
PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT, EL MALTRACTAMENT, LA VIOLÈNCIA I ALTRES CONDUCTES SIMILARS

Referència	Càritas-COM-PROT-PREV. ASSETJ.
Data d'aprovació	15/5/2018
Òrgan d' aprovació	Comissió Permanent
Apartat d' altres Normes que desenvolupa	Codi de Conducta
Normes que substitueix	Cap
Autor	Antonio Ruíz Carrillo
Data aprovació del text vigent	14/5/2024
Data d'aplicació	14/5/2024

CONTROL DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Òrgan de Aprovació	Autor	Resum de canvis
1	15/05/2018	Consell	A. Ruiz	
2	10/5/2024	Comissió Permanent	A. Ruiz	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

ÍNDEX

I.- INTRODUCCIÓ.....	4
1.- ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	4
2.- OBJECTIUS.....	4
2.1.- Generals.....	4
2.2.- Particulars.....	4
3.- PRINCIPIS.....	5
4.- DEFINICIONS.....	6
5.- LA PERSONA DE REFERÈNCIA.....	9
5.1.- Requisits de la persona de referència.....	10
5.2.- Funcions.....	10
5.3.- Persona de referència en l'àmbit del reforç escolar, esportiu o d'oci de menors, Delegada de protecció de la infància.....	11
5.4.- Persona de referència en l'àmbit laboral.....	11
6.- TIPUS DE VIOLÈNCIA.....	12
6.1.- Depenent de manera en que es produeixi, es pot donar:.....	12
6.2.- Violència segons la posició jeràrquica.....	12
6.3.- Violència depenent de l'entorn en el que es produeixi.....	13
6.4.- Violència depenent de la identitat/característiques de la víctima.....	13
7.- TIPUS DE D'ASSETJAMENT.....	14
II. PREVENCIÓ.....	15
1.- INTOLERÀNCIA VERS L'ASSETJAMENT I LA VIOLÈNCIA.....	15
2.- AVALUACIÓ I/MITIGACIÓ DELS RISCS.....	16
3.- MESURES PREVENTIVES.....	16
3.1.- CONTRACTACIÓ SEGURA.....	16
3.2.- DISSENY DE PROGRAMES SEGURS.....	17
3.3.- RECOMANACIONS A L'ÀMBIT ORGANITZATIU.....	17
III. LA DETECCIÓ I LA REACCIÓ DE LES POSSIBLES INFRACCIONS.....	19
1.- PRESÈNCIA D'INDICADORS.....	19
2.- CANAL DE DENÚNCIA.....	19

3.- L'EXPEDIENT INFORMATIU.	20
4.- MESURES CAUTELARS.....	21
5.- L'EXPEDIENT DISCIPLINARI.....	24
6.- MESURES PAL·LIATIVES.	24
7- ACTUACIONS AMB LA RESTA DE PERSONES DE CÀRITAS	25
IV.- SEGUIMENT I REVISIÓ.	25
ANNEXOS.....	26
ANNEX 1.- CONDUCTES QUE PODEN SER CONSIDERADES VIOLÈNCIA I/O ASSETJAMENT.....	26
ANNEX 2.- INDICADORS D'ESTAR PATINT ASSETJAMENT. .	29
ANNEX 3.- MODEL D'ACORD D'OBERTURA DE L'EXPEDIENT INFORMATIU	31
ANNEX 4.- DILIGÈNCIA D'ACCEPTACIÓ DEL CÀRREC D'INSTRUCTOR.....	32
ANNEX 5.- ACORD DE PRÀCTICA DE DILIGÈNCIES	33
ANNEX 6.- MODEL DILIGÈNCIA DE NOTIFICACIÓ.....	34
ANNEX 7.- MODEL DE DILIGÈNCIA DE CONSTÀNCIA	35

I.- INTRODUCCIÓ.

Càritas ha elaborat aquesta política amb el desig de buscar i aconseguir el benestar i la millora de la qualitat de vida de totes les persones que treballen i gaudeixen dels serveis que presta Càritas.

1.- ÀMBIT D'APLICACIÓ.

Aquest protocol s'ha d'aplicar a qualsevol persona que tingui relació amb Càritas, tant si la persona és assalariada, voluntària, proveïdora o participant.

2.- OBJECTIUS.

2.1.- Generals.

S'han d'evitar comportaments que impliquin qualsevol tipus de mala pràctica, maltractament, abús o d'altres conductes similars contra qualsevol persona física o jurídica relacionada amb Càritas.

En elaborar aquest protocol Càritas vol subratllar el seu compromís amb la prevenció i l'actuació contra l'assetjament i la violència en qualsevol de les seves manifestacions, informant de la seva aplicació a tothom que presti serveis a la seva Institució, sigui personal propi o aliè, incloses les persones que, no tenint cap relació laboral, prestin serveis o col·laborin amb Càritas, com poden ser persones que es trobin en procés de formació, que facin pràctiques no laborals o les que facin voluntariat.

Així doncs el present protocol té per objectiu dotar a la Institució d'una eina per fer efectiva la igualtat entre totes les persones independentment del seu sexe, raça, origen, estat civil, religió o condició social i les previstes a la llei 4/2023 i a la legislació vigent.

2.2.- Particulars.

- Sensibilitzar les persones participants, el personal laboral i els voluntaris, sobre el maltractament, l'abús i les conductes similars i la necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes a fi d'evitar-los.
- Afavorir la implantació de mesures preventives.
- Facilitar la detecció precoç de l'assetjament, la violència, el maltractament, l'abús i d'altres conductes similars.

- Establir un circuit de coordinació entre els diferents responsables departamentals de compliment normatiu implicats en el protocol.

3.- PRINCIPIS.

La salvaguarda de la dignitat, el dret a la integritat moral i a la no discriminació apareixen garantits a la Constitució Espanyola, la normativa de la Unió Europea i l'Estatut dels Treballadors, així com en relació als nens, també estan garantits a la convenció de les Nacions Unides sobre drets de l'infant de 1989 i totes les convencions de Nacions Unides en general relacionades amb els drets dels nens i la legislació nacional de protecció de la infància i bones pràctiques internacionals.

En virtut d'aquests drets Càritas es compromet a:

- No permetre ni tolerar comportaments, actituds o situacions d'assetjament, ni de violència.
- Rebutjar i denunciar l'assetjament i la violència en totes les seves manifestacions, atenent a la víctima i perseguint a la persona assetjadora, sense parar atenció a quin sigui el rang jeràrquic o la responsabilitat que exerceixin.
- Posar a disposició de tots els membres de la Institució, un canal de denúncies gestionat externament que practiqui la instrucció (expedient informatiu) per evitar la por a les represàlies per part de la persona que fa la denuncia.
- Atendre a la màxima celeritat les queixes, reclamacions i denúncies front conductes d'assetjament o de violència.
- Rebre i tramitar totes les queixes, reclamacions i denúncies de manera rigorosa i ràpida, tenint en consideració les degudes garanties de seguretat jurídica, confidencialitat, imparcialitat i dret de defensa de totes les persones implicades.
- Garantir que no es produirà cap tipus de represàlia contra les persones implicades al procés de resolució de situacions d'assetjament o de violència.
- Imposar les sancions corresponents a les persones que duguin a terme actes d'assetjament, en funció de les circumstàncies i condicionaments del seu comportament o de la seva actitud.

