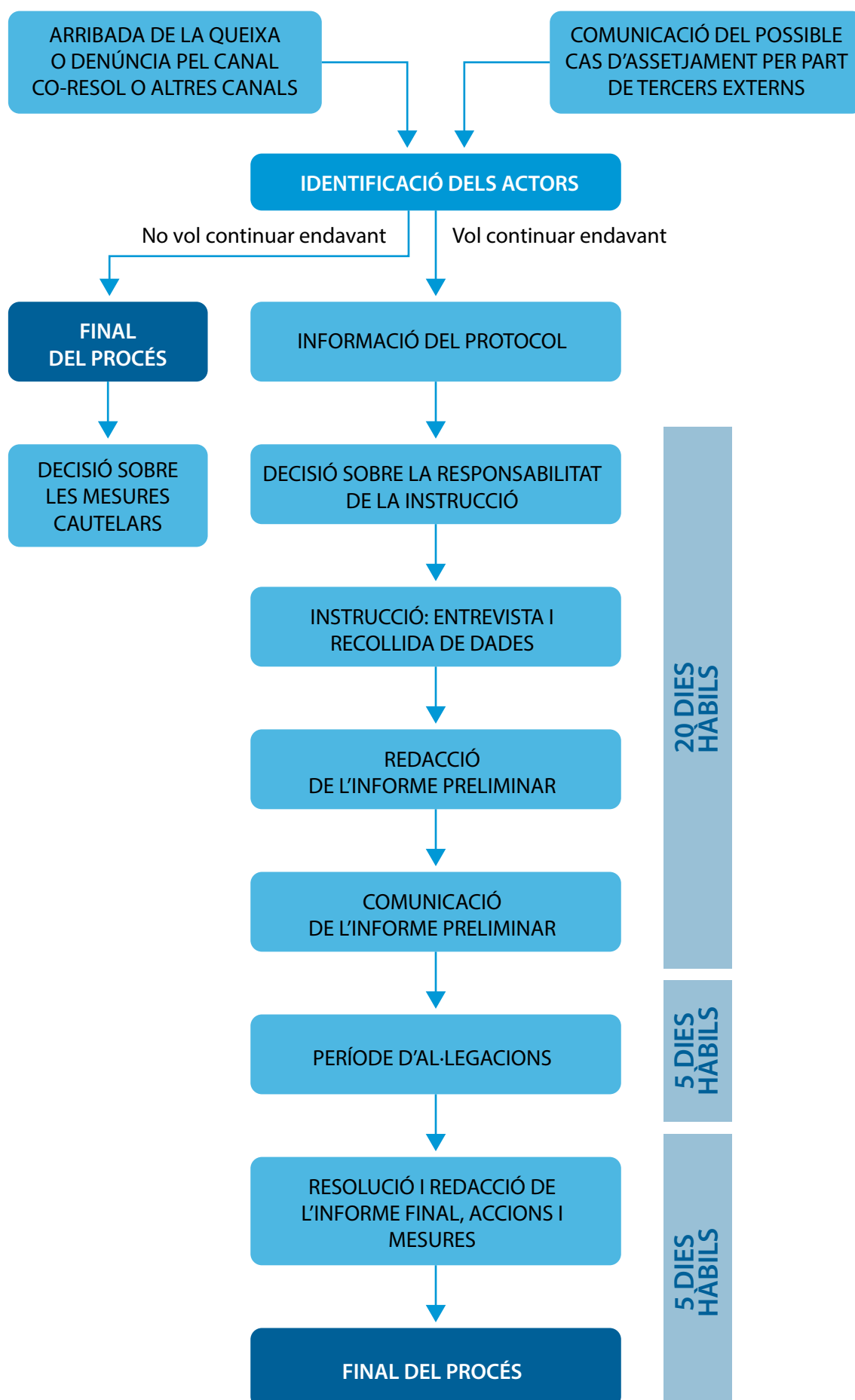
- Estratègies de sensibilització per a tots els treballadors i tots els actors implicats (clientela, proveïdors, etc.).

- Treballar en aspectes de “cultura de tolerància zero” davant de l'assetjament per qualsevol causa.
- Difondre aquest protocol entre tota la plantilla del Cos General i Cos Diplomàtic del Govern, així com efectuar campanyes d'informació sobre el contingut d'aquest protocol.
- Planificar formació específica sobre els drets de les víctimes, les obligacions de les empreses i la reglamentació aplicable, així com per prevenir l'assetjament sexual o per raó de sexe i altres conductes discriminatòries.
- Organitzar seminaris de conscienciació oberts als diferents col·lectius que es relacionen amb els treballadors, com per exemple les famílies.
- Sol·licitar el certificat negatiu de delictes sexuals als treballadors en els llocs de treball en què es requereixi.
- Identificar situacions de risc potencial i mesures de prevenció a partir de les anàlisis d'estudis de clima, riscos psicosocials, enquestes d'igualtat o altres.

