guia

La negociación en la empresa de un acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral

Inspirado en las NTP 891 y 892

UGT-CEC

guia

La negociación en la empresa de un acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral

Inspirado en las NTP 891 y 892

Secretaría de Salud Laboral
UGT-CEC

EDITA
Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L.
95 319 11 02

Depósito Legal: J-177-2013

guía

La negociación en la empresa de un acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral
Inspirado en las NTP 891 y 892

Autora
Ana Mejías García
Abogada UGT

Este documento ha sido
preparado por Ana Mejías García
para la Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC.

INDICE

PRESENTACIÓN 9

1. La violencia en el trabajo: ¿de qué hablamos? 9
2. La dimensión del problema: ¿es algo generalizado o particular de nuestras empresas? 14
3. La implicación sindical ¿cómo actúa UGT ante esta situación? 19
4. Objetivos del documento: ¿qué nos proponemos? 22

I. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE TRABAJO 27

1. Las Notas técnicas de prevención 891 y 892. ¿Cuál es su marco jurídico? 27
   - 1.1. El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007. 28
   - 1.2. El derecho a la negociación colectiva y a la creación de instrumentos de solución autónoma (no judicial) de conflicto 31
   - 1.3. El deber general de prevención del empresario. 33
   - 1.4. Las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relaciona dos con el trabajo de 16 de julio de 2010. 36
2. Las Notas técnicas de Prevención 891 y 892: ¿qué son? 39
   - 2.1. Análisis de las NTP 891 y 892 39
   - 2.2. NTP 891 o características del procedimiento 41
   - 2.3. NTP 892 o desarrollo del procedimiento 42

II. EL ACUERDO DE EMPRESA DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA LABORAL 47

1. El Acuerdo de empresa de solución autónoma de conflictos de violencia laboral. Características esenciales. ¿En qué se diferencia de los Protocolos de acoso? 47
   - 1.1. El Acuerdo gestiona todas las conductas de Violencia, no solo el acoso 48
   - 1.2. El Acuerdo contiene un procedimiento preventivo, no es sólo un instrumento reactivo. 55
   - 1.3. Es un Acuerdo de empresa negociado, de eficacia general 60

III. NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA DEL ACUERDO DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA LABORAL, INSPIRADO EN LAS NTP 891 Y 892 69

1. Inicio del Proceso: Promoción de la negociación o invitación a negociar. ¿Qué tipo de negociación nos interesa? 69
   1.1 Momento 1. NTP 892 73
   - La promoción de la negociación en la empresa.
   - Registro de la promoción de negociación.
   - Constitución de la Comisión Negociadora.

2. Negociación: Apertura de negociaciones, propuesta sindical del Acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892. ¿Qué elementos ha de incluir nuestra negociación? 80
- Momento 2 NTP 892: Prevención proactiva de la empresa 81
- Momento 3: Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral 86
- Momento 4: Gestión y Resolución interna del conflicto. Protocolo..... 93
- Momento 5: Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa 97

3. Firma: del Acuerdo de empresa sobre la violencia laboral inspirado en el procedimiento de las NTP 891 y 892 99
- Toma de acuerdos en la negociación 103
- Registro y publicación del Acuerdo 104

• ANEXO, ÍNDICE DE DOCUMENTOS 111

1. FASE PREVIA DE PROMOCIÓN DE LA NEGOCIACIÓN 111
- Documento nº1. Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de empresa sobre materia concreta
- Documento nº2. Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de convenio colectivo de empres
- Documento nº3. Acta de constitución de la comisión negociadora del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral

2. APERTURA DE NEGOCIACIONES Y PROPUESTA SINDICAL DE UN PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA LABORAL INSPIRADO EN LAS NTP 891 Y 892 111
- Documento nº 4. Declaración de principios de la empresa
- Documento nº 5. Declaración de principios de los trabajadores
- DOCUMENTO FINAL. Acuerdo integral de un procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral en la empresa, inspirado en las NTP 891 y 892

• ABREVIATURAS, GLOSARIO, BIBLIOGRAFÍA..... 135

Presentación

1.

La violencia en el trabajo: ¿de qué hablamos?

Los comportamientos violentos son una constante a lo largo de la historia y, por desgracia, siguen siéndolo a pesar de que está cambiando la percepción social de los mismos desde una posición de cierta comprensión, al considerarlos inherentes a la relación laboral.

Se afirma por nuestra jurisprudencia reciente que las relaciones laborales son conflictivas por naturaleza. Que el conflicto es inherente a la relación entre empresariado y población trabajadora, pero el origen del problema puede ser muy diverso, aunque básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas violentas se encuentra ligado a dos aspectos:

- ✔ La organización del trabajo. Por lo que respecta a la organización del trabajo, cabe resaltar que estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con:
- ✔ falta de interés y apoyo por parte de quienes dirigen y su ausencia de relación entre las partes,
- ✔ la existencia de múltiples jerarquías,
- ✔ cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma,
- ✔ deficiente planificación diaria del trabajo,
- ✔ la existencia de liderazgos espontáneos oficiosos,
- ✔ un trabajo con bajo contenido,
- ✔ conflictos de rol y/o con flujos pobres de información,
- ✔ estilos de dirección autoritarios, etc.

Además, la problemática derivada de la organización de trabajo se acrecienta en periodos, como el actual, de profunda crisis económica, financiera y social, en la que buena parte de las empresas mantienen a sus plantillas con cargas de trabajo excesivas, horarios imposibles de conciliar con la vida familiar y sometidos, en definitiva, a unas condiciones de trabajo que son “caldo de cultivo” de las conductas de violencia u hostigamiento laboral.

- **La gestión de los conflictos por parte de los superiores.** Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, la práctica ha puesto de relieve que, en general, se produce un tratamiento incorrecto del conflicto. Se constatan dos posiciones erróneas que suelen adoptar los superiores que coadyuvan más a incrementar la escala de conflicto que a resolverlo:

    1. de un lado, la **negación** del mismo, lo que va a impedir tomar medidas correctoras contribuyendo a que siga su curso habitual de escalada y,

    2. del otro, la **implicación y participación activa** en el conflicto. Esto introduce un incremento cualitativo de gravedad en el problema ya que primero, la víctima contempla una de las posibilidades de solución (la intervención del poder de dirección) y, después, el abanico de conductas de hostigamiento puede verse incrementado (pudiendo aparecer conductas de mobbing ligadas al control formal de la organización: asignación de tareas sin sentido, cambios de puesto, críticas injustificadas del desempeño, asignación de cantidades excesivas de trabajo, etc.).

En las empresas en las que se desencadenan procesos de hostigamiento se experimenta una disminución de la eficacia, pues al tener a personal afectado por este problema se distorsiona la comunicación y la colaboración entre los mismos. Así, se puede producir una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, una imposibilidad de trabajar en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación y un aumento del absentismo.

Pero también, el entorno social de la persona afectada sufrirá las consecuencias de tener una persona desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicológico y/o físico (ver Ilustración 1. Evidencias de las acciones violentas).

Cada vez resulta más evidente en el ámbito empresarial que las acciones violentas son comportamientos no productivos, cuya nocividad no sólo se centra en quien las padece, sino también en la organización en las que se producen.

Ilustración 1. Evidencias de las acciones violentas

Entre las consecuencias inmediatas que se producen en la empresa -en su organización y productividad- podemos citar, siguiendo las Recomendaciones de la Orden General de la Entidad Nacional Sueca para la Seguridad y Salud en el Trabajo, las siguientes:

- ✔ Reducción de la eficacia y productividad
- ✔ Falta de respeto a las normas existentes o rigidez excesiva en relación con ellas
- ✔ Críticas cada vez más marcadas en el ámbito del empresariado, falta de confianza, sensación general de inseguridad
- ✔ Aumento de las discusiones, por ejemplo: falta de comprensión en la comparación de los distintos modos de hacer las cosas, alejamiento del grupo y los deberes propios, intentos de dividir el poder o, al contrario, de formar motines
- ✔ Elevado absentismo laboral por enfermedad, problemas de abuso de sustancias, notable rotación del personal, aumento de las solicitudes de permisos y ausencias retribuidas.
- ✔ Escasa tolerancia en el afrontamiento del estrés, de las tensiones y síntomas generales de insatisfacción.
- ✔ Tendencia a agrandar los pequeños problemas.
- ✔ Búsqueda permanente de chivos expiatorios.
- ✔ Pérdidas de la fuerza de trabajo, que intenta cambiar de trabajo.
- ✔ Potenciación de otras dinámicas negativas que empeoran las condiciones de trabajo.

El Estado también resulta afectado, al mermar su papel de garante de la salud del colectivo trabajador frente a las situaciones de violencia en el trabajo, y por el coste que debe soportar el sistema público de Seguridad Social, al hacerse cargo de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria que se derivan de la reparación de los daños en la salud de la población trabajadora afectada.

En realidad, nos encontramos ante una clara contradicción*;* se disponen de medios, recursos y conocimientos para desarrollar organizaciones saludables y estamos creando y fomentando entornos de trabajo tóxicos. Pudiendo utilizar la tecnología, la comunicación, la cultura, la formación, el liderazgo, etc. para integrar y hacer crecer a las empresas y a sus miembros, los estamos utilizando para fragmentar, excluir y restar.

Ante la aparente aceptación de la violencia como algo natural e inherente a las relaciones de trabajo, resulta necesario emprender una decidida actuación para detectar y actuar frente a las situaciones patológicas que se viven en las organizaciones y, en concreto, sobre la violencia laboral.

Las relaciones personales, la integración de las personas en los grupos y, en general, el diseño preventivo y saludable del ámbito relacional y social, es un cometido que deberían asumir todas las empresas, por ser aconsejable y deseable procurar un buen clima social entre el colectivo de personas que la integran (ver Ilustración 2. Consecuencias de la inadecuación organizativa).

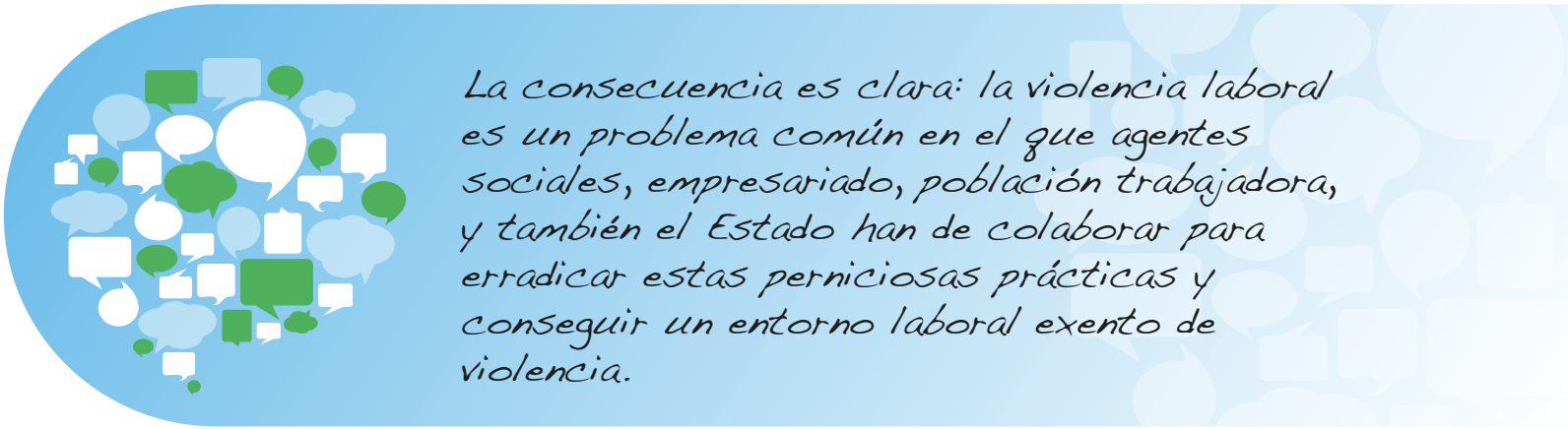


Ilustración 2. Consecuencias de la inadecuación organizativa

Desde el punto de vista sindical, se viene dando una importancia destacada a la violencia laboral y a los riesgos psicosociales, de modo que se ha profundizado, a través de la Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC, del Observatorio de Riesgos Psicosociales y de las diferentes Secretarías de las Uniones y de las Federaciones, en su estudio y prevención.

En conclusión, los comportamientos violentos existen en las empresas, la gestión de los conflictos son un elemento fundamental para conseguir organizaciones saludables.

2.

La dimensión del problema:

¿es algo generalizado o particular de nuestras empresas?

Para aclarar esta cuestión se han realizado múltiples estudios, investigaciones, encuestas, análisis documentales, etc., desde distintos puntos de vista.

Las estadísticas y las encuestas nos ofrecen información complementaria. Dado que no existe un sistema de registro oficial para las situaciones relacionadas con la violencia en el trabajo resulta difícil encontrar fuentes exactas de análisis. La mayoría de las situaciones no se notifican. Realmente, antes de llegar a producirse una situación grave -por ejemplo relacionada con acoso-, ha existido una escalada anterior de situaciones conflictivas en las empresas de difícil cuantificación. Si difícil es contabilizar, más difícil es comparar por la diferencia de conceptos utilizados, la forma de registrar los sucesos y el plazo temporal en el que centramos los acontecimientos. En conclusión, nos encontramos ante una situación en la que se evidencia el problema de muy distintas formas, a pesar de ello, podemos disponer de aproximaciones que nos orientan sobre sus cifras.

Centrándonos en el análisis de datos europeos y españoles podemos hacernos una idea de la situación.

En Europa tenemos diferentes fuentes de datos:

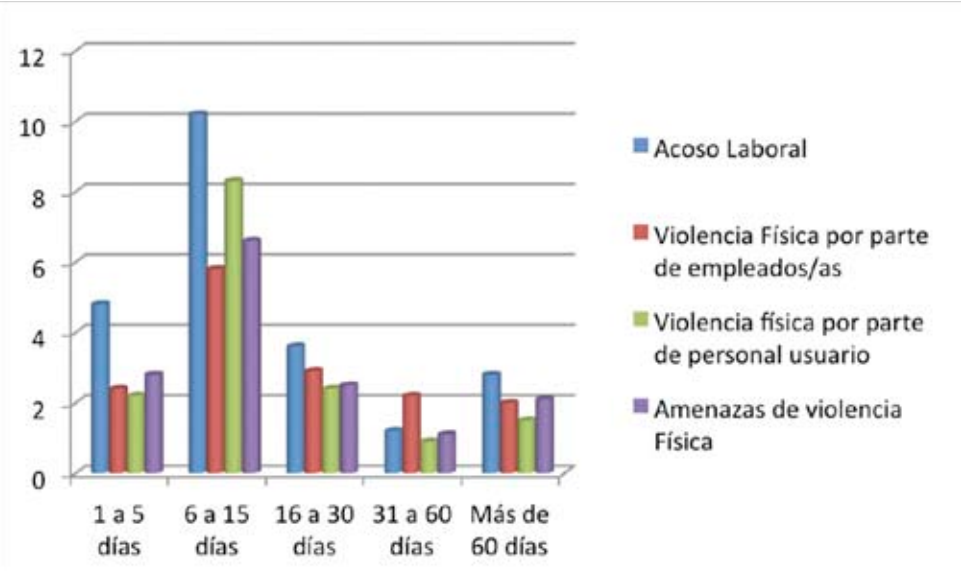
La **Fundación Europea** para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2007) informa que el 5% de las y los trabajadores encuestados habían sufrido una situación de violencia en el trabajo. Esta misma fuente ha publicado que las enfermedades musculoesqueléticas son la primera causa de baja laboral temporal y permanente, siendo la segunda causa, los trastornos mentales.

La **Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo** (2011) ha identificado la violencia en el trabajo como un riesgo emergente (que existía pero se incrementa). Afirma que la violencia y el acoso ejercido por terceras personas pueden afectar entre el 5% y el 20% de la población trabajadora. Afirma también, que las secuelas psicológicas son más peligrosas que las lesiones físicas.

Estudio ESENER (2010). Cuantifica entre un 50% y un 60% el total de días laborales perdidos asociados al estrés, en el que las condiciones de trabajo, relacionadas con el ritmo, el trabajo urgente, los plazos justos, pero también la intimidación y el acoso sexual están presentes.

La encuesta europea **ESENER** (2007), realizada en el módulo de salud para población activa de la UE en el año 2007 con 27 miembros, refleja que el 27,9% de la población encuestada se siente expuesta a riesgos que afectan a su bienestar mental. De ellas, el 14% relacionan sus problemas de salud con el trabajo a través de estrés, depresión o ansiedad. En la UE, más de 45 millones de personas trabajadoras se ven afectadas por los riesgos psicosociales. Se ha estimado que la falta de su prevención supondría un coste de alrededor del 4% del PIB europeo.

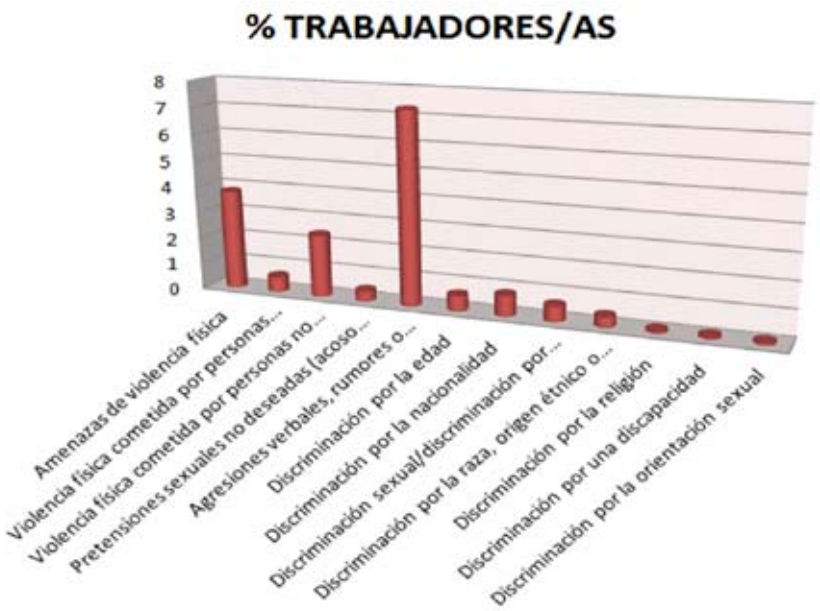
La encuesta **Fourth EWCS** (2011), recogida en el informe de la EU-OSHA-, presenta un aumento de problemas de salud mental y malestar psicológico, (irritabilidad, dolor de estómago, problemas de sueño, ansiedad) y físico (de hecho, el 40% de las personas expuestas a situaciones de acoso laboral informaron de, al menos, 6 síntomas físicos de un listado de 17 síntomas como problemas de audición, de visión, alteraciones cutáneas, dolor de espalda, dolor de cabeza, dolor de estómago, dolores musculares, dificultades respiratorias, trastornos cardiovasculares, fatiga generalizada, problemas de sueño, alergias, ansiedad, irritabilidad y lesiones). Analizando las bajas encontramos que el acoso es el motivo que mayor duración de la baja presenta en casi todos los tramos temporales analizados (ver gráfica 1. Absentismo laboral (%) y número de días de baja debidos a problemas relacionados con el trabajo).



Gráfica 1. Absentismo laboral (%) y número de días de baja debido a problemas relacionados con el trabajo. (Elaboración propia a partir de datos EU-OSHA)

En España nos encontramos con una situación similar:

La última **Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo** (2011), confirma que siete de cada diez personas ocupadas tiene algún problema de salud y lo relacionan con el trabajo, manifestando síntomas como cansancio, agotamiento y estrés, ansiedad o nerviosismo. Casi el 4% de las personas ocupadas manifiestan que en el último año han sido objeto de amenazas o violencia física, incrementándose dicho porcentaje al 5% para quienes realizan tareas "cara al público". Un 2,4% de estas personas refieren haber sido objeto de violencia física externa apuntando hasta un 3,2% en los casos del personal que lo hace cara al público (ver Gráfica 2. Conductas Violentas en el Trabajo. VII ENCT-INSHT -Elaboración propia-).