Per aconseguir que aquest compromís sigui prou efectiu, Càritas exigeix que totes les persones que integren la Institució, assumeixin les següents responsabilitats:

- Actuar i intervenir respectant la dignitat i els drets fonamentals de totes les persones amb les que tinguin relació per motius de feina.
- Evitar comportaments, actituds o accions que siguin o hi hagi perill de que puguin ser objecte d'ofensa, humiliació, intimidació o molèstia per qualsevol persona de la Institució.
- Actuar de manera adequada davant de comportaments, actituds o d'accions, i intervenir manifestant desacord i impedit que es repeteixin o s'agreugin, procedint a comunicar-ho degudament.

4.- DEFINICIONS.

Assetjament. És l'exposició d'una persona a accions negatives i violentes, de forma repetida i durant un temps, que altres persones duen a terme amb la intenció de causar un mal a les víctimes. Les principals característiques que configuren l'assetjament són:

- Continuitat en el temps.
- Desequilibri de poder (que acaba portant a la víctima a una situació d'indefensió).
- Desig conscient de ferir, amenaçar o espantar per part d'una persona a una altra (intencionalitat de l'agressor).

La protecció de les persones: Càritas té la obligació de protegir les persones amb qui es relaciona. S'ha compromès a garantir que el personal, les operacions i els programes no perjudiquin les persones; és a dir, que no exposin a les persones a cap risc de dany i/o d'abús. Garanteix la seguretat de les persones en els seus protocols i, quan cal, comunica i/o notifica les situacions de risc a les autoritats competents.

"No fer mal": És la responsabilitat que assumeix Càritas de minimitzar el dany que es pot fer en cas de que es faci una programació incorrecta.

Danys: Causar un mal, un perjudici, deteriorament, dolor o malestar. Maltractar o trencar alguna cosa.

Abús físic: Dany físic, psicològic, moral i emocional, real o potencial, perpetrat intencionadament per una persona en vers una altra prevalent-se sobre ella.

Abús sexual: Forçar o temptar una persona a involucrar-se en activitats sexuals que ell o ella no entengui completament i no pugui atorgar lliurement el consentiment. Això pot incloure actes de penetració (violació, sexe oral) o de no penetració (masturbació, besar, fregar i tocar).

Abús de poder: Situacions en les que algú amb poders s'aprofita de l'autoritat per a perjudicar una altra persona o entitat per tal de beneficiar-se en interès propi.

Abús emocional: Servir-se de la feblesa d'una persona que estima o es estimada amb la intenció de causar-li un mal emocional o amenaçar-la amb causar-li el mal a una persona que s'estima. Afecta el desenvolupament emocional d'una persona. Els actes emocionalment abusius inclouen restricció de moviment, degradació, humiliació, intimidació (incloent-hi assetjament cibernètic) i amenaces, por, discriminació, ridiculitzar o altres formes no físiques de tractament hostil i el rebuig.

L'explotació sexual: Es tracta d'una activitat que consisteix en forçar a persones a fer una activitat sexual a canvi de diners, regals, aliments, allotjaments, afecte, estatus o de qualsevol altra cosa que necessiten elles o persones afins a elles.

Implica que es confongui o es manipuli i confongui a una persona. De vegades, l'explotació s'amaga sota una aparença d'amistat. L'explotador tracta d'obtenir la confiança de la persona explotada mitjançant engany, i també fent servir drogues i l'alcohol. La relació abusiva entre la víctima i l'agressor implica un desequilibri de poder quan les opcions de la víctima són limitades. És una forma d'abús que els nens i adults poden interpretar com si fossin acceptades lliurement.

L'explotació sexual es manifesta de diferents maneres: pot implicar un control financer, emocional, o físic sobre una persona de forma dissimulada. Es pot donar entre iguals que manipulen o obliguen les víctimes a tenir activitat sexual, dins de bandes i a barris atemorits per bandes. També es dona en xarxes oportunistes o organitzades que es beneficien econòmicament del tràfic de víctimes.

Explotació comercial: explotació d'una persona en el treball o en altres activitats en benefici dels altres i en detriment de la salut física o mental, educació, desenvolupament moral o socioemocional de l'infant o d'un adult.

Maltractament físic. És qualsevol acció no accidental que provoqui danys físics o malalties a les víctimes.

Negligència i tractament negligent: tenint en compte el context, els recursos i les circumstàncies, la negligència i el tractament negligent es donen quan hi ha falta de diligència, interès o atenció en el tracte a una persona.

Es produeix quan:

- Hi ha tal falta persistent d'interès i d'atenció per satisfer les necessitats físiques i/o psicològiques bàsiques d'una persona, que provoca

deteriorament de la seva salut física, espiritual i saludable de la persona perjudicada.

- No es controlen adequadament i desprotegeixen els drets dels individus.
- S'evita proporcionar una nutrició segura, un refugi o no es donen condicions de vida/treball prou saludables i segures.
- Durant l'embaràs, es fa ús de drogues o d'alcohol.
- L'abandó i el maltractament d'una persona discapacitada.

Afectat o interessat. Persona titular de les dades personals.

Decòrum. Aplicat a la roba, significa decent, net, apropiat i de bon aspecte de la roba que mostra respecte. Aplicat a la conducta, vol dir que està d'acord amb la ètica i la moral del lloc on està la persona.

Indicadors. Indicacions i signes, dades o proves que mostren una situació (de risc, de salut, d'estat anímic, etc.).

Abús. Procedir amb crueltat, duresa i desconsideració, o no proporcionar-li la cura que li cal a una persona.

Modèstia. Aplicat a la roba, significa vestir amb moderació, amb senzillesa. Aplicat a la conducta, evitar sobresortir, destacar o no donar importància a mèrits que s'han assolit.

Persona menor (infantil). Qualsevol persona menor de 18 anys tal com regula l'Article 315 del codi civil espanyol.

Persona en situació de vulnerabilitat. Una persona susceptible de resultar ferida o lesionada físicament o moralment. Totes les persones que mantinguin relació amb la institució, tant si són persones ateses, assalariades, voluntàries, sòcies, donants o proveïdores poden ser considerades persones en situació de vulnerabilitat si pateixen alguna de les conductes descrites en aquest protocol

Pudor. Aplicat a la roba, roba que cobreix i no exposa el cos d'una persona. Aplicat a la conducta, por a passar vergonya.

Violència: Acció, omissió o tracte negligent que priva les persones dels seus drets i benestar; que amenaça o interfereix el desenvolupament físic, psíquic o social, amb independència de la seva forma i mitjà de comissió, inclosa la que es fa fent servir les tecnologies de la informació i la comunicació, especialment, la violència digital.

Noves tipologies de violència: Els canvis socials i tecnològics donen lloc, al seu torn, a noves tipologies que els professionals han de conèixer.

“On line sexual grooming”: “ensibornament” o “entabanament” que es fa servir per a descriure les pràctiques en línia de certs adults per guanyar-se la confiança d'una persona menor d'edat fingint empatia i afecte amb fins de satisfacció sexual i, gairebé sempre, d'obtenir imatges de la persona menor nua o fent actes sexuals. Està molt relacionat amb la pederàstia i la pornografia infantil a Internet. En moltes ocasions, el “grooming” és el prelude d'un abús sexual.

“**Sexting**”: L'ús de telèfons mòbils amb càmeres incorporades per produir i distribuir imatges d'un mateix, o d'altres, en una postura o actitud provocativa que manifesten una clara intenció sexual. L'ús de càmeres fotogràfiques digitals i d'Internet comporta un risc d'expansió de materials pornogràfics infantils a l'entorn escolar.

Explotació sexual infantil, es de les violacions més severes dels drets humans de nens, nenes i adolescents i una forma d'esclavitud contemporània, basada en l'abús sexual del menor i en la seva remuneració econòmica o en espècie, tant per a la pròpia víctima, com per a terceres persones (UNICEF, 2006).

Persona maltractadora: Són persones controladores amb un baix nivell d'autoestima que volen augmentar la seva fent baixar l'autoestima de l'altra persona a qui agredeixen. Tenen baixa capacitat per gestionar les pròpies emocions i poca empatia cap als altres mostrant una baixa tolerància a la frustració. Generalment, són persones amables i encantadores amb la majoria de les persones amb l' excepció de la seva víctima.

Comissió instructora: La comissió o persona instructora es l'encarregada de rebre les denúncies o les queixes per assetjament i donar inici al protocol d'actuació. A les organitzacions amb més de 50 treballadors, la comissió instructora estarà formada per 3 persones més un suplent.

A les organitzacions amb menys de 50 treballadors, s'ha de designar una persona instructora. El període pel canvi de membres dins la Comissió Instructora es de 4 anys.

Per tal de preservar la confidencialitat, la comissió instructora hauria d'estar integrada per un nombre de membres imparell. Entre els seus membres hi ha d'haver-hi un responsable de l'organització o responsable de recursos humans, representant de les persones treballadores, un tècnic d'igualtat de la empresa i un tècnic de prevenció de riscos laborals.

Adicionalment, aquesta comissió, tant si és per acord propi o per sol·licitud d'alguna de les persones afectades, podrà demanar la contractació d'una persona experta externa a fi d'executar la instrucció del procediment amb independència de la institució.

5.- LA PERSONA DE REFERÈNCIA.

És la persona amb formació en matèria d'assetjament, violència, maltractament i altres conductes, encarregada d'informar, assessorar i acompanyar en tot el procés a la persona afectada. El seu nomenament ha de donar-se amb l'acord de la direcció de l'entitat i la representació legal de les persones treballadores i ha de comptar amb el respecte i la confiança de la Institució, ja que ha de poder realitzar les seves funcions per a tots els seus membres amb independència i llibertat.

5.1.- Requisits de la persona de referència.

Els requisits amb els que ha de comptar són:

- Formació específica en la matèria.
- Discreció garantint la confidencialitat.
- Coneixement profund del protocol d'actuació i disposició dels recursos necessaris per a exercir amb eficàcia les seves funcions.
- Capacitat per a executar respostes contra l'assetjament o l'acte violent, com ara per a informar a la direcció de l'entitat, al servei social, a la policia o d'altres autoritats, si convé, per garantir que les persones afectades estiguin protegides i que els episodis d'assetjament i de violència s'aturin i s'acabin el més aviat possible.
- Capacitat per col·laborar amb altres professionals per implementar plans i estratègies a fi de prevenir i d'abordar l'assetjament i la violència a llarg termini.
- Ha de comptar amb el respecte i la confiança de les persones de la Institució.
- Ha de tenir motivació, interès i il·lusió per fer aquesta tasca.
- Ha de poder representar a totes les persones membres de la Institució.

5.2.- Funcions.

- I. Rebre la comunicació de la persona afectada o de qualsevol persona o persones que detectin una conducta d'assetjament o violenta.
- II. Informar i assessorar a la persona afectada sobre els seus drets, del contingut del protocol i de les opcions/accions que pot emprendre i del procediment que s'ha de seguir quan es presenti denúncia.
- III. Oferir acompanyament en tot el procés.
- IV. Si escau, proposar, mesures cautelars i/o preventives a la direcció de l'entitat.
- V. Gestionar i custodiar la documentació.
- VI. Participar a la fase d'investigació.

- VII. Participar en funcions de prevenció, sensibilització, difusió i formació, prioritzant els plans de formació dirigits a l'adquisició d'habilitats per detectar i respondre a situacions de violència.
- VIII. Participar en el seguiment i avaluació del protocol, mitjançant l'assistència a les reunions que es programin i amb l'aportació de dades i experiència.
- IX. Identificar-se com a referent principal per a les comunicacions relacionades amb possibles casos de violència a la pròpia entitat o en el seu entorn.
- X. Informar al personal de l'entitat sobre els protocols en matèria de prevenció i protecció de qualsevol forma de violència existents a la localitat o comunitat autònoma.
- XI. Fomentar el respecte a les persones amb discapacitat o qualsevol altra circumstància d'especial vulnerabilitat o diversitat.

5.3.- Persona de referència en l'àmbit del reforç escolar, esportiu o d'oci de menors, Delegada de protecció de la infància.

Les entitats que facin reforços escolars, activitats esportives o d'oci de manera habitual amb persones menors d'edat, estan obligades a designar la figura del Delegat o Delegada de protecció, a fi de que les persones menors d'edat puguin adreçar-se per expressar les seves inquietuds.

5.4.- Persona de referència en l'àmbit laboral.

És aquella persona que designa l'entitat (mitjançant acord entre entitat i representants de les persones treballadores) per rebre queixes i denúncies relacionades amb situacions d'assetjament i/o de violència laboral.

Per prevenir i actuar davant situacions d'assetjament, és imprescindible que la empresa designi com a mínim una Persona de Referència. Depenent de les dimensions de l'organització, és recomanable tenir una Persona de Referència per part de l'empresa i una altra per part de la representació de les persones treballadores.

6.- TIPUS DE VIOLÈNCIA.

Classificació de les conductes violentes:

6.1.- Depenent de manera en que es produeixi, es pot donar:

6.1.1.- Violència verbal.

L'ús de paraules o de llenguatge ofensiu, insultant, humiliant o amenaçant. Això pot incloure insults, burles, comentaris despectius o difamatoris, calumnies, injúries i paraules feridores.

6.1.2.- Violència psicològica o emocional.

Atacar emocionalment a la víctima, fent-la sentir insegura, aïllada socialment, manipulada emocionalment, infravalorada, menystinguda, menyspreada, humiliada o ansiosa.

6.1.3.- Violència física.

Ús de força física o contacte no desitjat per intimidar o fer mal a la víctima. Es pot fer donant empentes, cops, puntades de peu o qualsevol altra forma d'agressió física.

6.1.4.- Violència sexual.

Comportaments de naturalesa sexual, no desitjats, com insinuacions sexuals, tocaments inapropiats, assetjament sexual en línia o propostes sexuals no desitjades.

6.1.5.- Ciberviolència.

Aquest tipus de violència es produeix a través de mitjans digitals, com xarxes socials, missatges de text o correu electrònic. Pot incloure insults, difamació, amenaces o divulgació no autoritzada d'informació privada.

6.2.- Violència segons la posició jeràrquica.

Encara que la forma habitual de violència requereix una posició jerarquitzada de poder, existeixen també altres formes:

6.2.1.- Violència descendent.

Es refereix a la violència que es produeix des d'una persona que ocupa una posició superior a la víctima.

6.2.2.- Violència horitzontal.

Es refereix a la violència que s'origina entre companys de la mateixa categoria o nivell jeràrquic.

6.2.3.- Violència ascendent.

Es genera des d'una persona que ocupa un lloc inferior al de la víctima.

6.3.- Violència dependent de l'entorn en el que es produeixi.

6.3.1.- Violència escolar.

Qualsevol tipus de maltractament o d'agressió psicològica, verbal o física duta a terme dins de l'àmbit escolar, encara que no es produeixi a dins de les aules. Per què sigui considerat violència, ha d'haver-hi una relació que impliqui que ambdós menors comparteixen l'espai escolar. Les persones que més risc tenen de patir violència escolar solen ser, o bé menors amb algun tipus de diversitat funcional, o bé, aquelles persones que són percebuts com a diferents de la resta de menors.

6.3.2.- Violència laboral.

Es una forma de maltractament que es dona a l'espai de treball.

6.3.3.- Violència a la llar.

La violència té lloc a l'àmbit familiar o domèstic.

6.3.4.- Violència social.

La violència es dona a contextos socials, com grups d'amics o activitats d'oci.

6.4.- Violència dependent de la identitat/característiques de la víctima.

6.4.1.- Violència per raó de sexe.

Qualsevol acte no desitjat, relacionat amb el sexe, amb la orientació afectiva-sexual, o el gènere d'una persona.

6.4.2.- Violència per discapacitat.

Quan una persona és violentada degut a la seva discapacitat física, mental o sensorial.

6.4.3.- Violència racial o ètnica.

Es dona quan s'exerceix violència contra una persona a causa de la seva raça, ètnia o nacionalitat.

6.4.4.- Violència per religió.

Es dona quan s'exerceix violència contra una persona a causa de les seves creences religioses.

6.4.5.- Violència per edat.

Es dona quan s'exerceix violència contra una persona degut a la seva edat, tant si és amb motiu de ser jove o per ser gran.

6.4.6.- Violència per aparença física.

Es dona quan s'exerceix violència contra una persona degut a la seva aparença física, manera de vestir, parlar o gesticular.

Annex 1: exemple d'indicadors de conductes violentes.

7.- TIPUS DE D'ASSETJAMENT.

Quan les conductes violentes són reiterades, s'han de considerar constitutives d'assetjament:

- **Assetjament depenent de la forma en què es produeix:** assetjament verbal, psicològic o emocional, físic, sexual o ciberassetjament.
- **Assetjament depenent de la posició jeràrquica:** assetjament descendent, horitzontal o ascendent.
- **Assetjament depenent de l'entorn en el que es produeixi:** assetjament escolar, laboral, a la llar o social,
- **Assetjament depenent de la identitat o de les característiques de la víctima:** assetjament per raó de sexe, a per raó de la discapacitat, racial o ètnic, per raó de la religió que es professi, per edat o per l'aparença física.

II. PREVENCIÓ.

Procediment:

1.- INTOLERÀNCIA VERS L'ASSETJAMENT I LA VIOLÈNCIA.

Càritas s'obliga a mantenir un entorn segur i respectuós amb totes les persones que conviuen a la Institució. L'assetjament i l'ús de la violència és inacceptable i cal combatre'l amb seriositat, urgència i contundència.

Convé que les persones que conviuen a Càritas coneguin i compreguin els continguts i les accions constitutives d'assetjament o de violència, per tal de reconèixer qualsevol comportament inapropiat i prendre mesures per a prevenir els seus efectes.

Igualment, és importat que les persones que conviuen a Càritas tinguin present que l'entitat no tolera cap comportament que pugui afavorir l'assetjament, ni la violència, independentment del tipus. Els òrgans de control prendran mesures fermes per a protegir les víctimes i perseguir i sancionar els autors, incloent-hi la terminació de tota relació, inclosa la laboral, i la denúncia i/o querella, si hi han prou indicis racionals de criminalitat.

Càritas posa a disposició de les persones interessades un canal de denúncia accessible des de la seva pàgina web, segur i confidencial, gestionat per una entitat externa per evitar la por a les represàlies. Tothom el pot fer servir quan vulgui informar d'un comportament constitutiu d'assetjament, violència i/o de qualsevol infracció del Codi General de Conducta de Càritas.

Hi ha tres nivells de prevenció de l'assetjament o de conductes similars:

- **La prevenció primària**, que fa referència a disminuir la incidència de l'assetjament. Dintre de la prevenció primària s'inclou l'avaluació del risc, les mesures cautelars, les mesures preventives, i la formació.
- **La prevenció secundària** es refereix a la detecció precoç i concentra l'atenció i esforç en prevenir els efectes sobre persones que es troben en situacions d'especial risc. S'emmarcaria dintre de la prevenció secundària la presència del canal de denúncies, l'establiment d'indicadors de detecció precoç i l'establiment de les mesures cautelars.
- **La prevenció terciària** que és la que es du a terme per evitar la recurrència quan s'ha donat una situació d'assetjament o de conducta similar i hauria de possibilitar la recuperació de la persona afectada que l'ha patit i impedir la reincidència de la persona assetjadora.

2.- AVALUACIÓ I/MITIGACIÓ DELS RISCS

S'ha de fer una avaluació de riscos de totes les operacions, programes i activitats dutes a terme per Càritas. S'han de desenvolupar estratègies de mitigació dels riscos que puguin patir les persones i incorporar-les al disseny de programes, operacions i activitats que afectin a aquestes persones.

S'han d'avaluar els riscos des de:

- La probabilitat.** S'ha de valorar si la institució disposa dels mitjans adequats per evitar la concreció d'un risc determinat. Per valorar la probabilitat, també cal fer una anàlisi històrica dels riscos que s'han concretat.

- L'impacte.** S'han d'avaluar les conseqüències que tindria la concreció del risc a Càritas.

3.- MESURES PREVENTIVES.