# 11. ANNEXOS

mesures preventives i  
d'abordatge de les  
conductes  
d'assetjament sexual  
i per raó de sexe

## Annex 1. Procés d'actuació en cas de denúncia





## Compromís de confidencialitat

Annex 2

### 1. Dades de la persona designada

Nom i cognoms:

NIA:

Adreça electrònica:

Tel.fix/mòbil:

Entitat que l'ha designada:

### 2. Declaració, data i signatura

Havent estat designat/ada per intervenir en el procediment de recepció, tramitació, investigació i resolució de les denúncies per assetjament sexual i/o assetjament per raó de sexe que puguin produir-se en el seu àmbit, es compromet a respectar la confidencialitat, la privadesa, la intimitat i la imparcialitat de les parts al llarg de les fases del procés,

MANIFESTO el meu compromís a complir les obligacions següents:

- Garantir la més estricta confidencialitat i reserva sobre el contingut de les denúncies presentades, resoltes o en procés d'investigació de què 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.
- Garantir la dignitat de les persones i el dret a la intimitat al llarg de tot el procediment, així com la igualtat de tracte entre dones i homes.
- Garantir la protecció de la persona denunciante en tot moment.
- Garantir la presumpció d'innocència de la persona denunciada.
- Garantir el tractament reservat i la discreció més absoluta en relació amb la informació sobre les situacions que poguessin ser constitutives d'assetjament sexual i/o assetjament per raó de sexe.
- Garantir la comunicació constant amb els professionals externs implicats en el procés, així com informar i vetllar per la seva responsabilitat sobre la confidencialitat.

☐ DECLARO que he estat informat/ada per l'empresa de la responsabilitat disciplinària en què podria incórrer per l'incompliment de les obligacions exposades anteriorment.

Lloc i data:

Signatura de la persona designada

### Legislació aplicable

- Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals.



## Entrevista i recollida de dades. Denúncia

Annex 3

### 1. Dades de la persona que sol·licita

|                         |                |
|-------------------------|----------------|
| Nom i cognoms:          | NIA:           |
| Adreça electrònica:     | Tel.fix/mòbil: |
| Relació amb la víctima: |                |

### 1. Dades de la víctima

|                        |                |
|------------------------|----------------|
| Nom i cognoms:         | NIA:           |
| Adreça electrònica:    | Tel.fix/mòbil: |
| Lloc de treball:       |                |
| Departament:           |                |
| Centre de treball:     |                |
| Informació addicional: |                |

|                         |                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intenció de la víctima: | <input type="checkbox"/> La víctima té intenció de posar una denúncia davant la Policia.                    |
|                         | <input type="checkbox"/> La víctima sol·licita mesures de protecció personal.                               |
|                         | <input type="checkbox"/> La víctima requereix assistència psicològica professional.                         |
|                         | <input type="checkbox"/> Es requereixen mesures especials d'allunyament entre víctima i persona denunciada. |
|                         | <input type="checkbox"/> Altres: .....                                                                      |

### 2. Descripció detallada dels fets, paraules i accions concretes

|                                                                                                      |                                 |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------|
| Tipus d'assetjament:                                                                                 | <input type="checkbox"/> Sexual | <input type="checkbox"/> Per raó de sexe |
| Data dels fets:                                                                                      | Hora dels fets:                 |                                          |
| Lloc on va passar:                                                                                   |                                 |                                          |
| Context:                                                                                             |                                 |                                          |
| Hi havia testimonis:                                                                                 | <input type="checkbox"/> Sí     | <input type="checkbox"/> No              |
| Heu parlat amb alguna altra persona del fet succeït                                                  | <input type="checkbox"/> Sí     | <input type="checkbox"/> No              |
| Creieu que hi ha algun aspecte relatiu a l'empresa que estigui relacionat amb els fets ocorreguts    | <input type="checkbox"/> Sí     | <input type="checkbox"/> No              |
| Amb anterioritat a aquests fets, havíeu tingut algun episodi amb aquesta persona que calgui destacar | <input type="checkbox"/> Sí     | <input type="checkbox"/> No              |
| Informació addicional:                                                                               |                                 |                                          |

Com defineix la víctima el seu estat actual:

---

### 3. Dades del testimoni *(si escau)*

Nom i cognoms:

NIA:

Adreça electrònica:

Tel.fix/mòbil:

En quina situació ha estat testimoni:

---

### 4. Documentació annexada *(descriuiu-la i adjunteu-la)*

☐

.....

☐

.....

☐

.....

☐

.....

☐

.....

---

### 5. Sol·licitud, data i signatura

☐ SOL·LICITO l'inici del protocol d'actuació d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual i per raó de sexe.

Lloc i data:

Signatura de la persona que sol·licita

Signatura del testimoni *(si escau)*

---

### Legislació aplicable

- Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals.



## Entrevista i recollida de dades. Persona denunciada

Annex 4

### 1. Dades de la persona denunciada

Nom i cognoms:

NIA:

Adreça electrònica:

Tel.fix/mòbil:

Lloc de treball:

Departament:

Centre de treball:

Informació addicional:

### 2. Descripció detallada dels fets, paraules i accions concretes

### 3. Documentació annexada (*descriuiu-la i adjunteu-la*)

☐

.....

☐

.....

☐

.....

☐

.....

☐

.....

### 5. Data i signatura

Lloc i data:

Signatura de la persona denunciada

### Legislació aplicable

- Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals.