

Guía Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo



RESUMEN EJECUTIVO

FINANCIADO POR:

A12017-0001



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.



Guía

Análisis comparado de los protocolos
de actuación frente al
acoso en el trabajo

Esta publicación es un extracto de la Guía con el mismo título, editada por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT, al amparo de la acción AI2017-0001, financiada por la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P.

José Antonio Fernández Avilés

Director Científico del Observatorio de Riesgos Psicosociales

Elaborado por la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC

EDITA

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME

Blanca Impresores S.L

Depósito Legal: M-41436-2018

Introducción





INTRODUCCIÓN

El mercado laboral ha experimentado grandes cambios en los últimos años debido a la creciente terciarización de la economía, los cambios en los modelos organizativos de las empresas, la introducción de nuevas tecnologías, la digitalización del trabajo, la nueva economía de las plataformas, etc., sumando a todo ello la crisis económica que ha conducido a que los riesgos laborales, lejos de disminuir, hayan aumentado y, dentro de ellos, especialmente los riesgos psicosociales. Los elementos o aspectos de la organización del trabajo como la carga de trabajo, el desarrollo de tareas monótonas, la falta de claridad en las funciones y responsabilidades, la deficiente organización del tiempo de trabajo, así como la escasa o nula percepción que tienen los trabajadores sobre la valoración del trabajo por sus superiores jerárquicos, hacen que los riesgos psicosociales aumenten significativamente e influyen en la violencia que se puede generar dentro de las propias organizaciones productivas.

Debido a la presencia en el trabajo de dichos riesgos, se está produciendo un deterioro grave para la seguridad y salud de los trabajadores que sufren diverso tipo de consecuencias, como pueden ser trastornos psíquicos, estrés, trastornos del sueño u otras enfermedades de carácter físico. Además, una mala organización en el trabajo puede estar ocasionando accidentes laborales, interrupciones y cambios en la producción, mayor rotación en los puestos de trabajo, etc.

Independientemente del momento o situación económica por la que se atravesase, es evidente, y la legislación así lo exige, que el empresario tiene el deber de garantizar siempre unas correctas condiciones de la seguridad y salud en sus centros de trabajo que garanticen la integridad física y moral de los trabajadores a su cargo. A estos efectos, el empresario debe adoptar cuantas medidas sean necesarias para prevenir dichas situaciones en sus centros de trabajo.

El estudio resalta la importancia que, dentro de los riesgos psicosociales, adquiere el acoso en cualquiera de sus formas y manifestaciones. El acoso en el trabajo puede ser muy pernicioso para la seguridad y salud de los trabajadores ya desde las primeras fases de su manifestación, ya que la persona acosada está tan desorientada y desmotivada que no sabe en ocasiones cómo debe actuar y termina en muchos casos resignada, excluida, marginada, etc., dando lugar, en muchas ocasiones, a que el trabajador afectado abandone la empresa, de forma que el

acosador queda sin sanción por dichas conductas inaceptables, incluso en empresas donde rigen CC en los que se tipifica el acoso como falta laboral objeto de sanción disciplinaria.

Partiendo de la base de que la primera herramienta eficaz e imprescindible contra los riesgos psicosociales es la propia evaluación de riesgos, así como –entre otras medidas- la información y formación de los trabajadores, los procedimientos contra el acoso suelen establecer medidas preventivas para abordar con éxito dichas situaciones, especialmente tienen la virtud de que evitan la improvisación, de manera que se predeterminan responsables y órganos para su aplicación, mecanismos de denuncia, regulación de los procedimientos a seguir (instrucción, investigación, etc.).

En general, los protocolos se desarrollan bajo el compromiso general de las empresas de no admitir o tolerar las conductas de acoso, favoreciendo que estas no aparezcan o que, si lo hacen, se minimicen las consecuencias para la seguridad y salud de los trabajadores.

Para que el protocolo sea realmente eficaz, debería implantarse a través de la negociación y acuerdo entre la parte empresarial y la parte social o sindical (a través de los mecanismos de representación legal de los de los trabajadores).

Los beneficios de la implantación de un protocolo de acoso, en relación a la salud y seguridad de los trabajadores, son incuestionables, ya que permiten establecer en los centros de trabajo el conjunto de normas que regulan la resolución de este tipo de problemas y así evitar la aparición -o reiteración- de actos indebidos que pueden ser perjudiciales para la salud psicosocial en el trabajo. Los protocolos se basan en la filosofía de dar a las empresas una solución rápida y eficaz a dichos problemas, y pretenden evitar daños de difícil reparación para todos los afectados, que se pudieran producir en caso de que no consiga su eliminación a pesar de las actividades preventivas, y que podrían conducir a un procedimiento ante la ITSS o los órganos jurisdiccionales.

A pesar del reconocimiento de las ventajas que tiene el desarrollo e implantación de los protocolos de acoso, tan sólo cuatro de cada diez trabajadores españoles indican que su empresa dispone de un protocolo para poder hacer frente a los distintos tipos de hostigamiento o acoso, según revela la Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas ESENER-2-España (p. 11).

La implantación de protocolos, además de prevenir el surgimiento de conductas y situaciones de acoso de cualquier clase, o por lo menos mitigar sus consecuencias, también puede ser un instrumento para establecer y desarrollar programas informativos y formativos para los trabajadores y responsables de las empresas sobre cuáles son dichas conductas y la manera de prevenirlas de forma precoz y efectiva.

Los protocolos que hemos analizado se encuadran en diferentes marcos regulatorios, como detallaremos en el apartado de la integración de los mismos en la NC, ya que a veces se incluyen o se aprueban como respuesta a las exigencias derivadas de los Planes de Igualdad, otras veces se contemplan en los CC sectoriales o de empresa, mientras que otras se plantean dentro de los Planes de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.

Muchos de los protocolos manifiestan su intención de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores, con un compromiso de establecer una cultura organizativa de normas y valores contra el acoso laboral. Para ello, suelen hacer referencia -o incluso transcripción literal- de ciertas cláusulas o principios de las siguientes normativas básicas:

- Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978 -BOE núm. 311- (CE)
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres -BOE núm. 71- (LO de Igualdad)
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del ET -BOE núm. 255- (LET)
- Ley 7/2007, de 12 abril del Estatuto básico del Empleado Público -BOE núm. 89- (EBEP)
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales -BOE núm. 269 - (LPRL)

Los protocolos y procedimientos que se describen en esta Guía se rigen, como veremos, por un conjunto de principios y garantías que tienen por finalidad la generación de confianza de los trabajadores durante todo el procedimiento, como pueden ser las garantías de confidencialidad o de indemnidad frente a posibles represalias.

Los objetivos que esta Guía persigue, para la práctica en los entornos laborales teniendo en cuenta sus características (actividad, sector, perfiles de la plantilla), son básicamente los siguientes:

- Mostrar un conjunto de buenas prácticas para el diseño e implementación de protocolos de actuación frente a situaciones de acoso laboral.
- Fomentar la cultura preventiva en todos los puestos de trabajo frente al riesgo de acoso laboral.
- Conceptualización y tipificación del acoso laboral como una falta laboral muy grave.
- Establecer un marco previo para la formación teórica y práctica para la resolución de conflictos e implantar estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización que traten de evitar, identificar, reducir, retardar y mejorar esta problemática psicosocial.
- Desarrollar herramientas rápidas para gestionar las denuncias e investigar estas actuaciones, respetando los derechos de ambas partes y garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Revisar periódicamente los protocolos, con la consulta y participación de los SP, CSS y DP o Representantes Sindicales.

Para concluir esta introducción, es importante explicar la metodología empleada en esta Guía, que se orienta a mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con los distintos tipos de acoso laboral o conflictos interpersonales, considerando la realidad de cada empresa o sector, y reforzando en dicha gestión el papel de los representantes de los trabajadores (como así consta en una parte de los protocolos estudiados).

Se ha procedido a la identificación previa de los aspectos de mayor relevancia para conseguir este objetivo práctico y no quedarnos tanto en la teoría, sino mostrar cómo en la práctica se trata esta materia. En cada protocolo se ha analizado la regulación de medidas propuestas para establecer actuaciones preventivas o correctoras frente al acoso laboral, comprobando también las similitudes o diferencias frente a lo desarrollado, tanto en Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones, Consejerías, Ministerios y organismos estatales), como en empresas privadas. También se ha tenido en cuenta el origen de su fuente de regulación: en los planes de igualdad, en los CC sectoriales o de empresa [en el apartado de esta Guía dedicado a la integración de los protocolos en la NC se desarrollará más esta variada tipología].

Respecto a la exposición de dichos protocolos, de los que consideramos tienen alguna de las medidas que pertenecen a la denominada prevención secundaria, hay que precisar, respecto a la metodología empleada, la diferencia

que se puede encontrar entre la explicación de cada uno de los tres niveles preventivos, primario, secundario y terciario. Ya que una vez seleccionados los protocolos a estudiar en cada uno de estos niveles, se decidió que tanto la prevención primaria como la secundaria aparecieran de una forma global, aunque la prevención secundaria se muestra de forma particularizada porque se exponen y analizan, uno a uno, tan sólo aquellos protocolos que sí contienen algún aspecto relativo a la prevención secundaria. Las razones de esta relevante diferencia en el tratamiento son:

- En este análisis comparativo hemos localizado un mayor número de protocolos que sí contemplan medidas tanto prevención primaria como terciaria y, sin embargo, no regulan nada respecto a lo que consideramos como prevención secundaria. Al ser más numerosos los protocolos que prevén medidas en los niveles preventivos primario y terciario, la exposición respecto a los protocolos que sí la recogen ha sido más general y eligiendo algunos ejemplos concretos, en unos casos por ser más actuales y, en otros, para poder comparar unos protocolos con otros por tener mayor o menor regulación al respecto o aspectos comunes.
- Por el contrario, al existir muy poca cantidad de protocolos que incluyan algún apartado relativo a la prevención secundaria, sólo en este nivel hemos podido elaborar una exposición, no en términos generales, sino de todos y cada uno de los protocolos que hemos considerado que sí regulan de alguna manera la prevención secundaria.

Para la selección de los protocolos que se han estudiado, se han realizado búsquedas en los CC y protocolos que se han aprobado en un intervalo de tiempo amplio, ya que contamos con protocolos desde el año 2009 hasta alguno aprobado durante el presente 2018. Se han utilizado para el análisis protocolos incluidos en CC extraídos del BOE, Diarios Oficiales de CCAA, de Boletines Oficiales de provincia y otras bases de datos legales.

Además, algunos de estos protocolos se han localizado a través de diferentes buscadores de datos en internet, ya que se alojaban en páginas corporativas de las empresas u organizaciones que los habían implantado.

El Protocolo de la Administración General del Estado que hemos incluido en el análisis, se ha utilizado como mo-

delo para otros muchos protocolos implantados y aprobados con posterioridad a él, especialmente en protocolos de acoso de otras Administraciones Públicas.

Otro criterio empleado por este equipo del Observatorio de Riesgos Psicosociales, en cuanto a esta metodología, ya sea en cantidad como en el contenido-calidad de los protocolos seleccionados dentro de la misma, siempre ha estado orientado para alcanzar o aproximarnos en todo lo posible a los objetivos, pensando sobre todo en los delegados de prevención como pieza fundamental para garantizar el establecimiento de estos protocolos en la práctica de los entornos laborales, teniendo en cuenta sus características, tales como actividad, sector, etc. así como los perfiles de sus correspondientes trabajadores.

Partiendo de esta base, los protocolos utilizados en la muestra y especialmente los analizados, se han escogido, sobre todo: por contener aspectos novedosos respecto a dichos objetivos prácticos, que bien pueden servir como ejemplos a otros, o bien por reflejar pautas para hacernos reflexionar sobre determinadas materias a mejorar en estos protocolos de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso; por mostrar y generar cierto interés sobre la ineludible importancia de los mismos –o en su conjunto- para cumplir el deber empresarial básico de proteger la salud física, psíquica y social de los trabajadores; o por ser relevantes dentro la gestión de mejora continua frente al acoso laboral, o para bien para impulsar -mediante la NC- hacia la adopción de nuevos protocolos para este tipo de riesgo laboral en las empresas o centros de trabajo que todavía carezcan de los mismos. En definitiva, la metodología está planificada para facilitar una mejora de los existentes y establecer otros por primera vez donde no los haya, siempre buscando una mejora continua frente al acoso laboral, en cuanto a su gestión integral con los otros sistemas de la empresa.

Valoración





VALORACIÓN

Hay que tener en cuenta que no hay ninguna base jurídica o científica oficial y competente que diferencie de forma inequívoca los tres niveles preventivos que han servido para estructurar el análisis de las medidas contempladas por los protocolos: prevención primaria, secundaria y terciaria en salud laboral. Ello salvo en la especialidad de Medicina del Trabajo, donde la OMS sí los diferencia, pero más bien para temas de salud pública. Esta falta de consenso se puede observar en un gran número de documentos de muy diferente índole: técnicos, divulgativos, de ámbito nacional también o empresarial, etc.

La inexistencia de criterios homogéneos para clasificar los aspectos que se pueden incluir en cada uno de los tres niveles preventivos; ha supuesto un obstáculo al que tuvimos que enfrentarnos en esta Guía. Por tanto, tal vez el establecimiento de estos criterios sobre los niveles preventivos, pudiera ayudar también a implantar protocolos de acoso a través de la negociación colectiva.

Realmente lo que interesa en salud laboral es la consecución de los objetivos a los que se encaminan e implican estos tres niveles preventivos en su conjunto, y realizar también con la participación de los representantes de los trabajadores, tanto en su diseño e implementación, como en el seguimiento de los resultados que se vayan consiguiendo con estos tres niveles de actuación preventiva, dando prioridad a mejorar constantemente el cumplimiento de la LPRL, sus normas de desarrollo y lo conseguido mediante la NC, como son los protocolos de acoso en el trabajo.

Es decir, este análisis comparativo tiene que servir más para facilitar una reflexión sobre si cada protocolo -presente o futuro- facilita también unas pautas para comprobar que las medidas o actuaciones, independientemente del nivel o niveles preventivos en los que se puedan incluir según objetivos, sean eficaces, se den en la práctica y se planifiquen y ajusten según las necesidades reales que vaya presentado la evolución de este riesgo laboral, en este caso el acoso. Como siempre venimos insistiendo desde este sindicato, es mucho más costosa y perjudicial para la salud global de los trabajadores la falta de inversión en estas acciones o medidas de prevención primaria, secundaria y terciaria, que tener que asumir las consecuencias perniciosas de la falta de prevención, tanto en una perspectiva individual, como de funcionamiento y productividad de las empresas.

En los protocolos de acoso no pueden faltar unos principios y compromisos para que los responsables los lleven a la práctica, ambos no deben quedarse en papel mojado, sino que además de programarse y llevar un seguimiento de la realidad de las actividades preventivas, y que éstas se vayan ajustando a la evolución que los conflictos laborales y los distintos tipos de acoso puedan ir afectando a la salud de trabajadores ya sea de forma individual o a determinados colectivos. Sin embargo, en muchas ocasiones se espera a que exista una denuncia de acoso, para saber cómo evitar que sus causas aparezcan, y se prolonguen, o repitan a lo largo de la vida laboral de los trabajadores, y a costa de que se acumulen, mermando cada vez más la salud de los mismos, llegando incluso a situaciones de absentismo, presentismo, resiliencia, suicidios, etc. Una visión más proactiva y menos reactiva debe formar parte de una nueva cultura preventiva en este terreno también.

Las evaluaciones de riesgos psicosociales siguen sin realizarse en muchas empresas y organizaciones y, en ocasiones, se realizan sólo por requerimientos de la Inspección de Trabajo a consecuencia de denuncias de los representantes de los trabajadores. Esta situación se agrava especialmente en las empresas pequeñas.

En los protocolos analizados, pocos de ellos establecen de forma explícita la necesidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Bien es verdad que no sería necesario, si la evaluación de todos los riesgos también los psicosociales ya se hubiera realizado, o simplemente no lo hicieran porque consideran que la propia LPRL ya recoge como requisito imprescindible su realización por parte del empresario.

Este primer paso en la realización de las evaluaciones de riesgos psicosociales es fundamental para avanzar en la prevención de cualquier tipo de acoso, en cuanto a que la evaluación de riesgos supone el primer paso previo a la planificación de la acción preventiva. Por tanto, si la NC quiere mejorar en la prevención de cualquiera de las formas de acoso, debe incluir este aspecto de la evaluación de riesgos psicosociales y especialmente los factores propios de la organización del trabajo para incorporarlos en los protocolos de acoso.

La aprobación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, supuso en su momento, al establecer la obligación de desarrollar Planes de Igualdad en algunas organizaciones, la aparición de protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo. Por tanto, se aprovechó la oportunidad de incorporar a estos protocolos no sólo este tipo de acoso, sino también el acoso psicológico o moral y discriminatorio. De esta

forma, en los protocolos que se desarrollaban inicialmente con el objetivo de eliminar el acoso sexual o por razón de sexo, se incluían estos otros tipos de acoso.

Es posible que, si en una organización o empresa el acoso laboral se hubiera abordado como un riesgo psicosocial, el protocolo para evitar este acoso, se habría desarrollado dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Si tenemos en cuenta que la organización del trabajo, sus formas y el entorno de trabajo, repercuten directamente en la seguridad y salud de los trabajadores, tal vez, las medidas preventivas para abordar estos riesgos y las posibles soluciones a muchos de ellos se aborden de una forma más integral desde el propio Plan de Prevención. Y, sobre todo, cuando algunas de estas cuestiones son la raíz de muchas situaciones de acoso que realmente se podrían solucionar actuando sobre la carga de trabajo, u otros aspectos de la organización del trabajo.