1.- Proporcionar informació i formació a tot el personal sobre allò que es pot considerar una situació d'assetjament o de violència evitant que, per desconeixement, es donin comportaments que poden ser objecte de sanció. S'ha de difondre i posar a l'abast de tothom que tingui relació amb la Institució tota la normativa relacionada amb la prevenció de l'assetjament i de la violència, fent servir tots els canals habituals de comunicació, i vetllar per mantenir un entorn segur i saludable.

2.- Dispensar un tracte correcte i respectuós, d'acord amb les seves necessitats i sempre s'ha de garantir la dignitat de tothom. S'ha d'evitar elevar la veu en el tracte amb les persones. És fonamental dispensar el mateix tracte a tothom, informant sobre els comportaments o actituds que resulten ofensius o discriminatoris i que atempten contra la dignitat, intimitat o integritat, i, si escau, exigint la fi d'aquestes conductes.

3.- Reconèixer expressament el dret de tothom a la intimitat, la privacitat i la pròpia imatge. Tothom de la Institució ha de garantir aquests drets.

4.- Està prohibit recollir imatges, sons o dades de les persones que formen part de Càritas sense el seu consentiment exprés, precís i inequívoc amb el permís de la direcció del centre de tractament.

3.1.- CONTRACTACIÓ SEGURA.

Quan es contractin persones per treballar a Càritas, tant si és en qualitat de personal laboral, voluntari, proveïdor o col·laborador, s'han de tenir en compte els protocols de contractació aprovats per l'entitat.

3.2.- DISSENY DE PROGRAMES SEGURS.

Qualsevol projecte, acció, servei en el qual participi Càritas ha de ser segur per a les persones. S'ha de tenir en compte des del disseny de l'activitat, i també per defecte. S'ha d'avaluar i desenvolupar cada projecte nou de manera que sempre quedin garantits els drets de les persones.

Abans de començar un projecte:

- Cal que la Institució estableixi les normes de convivència i de respecte que tothom implicat en el projecte ha d'acceptar.
- S'han de triar les persones adequades per tal de gestionar el projecte, aplicant les indicacions dels protocols de contractació, especialment, quan al projecte participin menors o altres col·lectius sensibles a patir assetjament o violència de qualsevol tipus.
- Cal informar tothom que participi al projecte de l'existència del canal de denúncia.
- Cal verificar que el projecte compleix els preceptes de la legalitat vigent:
 - Si s'escau, els espais han de disposar de les mesures de seguretat adequades i les llicències pertinents.
 - En espais tancats, convé evitar que es facin activitats individuals, a les que no hi puguin accedir la resta de participants.
 - Cal establir mesures per garantir la privacitat i la pròpia imatge dels participants.
 - Davant de qualsevol sospita de violència o d'assetjament, cal informar a la persona referent, d'acord amb el que preveu l'apartat 5 del capítol I d'aquest protocol.

3.3.- RECOMANACIONS A L'ÀMBIT ORGANITZATIU.

Per tal d'evitar situacions de risc, s'ha d'establir un marc organitzatiu que gestioni els recursos humans i materials de forma efectiva, parant una atenció especial a la gestió del temps i dels espais. En aquest sentit, convé que el centre tingui present orientacions tals com:

- Determinar temps i espais apropiats per atendre les persones i que aquesta informació sigui pública: horari d'atenció, espais habilitats (departament, despatx d'entrevistes, etc.).
- A l'hora de fer entrevistes individuals, convé:

- Habilitar espais adients: un lloc conegut de tothom, amb registre d'ús i visibilitat des de l'exterior (finestres, portes de vidre...)
- Procurar mantenir les portes obertes.
- Recollir els continguts de l'entrevista en una fitxa o registre.
- Tenir especial cura en l'ús d'espais com vestidors, dutxes o lavabos: o supervisar regularment l'ús d'aquests espais.
- Donar orientacions per evitar que qualsevol company es quedi sol en aquests espais.
- Procurar que el professional entri acompanyat en aquests espais si una persona s'hi queda sola i cal atendre-la .
- Tancar amb clau aquests espais quan no se'n faci ús.

III. LA DETECCIÓ I LA REACCIÓ DE LES POSSIBLES INFRACCIONS.

Les persones que es relacionen amb Càritas tenen l'obligació de comunicar a l'immediat superior les accions que considerin que són violentes o constitutives d'un delictes d'assetjament. Les persones han de tenir presents els indicadors i saber fer servir el canal de denúncies.

1.- PRESÈNCIA D'INDICADORS.

Les persones que conviuen a Càritas han d'estar atentes a la manifestació de senyals (indicadors) que poden ajudar a detectar que s'està produint una situació d'assetjament o de conducta agressiva. A mode enunciatiu, els indicadors es poden dividir en dos grups:

1. Físics: són símptomes o senyals que poden ser una indicació d'un estat emocional o psicològic i es manifesten en el cos. Poden ser causats pel nivell d'estrès que una persona està experimentant com a resultat de l'assetjament o de la violència patida, o també per altres factors relacionats.

2. Canvis conductuals: són canvis en el comportament d'una persona que poder ser una indicació d'un estat emocional o psicològic. Poden ser causats pel nivell d'estrès que una persona està experimentant com a resultat de l'assetjament o d'altres factors relacionats.

És important Identificar aquests indicadors per ajudar a reconèixer si algú està passant per una situació d'assetjament i poder proporcionar-li l'ajuda i suport que li calen.

A l'annex 2, hi ha un exemple d'indicadors que són aplicables a tots els tipus d'assetjament i d'episodis de violència.

En presència d'un o més indicadors, s'ha de seguir el protocol i quan es produeixi qualsevol situació d'urgència, sospita de maltractament o de violència, presència d'indicadors d'assetjament, situacions d'amenaça o dirigida contra els professionals, s'estarà obligat a comunicar-ho el més aviat possible fent servir el canal de denúncies corporatiu. En cas que de la situació se'n pugui derivar un risc cap a la institució, la Unitat de Compliment Normatiu i les persones responsables i de referència s'hauran de coordinar per donar una resposta unitària i conjunta.

2.- CANAL DE DENÚNCIA.

A més a més de les vies de comunicació ordinàries, Càritas disposa d'un canal de denúncia segur, confidencial extern i gestionat per lletrats experts en compliance que es troba a disposició de les persones que vulguin informar d'un comportament d'assetjament.

Quan es rep la denúncia, els instructors segueixen els procediments establerts al protocol que regula el canal de denúncia i el protocol de reacció davant dels incompliments normatius.

Per garantir la imparcialitat, objectivitat, legalitat i confidencialitat, s'admeten les denúncies que es formulin de forma anònima. Totes les denúncies interposades per via del canal de denúncies i de notificació d'incidències les instrueixen advocats externs (instructors).

Per facilitar la feina dels instructors cal que la denúncia inclogui una descripció detallada dels fets, amb identificació dels testimonis (si n'hi han) i aportació de les proves (si n'hi han).