Gráfica 2. Conductas Violentas en el Trabajo. VII ENCT- INSHT (Elaboración propia)

Además, es un hecho constatado que, en la última década, se ha disparado el consumo de fármacos asociado con trastornos mentales. Un reciente estudio sobre consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral español afirma que el consumo de drogas legales y los riesgos psicosociales muestran una clara asociación en la población laboral.

El **Observatorio de riesgos Psicosociales de UGT** (2012) estima que en 2010 en total hubo 245,6 millones de días de incapacidad temporal. El número de días de baja laboral temporal por enfermedades mentales, atribuibles al ámbito laboral, ascendería a 2,78 millones de días. La traducción económica de este número de días supone unas pérdidas estimadas en 170,96 millones de euros. Esta misma fuente investigadora cifra entre 385 y 400 millones de euros la suma del coste directo (uso de recursos de prevención y sanitarios) y el indirecto (tiempo perdido, pérdida de productividad, mortalidad, pérdida de calidad de vida,…) de las enfermedades mentales derivadas del trabajo.

El acercamiento preventivo y psicosocial a la situación de violencia en el trabajo analiza factores organizativos y nos permite, siguiendo el ejemplo visual de la pirámide de Bird, relacionar distintos tipos de situaciones conflictivas de leves -que frecuentemente pasan desapercibidas– a graves –que por sus repercusiones llaman nuestra atención- (ver ilustración 3. El acoso es el final de un proceso de violencia laboral Gimeno, M.A. 2010). Según esta propuesta, por cada 1.200 situaciones en las que nos encontramos con riesgos potenciales –relacionados con problemas de comunicación, estilos de mando autoritarios, etc.- si no actuamos de manera eficaz, la espiral de violencia iniciada seguirá ascendiendo hasta llegar al momento en que se materialicen los posibles riesgos produciendo un daño físico o mental a la persona trabajadora expuesta.

Ilustración 3. El acoso es el final de un proceso de violencia laboral Gimeno, M.A. (2010)

Se trata pues de un mal extendido en nuestras empresas como reflejo de lo que ocurre en la sociedad en la que vivimos. Un análisis más profundo nos indica que la violencia laboral aparece de múltiples formas---

3.

La implicación sindical: ¿cómo actúa UGT ante esta situación?

UGT, en su quehacer diario a través de su afiliación, representación, personal técnico, sanitario y jurídico, ha sido consciente de la magnitud del problema y de sus consecuencias. Tras articular, a lo largo de los años, distintas acciones en todos los órdenes de su actuación, concluyó que era necesario disponer de un conjunto de elementos que sirvieran de referencia técnica y sindical en el . tratamiento de la violencia laboral.

UGT ha impulsado un proyecto liderado por las Universidades de Valencia y Castellón en el que se ha diseñado un *procedimiento* de solución autónoma (no judicial) de conflictos de violencia laboral.

El ***Procedimiento*** tiene su origen en la síntesis de la experiencia profesional de las áreas de conocimiento jurídicas, psicológicas y preventivas, así como de la aportación cuantitativa y cualitativa de diversos agentes implicados en los procesos de prevención en las organizaciones.

La metodología seguida en la elaboración y contrastación del *procedimiento* que contiene una propuesta de gestión de carácter preventivo integral de la violencia laboral, ha sido múltiple y complementaria.

Se han empleado, tanto las aproximaciones de revisión documental y bibliográfica pertinentes, como los análisis cuantitativos y cualitativos de grupos destinatarios y de prescriptores del procedimiento.

Finalmente se ha convocado un panel de expertos para la elaboración final y matización del procedimiento y la correspondiente validación de los instrumentos creados con criterios estadísticos. Todo ello hace que la propuesta esté sustentada en un cuerpo robusto de información y conocimientos que le confieren fiabilidad y validez.

El trabajo realizado fue publicado en un manual que contiene el procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral y los instrumentos de aplicación. La publicación del estudio se llevó a cabo en la colección de protocolos de Tirant lo Blanch con la colaboración de UGT-PV en 2009 y su revisión de 2011.

Entre las fuentes de información, aportación y contrastación empleadas para la elaboración del *procedimiento*, se deben señalar las siguientes (ver ilustración 4. Elementos en la elaboración y contrastación de las NTP 891 y 892).

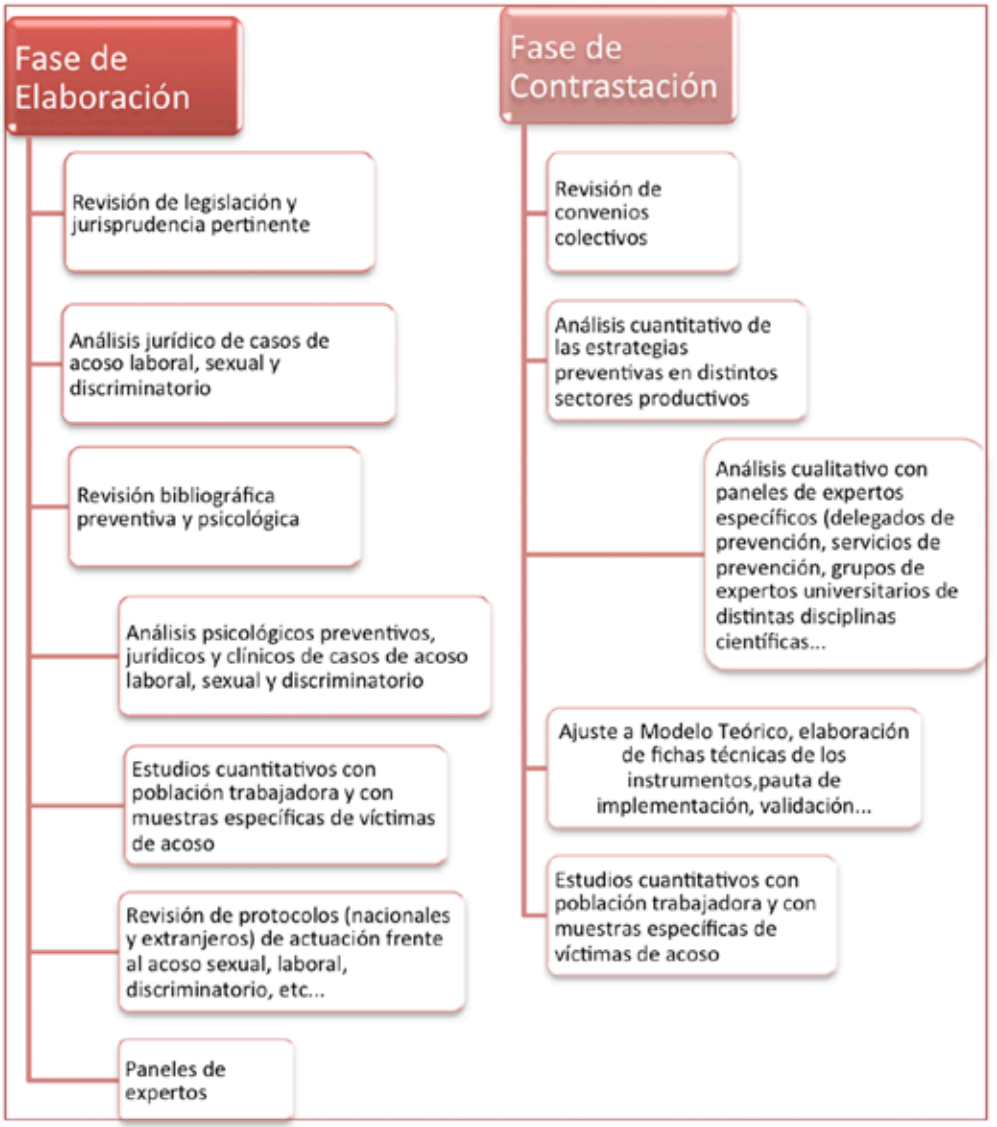


Ilustración 4. Elementos en la elaboración y contrastación del *procedimiento*

Posteriormente, se publicaron las Notas Técnicas de Prevención 891 y 892 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) que convierten al ***Procedimiento*** en una guía técnica obligada en la materia y reconocida en el ámbito preventivo y jurídico.

Actualmente se está trabajando en la implantación del ***Procedimiento***, seguimiento y análisis de los resultados que permita retroalimentar su funcionamiento, para perfeccionar así los instrumentos y sus mecanismos de acción.

En conclusión, UGT ha trabajado para poner a disposición técnica y sindical un paquete de actuación que denomina "Procedimiento" que está refrendado por el INSHT, mediante la publicación de las Notas técnicas de prevención 891 y 892, convirtiéndose en una herramienta de trabajo para la prevención y para la acción sindical que sigue evolucionando y mejorándose. ---

4.

Objetivos del documento: ¿Qué nos proponemos?

Nuestro propósito es *llevar* el ***Procedimiento*** de solución autónoma (no judicial) de conflictos de violencia laboral que contienen las NTP 891 y 892 a la empresa a través de la negociación colectiva.

Ahora bien, antes de entrar en materia, conviene precisar el marco de trabajo sobre el que se asienta el Acuerdo de empresa que se propone, fundamentalmente las NTP 891 y 892 que veremos al inicio del Capítulo I.

Seguidamente presentamos el Acuerdo de empresa de Solución Autónoma de Conflictos de Violencia Laboral, inspirado en las "Notas" referidas.

Hemos considerado oportuno destacar y analizar las características del Acuerdo, especialmente, aquellas que lo hacen singular y diferente a los Protocolos de acoso que encontraremos en el Capítulo II.

El interés de este capítulo es esencial para comprender el modelo de Acuerdo que se propone y también, para obtener elementos en la futura negociación que nos llevarán a conseguir un **acuerdo negociado**, de eficacia general, preventivo, **como un procedimiento completo de gestión de conductas de violencia, no solo de acoso.** Además, nos sirve para rechazar todas aquellas propuestas de negociación que se limitan a una gestión reactiva del conflicto, que solo contemplan las conductas de acoso de cuño jurisprudencial y que no cumplen con las exigencias de la negociación colectiva estatutaria.

En el Capítulo III se entra de lleno en la negociación del acuerdo. Se trata en este caso, de acomodar el Acuerdo a la negociación colectiva de eficacia general, respetando en la negociación que se promueva en cada empresa, las normas que regulan la promoción de la negociación, la legitimación para negociar, la constitución de la mesa de negociación… para llegar, tras las sesiones de negociación necesarias, a la firma del Acuerdo. Este capítulo se complementa con la documentación del Anexo, en la que encontramos un modelo para cada uno de los actos de la negociación.

El objetivo principal es pues, facilitar el proceso negociador y delimitar los elementos fundamentales que se han de introducir en él para la consecución de un Acuerdo singular, en el ámbito de cada empresa, de solución de conflictos de violencia laboral, que contemple sus concretas circunstancias y su propia idiosincrasia.

El presente trabajo es, precisamente, una muestra más del profundo interés que la Organización Sindical viene mostrando en la prevención de los riesgos psicosociales y en la lucha por la erradicación de las conductas de violencia laboral proponiendo una forma de acuerdo legítima e integral.---

1

Delimitación del marco de trabajo

1.

Las Notas técnicas de prevención 891 y 892. ¿Cuál es su marco jurídico?

Las Notas Técnicas de Prevención elaboradas por el INSHT establecen una serie de criterios preventivos básicos que facilitan a las empresas, sus plantillas, personal técnico en prevención, personal de la Inspección de Trabajo, Delegadas y Delegados de Prevención, soluciones eficaces para la gestión de los riesgos laborales en general y de los psicosociales en particular.

Los fundamentos jurídicos sobre los que se asientan las *"Notas"* y el ***procedimiento*** de solución **autónoma (no judicial)** de conflictos de violencia que en ellas se describe son los siguientes (ver Ilustración 5. Fuentes jurídicas de las NTP 891 y 892):

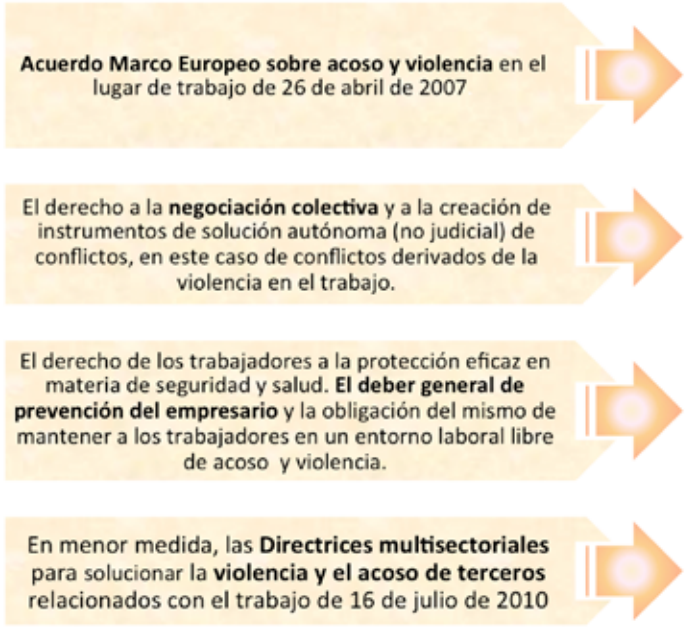


Ilustración 5. Fundamentos jurídicos de las NTP 891 y 892

A continuación vamos a explicar brevemente cada uno de ellos y a concretar en qué términos inciden en las NTP 891 y 892.

1.1. El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007.

El Acuerdo Europeo tiene una relevancia esencial ya que es el primer documento en materia de violencia en el trabajo que se suscribe por los agentes sociales europeos más representativos. El documento constituye un verdadero acuerdo intersectorial a nivel europeo en la materia.

El Acuerdo Marco aspira a prevenir y, en caso necesario, a gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo. Este acuerdo condena toda forma de acoso y de violencia e insiste en la obligación del empresariado en proteger a las y los trabajadores contra tales situaciones.

En base al Acuerdo Marco se pide a las empresas de Europa que adopten una política de tolerancia cero frente a este comportamiento y que especifiquen procedimientos para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan.

El objetivo del Acuerdo Marco, es también nuestro objetivo (ver Ilustración 6. Elementos del Acuerdo Marco Europeo).

Se trata de proporcionar a las empresas y a los trabajadores y a sus representantes, -a todos los niveles- un marco pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

Pues bien, en el citado Acuerdo europeo se parte de la obligación empresarial de proteger frente a la violencia y el acoso en los lugares de trabajo. Se matiza, además, que la violencia y el acoso pueden ser físicos, psicológicos o sexuales, tener diferentes graduaciones desde un incidente hasta conductas reiteradas, proceder de compañeros, mandos, etc., ser de mayor o menor gravedad, ser identificable más o menos fácilmente, etc.