En cualquier caso, esto es válido sobre todo para establecer medidas preventivas, y siempre es más fácil lograrlo si se analiza desde el origen real de la causa que lo ha producido.

Si el protocolo está bien diseñado y cuenta con el apoyo de toda la organización, también puede ser eficaz a la hora de proteger a las personas acosadas independientemente del instrumento donde se haya establecido el protocolo. En definitiva, lo importante es que exista un protocolo, para que en caso de que no se evite la aparición de este tipo de conductas con las medidas de prevención previas porque no han sido adecuadas o eficaces, que dicho protocolo establezca cómo debe tratarse a las personas implicadas evitando la improvisación y la desigualdad entre situaciones similares o idénticas, e incluya las medidas de tratamiento, rehabilitación y reintegración para las víctimas. Ahora bien, desde el punto de vista de la calidad democrática de las relaciones de trabajo, lo conveniente es que se negocien con los representantes de los trabajadores, pues ello -como está demostrado- mejora la implicación de los mismos y la eficacia de los propios sistemas preventivos.

Hasta ahora, hemos comprobado, que tradicionalmente las medidas que se establecen en los protocolos de acoso son más correctoras y sancionadoras que preventivas de esos comportamientos.

Esto puede guardar relación con lo comentado anteriormente, en general, los protocolos han surgido como respuesta para corregir aquellas situaciones de acoso que puedan aparecer en las empresas. Es decir, las medidas

preventivas previas (en el caso de que realmente existieran), no han funcionado o no han sido suficientes y se establecen en el protocolo simplemente medidas para corregir los daños que pudieran haber experimentado las personas acosadas y medidas para castigar a los acosadores. Las actuaciones de prevención primaria son especialmente claves para evitar el surgimiento de estas situaciones en su mismo origen, y ello puede requerir cambios en la organización y funcionamiento de las empresas sobre los que las empresas deben estar especialmente receptivas si desean mantener un ambiente de tolerancia cero hacia este tipo de comportamientos.

Esta cuestión es la que deben abordar las organizaciones, analizando gracias a las evaluaciones de riesgos psicosociales y las causas que generan los riesgos para la salud de los trabajadores cuáles son las medidas preventivas que hay que adoptar para que no se produzcan las situaciones de acoso desde un contexto de la organización.

Para terminar con este aspecto, también queríamos comentar como contraposición, que los Protocolos enmarcados en el Plan de Igualdad, se centran la mayoría exclusivamente en las conductas y comportamientos, en la desigualdad de hombres y mujeres en el ámbito laboral, sin analizar si hay algún aspecto de la organización que permita favorecer esa conducta comportamiento que favorezca la desigualdad de hombres y mujeres.

La figura del Mediador, aparece en algunos protocolos y aunque aparentemente debe adquirir una función importante, en pocos protocolos se establecen claramente su forma de actuación. Tal vez, deba estudiarse la posibilidad de potenciar esta figura dentro de las organizaciones productivas y las actuaciones que puede llevar a cabo para actuar contra el acoso, especialmente en fases iniciales del mismo (o bien para la solución de conflictos interpersonales, que en algunos casos son la génesis de conductas que derivan en acoso).

En el caso de los Órganos y Comisiones que participan en cada fase de los protocolos, son muy variadas dependiendo del tipo de organización o empresa a la que pertenecen, aunque en la práctica sin embargo se repiten sus funciones de asesoramiento, investigación, instrucción o decisión. No todas reflejan el necesario papel que deben desempeñar los mecanismos de representación de los trabajadores en la empresa, también en esta faceta de los sistemas de prevención y gestión de los riesgos laborales.

Como elemento positivo a destacar en todos los Protocolos, podríamos citar su contribución a la generación de cultura preventiva, en el sentido de que da a conocer buenas prácticas y señala los comportamientos inaceptables en el entorno laboral.

Las declaraciones de forma generalizada contienen el principio de tolerancia cero, la formación de los trabajadores, directivos y la sanción de las conductas que pueden ser constitutivas de acoso. Contienen muchos de ellos códigos de buenas prácticas.

En algunos protocolos se diferencia entre procedimiento formal e informal. Esta diferenciación puede tener su origen en el Acuerdo Marco Europeo sobre violencia y acoso en el trabajo donde se establece que entre los procedimientos a seguir en caso de incidentes puede figurar una “...fase informal en la que una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores ofrece ayuda y asesoramiento”. La elección entre un procedimiento formal o informal dependerá de la organización o empresa, pero independientemente de la elección, ambos procedimientos deben tener las mismas garantías para los trabajadores. En general, las diferencias que hemos apreciado entre procedimientos formales e informales, es el momento respecto a la situación de acoso y su gravedad, (en general el procedimiento informal se aplica en estados iniciales y menos graves de acoso). Los plazos a cumplir también pueden ser algo diferentes, acortándolos en el caso del procedimiento informal.