3.- L'EXPEDIENT INFORMATIU.

Es tracta de recollir la major quantitat d'informació possible a l'abast de Càritas sobre els fets reportats. Tots els documents i declaracions s'han de recollir, si es possible, directament dels implicats: víctima, presumptes infractors, personal o voluntaris, testimonis i entitats que puguin aportar informació útil, persones que hagin tingut contacte amb la víctima o amb els agressors, companys i famílies.

Cal esbrinar:

- Què ha passat?
- Quines persones estan involucrades?
 - Autors
 - Còmplices
 - Testimonis
 - Víctimes.
- Per què va passar?
- Des de quan passa?
- On passa?
- Què es pot fer per reconduir la situació?

La informació s'ha de recollir amb la màxima confidencialitat i discreció.

Convé tenir en compte que no es pot accedir als mitjans informàtics privats sense el consentiment dels afectats.

Si tenen més de 14 anys d'edat i no estan incapacitats, els seus representants legals els hauran de demanar el consentiment, però no cal, si són menors de de 14 anys o estan incapacitats.

A.- Per formalitzar l'expedient informatiu convé seguir el següent procediment:

a.- Si els fets són d'especial rellevància, la direcció ha d'acordar obrir l'expedient informatiu i comunicar la incidència a la Unitat de Compliment Normatiu i a la persona de referència.

B.- Les funcions coordinades de la Unitat de Compliment Normatiu i persona de referència són:

- Recopilació d'informació: entrevistes a les persones involucrades (víctimes i presumptes agressors).
- La informació als representants legals dels implicats: la víctima i qui hagi estat l'agressor o agressors. Cal contrastar la informació amb ells.
- Elaboració de l'informe d'avaluació i propostes d'actuació sobre:
 - Víctima:
 - Mesures d'atenció i protecció.
 - Mesures educatives.
 - Agressor
 - Mesures correctores provisionals.
 - Mesures educatives.
 - Mesures cautelars i preventives
- Adopció de mesures cautelars. En qualsevol fase del procediment, es podran prendre decisions dirigides a la protecció de la víctima i cessar immediatament l'activitat de l'agressor, com ara el canvi d'horaris, canvi d'activitats, etc.

4.- MESURES CAUTELARS.

La implementació de mesures cautelars ha de ser acceptada per la persona assetjada. A mode d'exemple, en l'àmbit laboral, algunes mesures cautelars habituals són el canvi de lloc de treball de la víctima o de l'agressor, la reordenació del temps de treball o del permís retribuït, però, en cap cas, aquestes mesures no poden suposar per a la presumpta víctima que les seves condicions de treball i/o salarials empitjorin.

En l'àmbit dels menors, algunes mesures cautelars habituals són la suspensió del dret de l'assetjador a assistir al centre durant uns dies o fins que s'acabi l'expedient, vigilància especial feta pels professionals que els atenen en aquells llocs on pugui produir-se el suposat assetjament o episodi de violència. Altres possibles mesures cautelars poden comportar la comunicació a les autoritats corresponents en cas d'urgència per un perill real i cert de les persones.

L'assistència mèdica, psicològica i l'assessorament de la víctima també poden ser mesures cautelars que l'entitat prengui.

Les mesures cautelars no poden predisposar el resultat final del procediment i s'han de prendre de forma motivada com a garantia de la protecció de les parts implicades.

L'adopció d'aquestes mesures s'ha de fer d'una manera personalitzada i coordinada amb tots els agents que intervenen en aquest protocol.

S'ha de situar la víctima al centre d'atenció per garantir-ne una atenció integral d'assistència, protecció, recuperació i reparació adequada i evitar la victimització. S'acompanya com a **Annex número 3**, un model per iniciar un expedient informatiu.

S'ha de nomenar a una persona (instructor) que s'ha d'encarregar de recollir tota la informació que calgui per aclarir els fets i decidir responsabilitats i transmetre-les a la Unitat de Compliment Normatiu perquè es prenguin totes les decisions que convingui. La Unitat de Compliment Normatiu no pot recollir la informació, només pot decidir, en vers els resultats de l'expedient informatiu i tenint en compte les propostes de l'instructor que, en cap cas, seran vinculants, de manera que es garanteixin els principis d'objectivitat, imparcialitat i independència.

En casos d'assetjament, la persona responsable de recollir tota la informació, hauria de ser la persona de referència a l'entitat. En els casos en que la víctima sigui menor d'edat, aquesta figura recau en la persona del coordinador de benestar i protecció o en el delegat de protecció.

L'instructor ha d'acceptar l'encàrrec expressament. S'acompanya a l'**Annex número 4** un model de diligència d'acceptació de l'encàrrec.

L'instructor ha d'acordar la pràctica de totes les proves de cara a completar la informació que consideri adient per aclarir els fets, ordenant les notificacions i els requisits que consideri oportuns. S'adjunta com a **Annex 5**, un model d'acord per practicar diligències i, com a **Annex 6**, un model de diligència de notificació.

L'instructor ha de fer una entrevista individual amb els involucrats per conèixer més dades sobre la seva situació personal i fer l'avaluació dels fets. Algunes consideracions generals sobre com dur a terme una entrevista:

- Cal crear un clima de confiança i respecte que faciliti la comunicació.
- S'ha d'informar els interessats del procediment a seguir i fer que se sentin part del procés determinat prèviament.
- S'ha d'evitar plantejar l'entrevista com un interrogatori, utilitzant el diàleg com a eina per a una bona comunicació.
- S'ha d'oferir informació objectiva, realista i contrastada sobre el motiu de l'entrevista. És important que es faci una presentació clara, amb una comunicació tranquil·la.

- Comunicar l'actitud d'intolerància absoluta envers comportaments que posin en perill a les persones.
- S'ha d'actuar honestament amb els implicats, informant sobre qui rebrà la informació. Algunes consideracions a tenir en compte quan es mantingui una entrevista amb els infractors:
 - Cal parlar amb serenitat, fer servir un to de veu respectuós i no agressiu, i evitar discussions a mesura que creïn resistències.
 - Cal evitar fer valoracions morals o de judici. Cal recordar que és un espai per recopilar informació.
 - S'ha de transmetre als implicats la sensació de que entenem la dificultat de parlar del que ha succeït o està succeïnt, però també la importància de fer-ho.
 - S'ha de parlar tranquil·lament i evitar que es culpabilitzi la víctima del que ha succeït o que està succeïnt.
 - S'ha d'evitar parlar massa i procurar escoltar els interessats amb cura i empatia.

Exemple de preguntes a fer als testimonis:

- *Saps per què t'he demanat que vinguis?*
- *M'agradaria que m'ajudis a resoldre una situació...*
- *Esteu bé al centre?*
- *Hi ha gent que no ho està passant bé al centre. Sabeu d'alguna persona que no ho estigui passant bé?*
- *Què vol dir per a tu ser un delator? Creus que és el mateix ser un delator que comunicar que algú està patint una injustícia?*
- *Què podem fer en aquesta situació?*
- *Podem comptar amb tu?*

S'ha de deixar constància escrita de totes les etapes dutes a terme. S'adjunta al protocol com a **Annex 7**, un model de "diligència de constància".

Quan s'acabi l'expedient, l'instructor haurà de transferir tot el que s'hagi actuat a la UCN amb una proposta de resolució. La proposta de resolució pot ser:

- I. Arxiu de les actuacions. Si de la informació que s'ha recollit no es pot concloure que l'infractor hagi comès els fets dels quals se l'acusa.

- II. Obertura del expedient disciplinari. Si hi ha prou evidències que ens fan pensar que l'agressor ha comès els fets dels quals és acusat.

5.- L'EXPEDIENT DISCIPLINARI.

Procediment dirigit per establir la sanció a l'infractor i les mesures de protecció de la víctima.

S'han de seguir els tràmits establerts al Codi Ètic i/o a les NOFC (normes d'organització i funcionament de centre de Càritas) o al Codi General de Conducta. En cas d'un procediment sancionador contra un assalariat, s'han de respectar els procediments previstos a la legislació laboral.

L'expedient disciplinari pot acabar de dues maneres:

I.- Sanció interna. Supòsits que contravinguin la normativa interna del centre. En cas que s'hagin vulnerat les normes internes, s'ha d'aplicar el règim sancionador. Al mateix temps, es poden acordar mesures educatives per a l'infractor, com per exemple:

- Desenvolupar habilitats socials i treballar l'empatia.
- Proposar tècniques cognitives d'autocontrol i gestió de l'emoció.
- Ajudar-lo a establir vincles amb altres companys perquè se senti part del grup, assumir les seves responsabilitats, i fer que sigui més fàcil per a altres a ser part del grup.
- Fer activitats educatives de prevenció.

II.- Comunicació a les autoritats. En els casos més greus, on hi hagin indicis raonables d'un delictes. En cas de menors i de persones en situació de vulnerabilitat, i, segons el cas, s'ha de decidir si, després d'informar els infractors, es comunica a l'Administració corresponent.

6.- MESURES PAL·LIATIVES.

S'ha de proporcionar a la víctima tota l'atenció que li calgui. Cal aportar tota la col·laboració en coordinació amb les institucions públiques i privades que s'ocupen de la víctima i/o de l'agressor. Proposta de mesures:

I.- Mesures de protecció i seguretat dirigides als implicats que consisteixen en:

- Observació acurada per part del personal de Càritas per evitar entrar més situacions de risc.
- L'acompanyament diari i el seguiment d'una persona referent amb la qual la víctima tingui confiança i una relació empàtica i afectiva.

II.- Demanar la col·laboració i el compromís de la família, si escau, o de les persones més properes a les implicades.

III.- Remissió del cas a d'altres professionals, si cal fer una intervenció més especialitzada (metge pediàtric o metge de família, unitat de salut mental, etc.).

7- ACTUACIONS AMB LA RESTA DE PERSONES DE CÀRITAS

Quan s'ha activat el protocol i s'han desenvolupat les accions corresponents a cada nivell, s'ha de valorar l'efectivitat del circuit, els processos i els recursos, detectar debilitats i fer propostes de millora per tal d'aconseguir al màxim possible l'adequació del protocol a les necessitats de les persones i del context.

S'han de programar accions concretes, com ara sessions formatives, centrades en reforçar els punts febles detectats.

IV.- SEGUIMENT I REVISIÓ.

La protecció a persones està integrada en el registre de riscos de la Institució i en els processos d'informes trimestral i anual.

La direcció ha de revisar periòdicament el registre de riscos i els informes que garanteixin que les mesures de protecció de les persones estan en vigor i són efectives.

Aquesta política s'ha de revisar com a mínim cada 3 anys.

ANNEXOS.

ANNEX 1.- CONDUCTES QUE PODEN SER CONSIDERADES VIOLÈNCIA I/O ASSETJAMENT.

1.- CONDUCTES QUE SUPOSEN VIOLÈNCIA VERBAL.

- Insults i burles. Fer servir paraules ofensives, denigrants o despectives vers la víctima.
- Comentaris despectius o discriminatoris. Fer comentaris que menyspreïn o discriminin la víctima.
- Xafarderies i difamació. Propagar rumors falsos o informació difamatòria vers la víctima per perjudicar la seva reputació o relacions socials.
- Amenaces verbals. Fer amenaces de violència, represàlies o dany físic ver la víctima o els seus éssers estimats.
- Escridassar la víctima adoptant un to agressiu.

2.- CONDUCTES QUE SUPOSEN VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA O EMOCIONAL.

- Amençar, ridiculitzar, aguaitar, criticar a la víctima.
- Induir en la víctima sentiments negatius com por, confusió, inseguretat.
- Interferir en les seves dinàmiques mentals, dificultar la realització de les seves tasques, sobrecarregar d'exigències i expectatives que la víctima no pot aconseguir.
- Aïllament social. Excloure la víctima de grups socials o activitats, provocant la seva sensació d'abandonament.
- Ignorar la víctima sense dirigir-li la paraula tractant-la com si no existís.
- Criticar de manera constant i destructiva els èxits, decisions o accions de la víctima.
- Intentar controlar tots els aspectes de la vida de la víctima, limitant la seva llibertat i autonomia.

3.- CONDUCTES QUE SUPOSEN VIOLÈNCIA FÍSICA.

- Empentes i cops.
- Puntades de peu i cops de puny.

- Llançar objectes a la víctima amb la intenció de fer-li mal.
- Agressions amb armes o objectes perillosos.
- Estrangulament o asfixia.
- Rascades i mossegades.
- Bloquejar la sortida o el moviment.

4.- CONDUCTES QUE SUPOSEN VIOLÈNCIA SEXUAL.

- Bromes sexuals ofensives i comentaris sobre l'aparença física o condició sexual.
- Comentaris sexuals obscens.
- Comportaments que busquen la vexació o humiliació de la persona treballadora per la seva condició sexual.
- Ús d'imatges, gràfics, vinyetes, fotos o dibuixos de contingut sexualment explícit o suggestiu.
- Gestos obscens, xiulets, gestos o mirades impúdiques.
- Contacte físic deliberat i no sol·licitat (pessigar, tocar, massatges no desitjats, etc..) o apropaments físic excessiu o innecessari.
- Acorralar o buscar deliberadament quedar-se a soles amb la víctima de forma innecessària.
- Tocar intencionadament o accidentalment els òrgans sexuals.

5.- CONDUCTES DE CIBERVIOLÈNCIA.