Los protocolos de acoso son herramientas útiles para las organizaciones y empresas para proteger a los trabajadores de las conductas de acoso. Todavía son muchas las empresas que no cuentan con estos protocolos y por tanto son muchas las personas que trabajan y no se encuentran debidamente protegidas frente a este riesgo de acoso. Es responsabilidad sobre todo de las organizaciones y empresas extender esta protección a toda la población trabajadora, pero también los representantes de los trabajadores deben participar de forma activa para conseguir que estos protocolos no solo se aprueben, sino también, que se adapten realmente a las necesidades de cada centro de trabajo y que vayan incorporando aquellos elementos y aspectos que todavía no son frecuentes.

Si queremos que los casos de acoso laboral desaparezcan, deberá realizarse un mayor esfuerzo en actividades preventivas, mejorando la sensibilización y formación sobre este tema y las principales causas que favorecen su aparición.

Además, no debemos olvidar nunca a las víctimas, a las que se debe proteger especialmente de forma que se establezcan mecanismos que permitan minimizar los daños que sufren y conseguir su rehabilitación y reincorporación a sus puestos de trabajo sin las dificultades que a veces supone de nuevo enfrentarse a los entornos que han desencadenado conductas de esta naturaleza.

Es recomendable que, en los protocolos de acoso de cualquier tipo, se incluyan mecanismos para que no tenga que ser exclusivamente la víctima, la que presente la denuncia o inicie el procedimiento. Sino que pudiese ser iniciado por los representantes de los trabajadores o por la propia empresa si tuviera el conocimiento de los hechos. También resulta imprescindible la inclusión de medidas de apoyo a las víctimas de violencia, estrés o acoso, ya sean organizativas (cambios de horarios, puesto de trabajo, etc.), programas de asistencia sanitaria, como de apoyo psicológico o jurídico.

En definitiva, las empresas deben establecer medios, tanto de negociación como de gestión de los riesgos psicosociales, en los que participen, con voz y voto, los representantes de los trabajadores y a los que podrían asistir expertos en la materia, así como, técnicos del SP. Estos órganos de participación trabajarían de forma similar y regulada a lo establecido por la LPRL, como son los delegados de prevención y el Comité de Seguridad y Salud. La función de estos órganos podría ser la realización de propuestas preventivas según las conclusiones obtenidas de la evaluación de riesgos psicosociales, plazos para su ejecución y mecanismos para su control y seguimiento.

Convenios y protocolos





CONVENIOS Y PROTOCOLOS

Acoso en el entorno laboral: Protocolo de actuación de la Cruz Roja Española. 1 febrero 2013.

Acuerdo de 28 de enero de 2016, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, por el que se publica el Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio, y frente a todas las formas de acoso y violencia en la Carrera Judicial. BOE 17 febrero 2016.

Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. BO Madrid 23 mayo 2017.

CC de empresas vinculadas a Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, SAU (BOE 21 enero 2016).

CC de Euro Depot España, SAU (BOE 13 diciembre 2017).

CC de Ilunion Seguridad, SA (BOE 28 febrero 2018).

CC de la empresa de Servicios Secofuert Investigación, S.L. (BO las Palmas 26 mayo 2017).

CC de la empresa Pepsico Foods AIE, 2017 (BO Huelva 27 noviembre 2017).

CC de oficinas corporativas del Grupo Gamesa (BOE 4 agosto 2016).

CC de Técnica Auxiliar de Gestión Empresarial, SA (BOE 19 junio 2017).

CC de trabajo de la empresa Siro Paterna, SA (BO Valencia 16 marzo 2016).

IX Acuerdo Marco del Grupo Repsol. (BOE 4 de enero 2018).

Plan de Igualdad de Seat, SA (BOE 8 marzo 2013).

Procedimiento para la aprobación del Protocolo en materia de denuncia de acoso laboral del Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma. 10 febrero 2017.

Propuesta de Protocolo sobre prevención y actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía 2011-2012.

Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral de la empresa Basf.

Protocolo contra el acoso laboral, sexual y/o de género de la empresa Cobser Consulting, SL.

Protocolo de actuación en materia de UNED. 29 septiembre 2006.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Grupo Imagina. 6 abril 2011.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. 11 julio 2015.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. BO Aragón 28 diciembre 2012.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza. 5 julio 2013.

Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la universidad politécnica de Cartagena. 29 julio 2016.

Protocolo de actuación y prevención del acoso en el ámbito deportivo Bera Bera. Mayo 2012.

Protocolo de la federación española de fútbol americano (FEFA) para la prevención, detección y actuación frente al acoso y abuso sexual. 27 septiembre 2014.

Protocolo de Prevención de Acoso en ATE Sistemas Y Proyectos Singulares, S.L. 25 mayo 2006.

Protocolo de prevención y actuación ante posibles situaciones de acoso laboral, sexual o por razón de sexo y ante cualquier discriminación en el ámbito laboral del Ayuntamiento de Granada. 28 enero 2016.

Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual o por Razón de Sexo de la empresa Cesga. Noviembre 2016.

Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo en el ámbito de la Universidad Carlos III de Madrid. 21 marzo 2013.

Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual de la Universidad de Alicante. 3 julio 2015.

Protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual de la empresa Fragadis. Noviembre 2013.

Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género en la Universidad de Málaga. 1 diciembre 2016.

Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual y por razón de sexo de la empresa IGTP. 1 marzo 2017.

Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo (sexista) y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género de la Universidad Complutense de Madrid. Diciembre 2016.

Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla. 18 diciembre 2013.

Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla. Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla. 18 diciembre 2013.

Resolución 400/38199/2015, de 21 de diciembre, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas. BOE nº 312. 30 diciembre 2015.

Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del IN-VASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat. DO Generalitat Valenciana nº 8223. 30 enero 2018.

Resolución de 1 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para las empresas del sector de harinas panificables y sémolas. Anexo número 7: Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación. BOE nº 309. 21 diciembre 2017.

Resolución de 1 de junio de 2016, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, por la que da publicidad al Acuerdo del Consello de la Xunta de 28 de abril de 2016 por el que se aprueba el Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia. DO Galicia nº 105. 3 junio 2016.

Resolución de 11 de enero de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Kone Elevadores, SA. Anexo I Protocolo acoso laboral. BOE nº 21. 25 enero 2017.

Resolución de 13 de mayo de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Distribuidora de Televisión Digital, SA y Compañía Independiente de Televisión, SL (antes Grupo Sogecable). Disposición adicional primera: Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual. BOE nº 128. 27 mayo 2014.

Resolución de 14 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio colectivo de supermercados del Grupo Eroski. Disposición final segunda: Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo de Supermercados Grupo Eroski. BOE nº 50. 26 febrero 2018.

Resolución de 19 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo general del sector de derivados del cemento. Artículo 108: Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso. BOE nº 5. 5 enero 2018.

Resolución de 2 de marzo de 2015, de la Secretaria General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, sobre el protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015. BO Murcia nº 57. 10 marzo 2015.

Resolución de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Trabajo, por la que se ordena la inscripción en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se dispone la publicación del II Convenio Colectivo de los trabajadores de la Corporación Extremeña de Medios Audiovisuales y de la Sociedad Pública de Radiodifusión y Televisión Extremeña, SAU. Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo. DO Extremadura. 3 julio 2015.

Resolución de 23 de septiembre de 2014, de la Presidencia de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Acuerdo adoptado en fecha 22 de julio de 2014, del Pleno, y como Anexo el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Cámara de Cuentas de Andalucía. BOJA nº 192. 1 octubre 2014.

Resolución de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud. BO Madrid nº 249. 19 octubre 2017.

VI Convenio colectivo de Patentes Talgo, SLU (BOE 12 enero 2017).

Bibliografía

4



BIBLIOGRAFÍA

AA.VV.: *Guía de buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. 2012.

AA.VV.: *Protocolo de Prevención y Actuación Ante la Violencia y Agresiones en el Trabajo*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2008.

ALFONSO MELLADO, C. L., SALCEDO BELTRÁN, C.: “Negociación para el tratamiento y prevención del acoso”. Departamento Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Universidad de Valencia.

[http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/informacion/jt_20121105_psicosociales/es_jt120925/adjuntos/carmen_salcedo_carlos_alfonso.pdf]

ALMENDROS GONZÁLEZ, MG., *et al*ri: “Análisis de la experiencia en materia de evaluación de riesgos psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y empleo”. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. 2013.

CHARRO BAENA, P., *et al*ri: “La prevención de riesgos psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica”. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2014.

DE LA CASA QUESADA, S., *et al*ri: “La negociación colectiva en prevención de riesgos psicosociales en Prevención de Riesgos Psicosociales. A los 20 años de vigencia de la LPRL”. UGT. 2015.

FERNANDEZ AVILÉS, J.A., *et al*ri: “Prevención de Riesgos Psicosociales en clave de género”. Boletín informativo nº 27 del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2018.

FERNÁNDEZ AVILÉS, J.A.: “El reto de integrar la prevención de los riesgos psicosociales en la negociación colectiva española”. Boletín informativo nº25 del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2016.

GIMENO NAVARRO, MA., *et al*: “Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral a partir de las NTP 891 y 892”. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2015.

SAN MARTÍN MAZZUCCONI C., *et al*: “La Prevención de Riesgos Psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica”. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. Madrid. 2014.

SAN MARTÍN MAZZUCCONI C.: “El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales. Estado actual y nuevas propuestas”. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. Madrid. 2010”.

TUDELA CAMBRONERO, G., *et al*: “La seguridad y la salud laboral en la negociación colectiva”. Ministerio Trabajo. Migraciones. 2009.

UGT: *Ficha de prevención 04: Factores Psicosociales: Autonomía*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2011.

UGT: *Ficha de prevención 48: Factores Psicosociales: Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés laboral*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2013.

UGT: *Ficha de prevención 49: Factores Psicosociales: Acuerdo Marco Europeo de violencia en el trabajo*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2013.

UGT: *Guía violencia en el trabajo y sus manifestaciones*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. Madrid. 2008.

UGT: *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Aragón. 2006.

VEGA MARTINEZ, S., *et al*: “Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo”. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2009.

NORMATIVA

Constitución Española, 29 de diciembre de 1978. BOE nº 311.

Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. BOE nº 131.

Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo. BOE nº 166.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.

Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto básico del Empleado Público. BOE nº 89.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE nº 281.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres BOE nº 71.

Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los Centros Especiales de Empleo. BOE nº 189.

Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE nº 27.

Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores en el ámbito de las empresas de trabajo temporal. BOE nº 47.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27.

Real Decreto 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. BOE nº 189.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. BOE nº 289.

Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE nº 255.

Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. BOE nº 261.

Resolución de 21 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de prórroga para el año 2008, del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007 (ANC 2007) y sus anexos. BOE nº 12.

Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005 (ANC 2005) y sus anexos. BOE nº 64.

Resolución de 9 de febrero de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007. BOE nº 48.

OTROS DOCUMENTOS

Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). Campaña Europea “Trabajos Saludables. Gestionemos el Estrés”. Datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales.

Campaña Trabajos Saludables 2014-2015: “Gestionemos el estrés”, de la EU-OSHA.

UGT: Ficha de prevención 51: Factores Psicosociales: Directrices Multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2014). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0.

UGT. Jornadas de Negociación Colectiva para 2018. Conclusiones.

NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN (INSST)

CARBONELL VAYÁ, E.J., *et al*: NTP 892: *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2011.

FIDALGO VEGA, M., *et al*: NTP 854: *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2009.

FIDALGO VEGA, M.: NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

FIDALGO VEGA, M.: NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

MARTÍN DAZA, F., *et al*: NTP 438: *Prevención del estrés: intervención sobre la organización de tareas*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1995.

MARTÍN DAZA, F.: NTP 318: *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1993.

MARTINEZ- LOSA TOBÍAS, JF., *et al*: NTP 856: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.

MARTINEZ- LOSA TOBÍAS, JF., *et al*: NTP 857: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II). Ejemplo de aplicación en la docencia*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.

MEJÍAS GARCÍA, A., *et al*: NTP 891: *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2011.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno aspectos organizativos*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1997.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 502: *Trabajo a turnos criterios para su análisis*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1998.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

NOGAREDA CUIXART, C.: NTP 179: *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1986.

- NOGAREDA CUIXART, S.: *NTP 355: Fisiología del estrés*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1992.
- ONCINS DE FRUTOS, M., *et altri*: *NTP 450: M. Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1997.
- ONCINS DE FRUTOS, M.: *NTP 344: Trabajos en situación de aislamiento*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1992.
- PÉREZ BILBAO, J., *et altri*: *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2012.
- SALANOVA, Marisa., *et altri*: *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2004.
- SALANOVA, Marisa., *et altri*: *NTP 759: La adicción al trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2007.
- SOLÉ GÓMEZ, M.D., *et altri*: *NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2007.
- SOLÉ GÓMEZ, M.D., *et altri*: *NTP 959: La vigilancia de la salud en la normativa de prevención de riesgos laborales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2012.
- VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2001.
- VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 604: Rosko psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2001.
- VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 1056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2015.
- VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT

FINANCIADO POR:

A12017-0001



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