- Missatges o correus electrònics ofensius (que continguin amenaces, insults, rumors, mentides o altres continguts desagradables).
- Comentaris ofensius en xarxes socials o altres plataformes en línia.
- Robatoris o amenaces a través d'internet (robar dades personals, contrasenyes o altres informacions a través d'internet o altres plataformes en línia).
- Comportaments de seguiment en línia (monitoritzar les xarxes socials o altres activitats en línia de la víctima)
- Creació de falsos perfils o identitats en línia (creació d'un perfil fals en xarxes socials o altres plataformes en línia per difondre rumors o fer comentaris ofensius).
- Comportaments d'intimidació en línia (amençar a la víctima a través d'internet o altres plataformes en línia).
- Comportaments de grooming (un adult que intenta connectar-se amb un menor per a la realització d'activitats sexuals o altres comportaments inapropiats).

ANNEX 2.- INDICADORS D'ESTAR PATINT ASSETJAMENT.

1.- INDICADORS FÍSICS.

- Presenta males olors.
- Tenir una mala higiene corporal
- Mostra les lesions cutànies amb enrogiment de la pell en zones íntimes.
- Presenta ferides, cops, etc., que semblen produïdes accidentalment
- Hi ha indicis que l'estan forçant en activitats sexuals (abús sexual)
- Malalties de transmissió sexual i infeccions genitals.
- Infeccions urinàries repetides sense causa orgànica o externa identificable.
- Alteracions de la son. Dificultats per dormir, despertar-se freqüentment durant la nit o tenir malsons.
- Fatiga o cansament constant. La víctima pot sentir-se esgotada físicament degut a l'estrès emocional causat per l'assetjament.
- Mals de cap. L'estrès i l'ansietat relacionats amb l'assetjament poden provocar mals de cap recurrents.
- Problemes gastrointestinals. L'assetjament pot tenir un impacte al sistema digestiu, manifestant-se com dolors d'estomac, nàusees o diarrea.
- Canvis en la gana. Algunes víctimes poden perdre la gana i experimentar pèrdua de pes, mentre d'altres poden recórrer al menjar com a mecanisme per afrontar l'assetjament.
- Palpitacions o taquicàrdies. L'estrès i l'ansietat poden dur a una elevada freqüència cardíaca, palpitations o sensació de que el cor batega més ràpid.
- Tensió muscular. La víctima pot sentir tensió als múscles, que pot causar dolors i molèsties al cos.
- Problemes respiratoris. L'estrès pot afectar a la respiració, que pot dur a una sensació de falta d'aire o dificultats per respirar.
- Sudoració excessiva.
- Canvis a la pell. Algunes persones poden desenvolupar problemes a la pell, com acne, èczema o urticària degut a l'estrès i l'ansietat causats per l'assetjament.

2. CANVIS CONDUCTUALS.

- La persona assetjada evita coincidir amb el seu agressor.
- Evitar certs llocs o activitats on la víctima ha experimentat assetjament al passat.
- Retraïment social. La víctima pot reduir el contacte amb amics i familiars.
- Augment de la irritabilitat o l'agressivitat. Alteracions al nivell d'activitat juntament amb conductes agressives o regressives.
- Temors inexplicables davant de persones o situacions determinades.
- Trastorns emocionals. La víctima pot experimentar sentiments de desesperança, tristesa, culpabilitat, vergonya, depressió, ansietat.
- Baixa autoestima i sentiments d'estigmatització.
- Hipervigilància. Estar constantment alerta, anticipants noves situacions d'assetjament o buscant signes de perill.
- Estrès posttraumàtic. Flashbacks, malsons o reaccions de pànic relacionades amb l'assetjament viscut.
- Comportaments de submissió. Com una manera d'evitar conflictes amb l'agressor.
- Esgotament emocional.
- Dificultats de concentració.
- Conductes autodestructives com pot ser el consum excessiu d'alcohol i drogues.

ANNEX 3.- MODEL D'ACORD D'OBERTURA DE L'EXPEDIENT INFORMATIU

Expedient n.....

En..... De..... 20....

Fets

La direcció de Càritas ha estat conscient dels fets següents

Entenem que els fets podrien constituir una infracció en contra de la normativa interna de Càritas i contra la llei.....

Per aclarir els fets i depurar responsabilitats, la direcció

ACORDA

Primer.- Obrir expedient informatiu que serà tramitat el número

Segon.- Comunicar la incidència a la unitat de compliment de Càritas per designar un instructor.

TERCER.- notificar aquesta decisió a totes les parts implicades.

En el lloc i la data que hi ha a la capçalera.

Signat La Direcció

ANNEX 4.- DILIGÈNCIA D'ACCEPTACIÓ DEL CÀRREC D'INSTRUCTOR

Expedient informatiu

En, el dia de de

DILIGÈNCIA D'ACCEPTACIÓ DE L'ENCÀRREC

D, DNI, com ... (afegir el càrrec que tingui) de, he estat informat de les funcions i les obligacions inherents al càrrec, i accepto el nomenament de formar part de l'equip de valoració de l'expedient nº

Signat l'instructor

ANNEX 5.- ACORD DE PRÀCTICA DE DILIGÈNCIES

Expedient informatiu

En, el dia de de

DILIGÈNCIA D'INFORMACIÓ

D com a instructor de l'expedient informatiu

ACORDA

PRIMER.- Citar les següents persones que van presenciar els fets i emplaçar-
perquè en el termini de tres dies presentin per escrit la seva versió dels fets.
Testimonis als quals se cita:

.....
.....
.....

SEGON.- Recollir i guardar les següents proves
materials:.....

TERCER.-

QUART.-

Notificar a (presumpte infractor) l'obertura d'aquest expedient i
citar-perquè en el termini de cinc dies formuli les al·legacions que tingui per
convenient, proposi les proves que estimi oportú i, si escau, manifesti per escrit,
la seva versió dels fets .

Signat l'instructor

ANNEX 6.- MODEL DILIGÈNCIA DE NOTIFICACIÓ

Expedient informatiu

Persona que es notifica: (Afegiu-hi el nom de la persona a qui es notifica)

En a de de

DILIGÈNCIA DE NOTIFICACIÓ

FETS

.....
.....
.....
.....

ACORD

Vistos els fets ocorreguts el passat, Càritas ha decidit obrir un expedient informatiu per aclarir els fets i depurar responsabilitats.

Li notifiquem que s'ha nomenat instructor el Sr., única persona amb la qual s'han d'entendre a partir d'aquest moment per atendre tot el referent a aquest assumpte.

Li emplacem perquè en l'improrrogable termini de cinc dies, manifesti per escrit el que al seu dret convingui sobre els fets ocorreguts. Amb el resultat el centre prendrà una decisió que li serà notificada per escrit.

Signat. l'instructor

ANNEX 7.- MODEL DE DILIGÈNCIA DE CONSTÀNCIA

Expedient informatiu

En a de de

DILIGÈNCIA DE CONSTÀNCIA

D com a instructor de l'expedient informatiu
..... fa constar que:

PRIMER: He rebut per escrit d'al·legacions de les persones que a continuació es relacionaran sobre els fets objecte d'aquest estudi que s'incorporen a l'expedient:

.....
.....
.....
.....

SEGON: He rebut

TERCER.- Que ha manifestat ...

Signat l'instructor