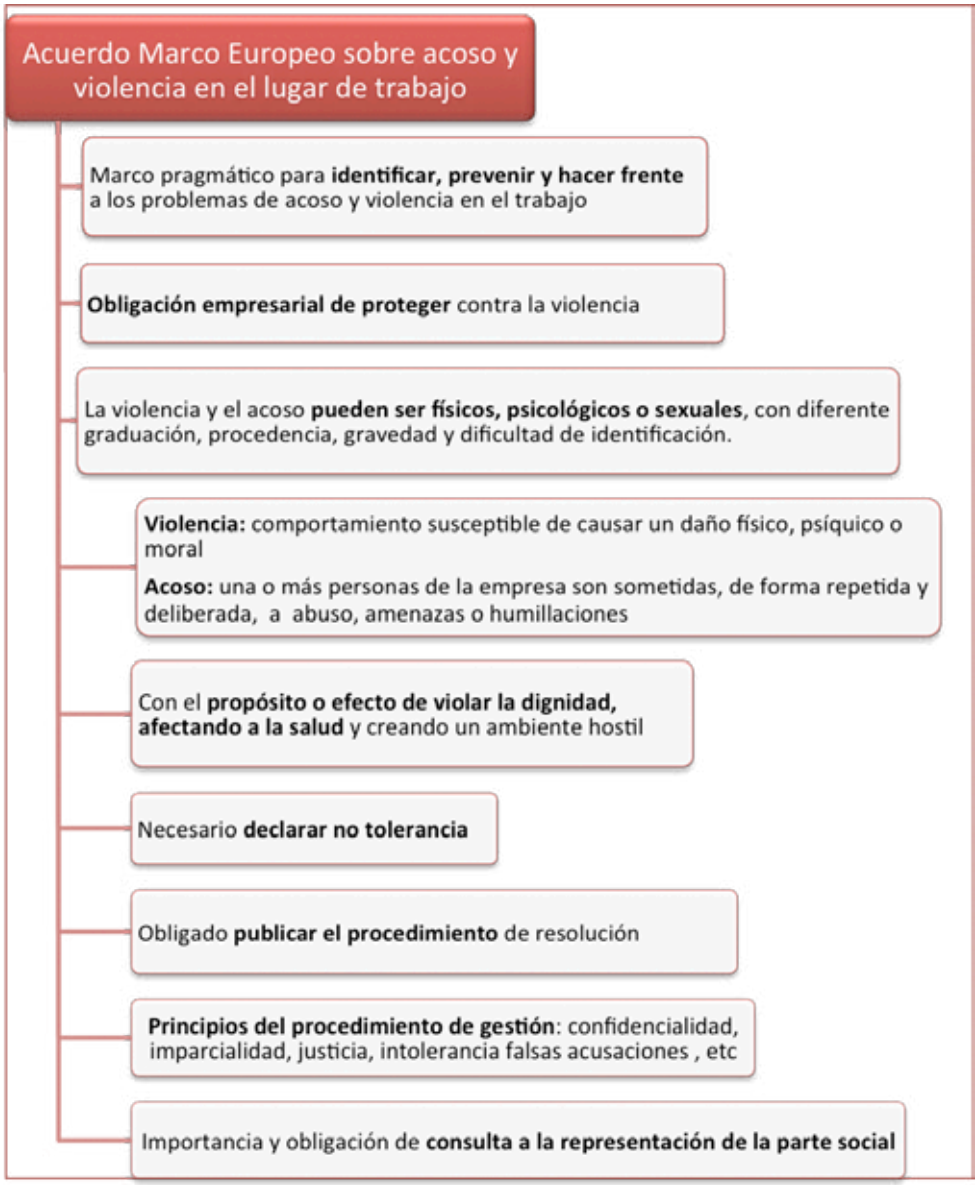


Ilustración 6. Elementos del Acuerdo Marco Europeo

Dicho Acuerdo **diferencia claramente entre violencia**, como situación en la que una o más personas trabajadoras o directivas son agredidas (no necesariamente físicamente) **y, acoso,** cuando una o más personas trabajadoras o directivas son objeto repetido y deliberado de abuso, amenaza o humillación en circunstancias relacionadas con el trabajo.

Se señala, también, que estas conductas pueden producirse con el propósito o el efecto de violar la dignidad, afectando a la salud y/o creando un ambiente hostil en el trabajo.

Ante estas situaciones las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de no tolerancia sobre estas conductas, declaración que además deberá especificar los procedimientos que se seguirán cuando se den estas situaciones, que pueden incluir una etapa más informal, centrada en aconsejar y ayudar mediante personas de confianza.

El Acuerdo concreta unos **principios** a los que estos procedimientos deberían atenerse:

- ✔ confidencialidad,
- ✔ audiencia imparcial,
- ✔ tratamiento justo,
- ✔ no tolerancia de las falsas acusaciones,
- ✔ posibilidad de ayuda externa, etc…

Se establece además la importancia y obligación de la consulta con las y los trabajadores y/o sus representantes para el establecimiento y supervisión de estos procedimientos (ver ilustración 7. Inspiración de las NTP 891 y 892).

Los principios del Acuerdo Marco que suponen el tratamiento de todo tipo de violencia y el compromiso de todas las empresas y sus plantillas en adoptar un régimen de tolerancia cero inspiran, en buena medida, las NTP 891 y 892 y el acuerdo que aquí se propone.

Ilustración 7. Inspiración de las NTP 891 y 892

1.2. El derecho a la negociación colectiva y a la creación de instrumentos de solución autónoma (no judicial)

El Art. 37 de la Constitución Española (CE) reconoce expresamente, y a los efectos que aquí interesan, el derecho a la negociación colectiva y el derecho a adoptar medidas de conflicto. Ello implica la posibilidad de establecer, al amparo del texto constitucional, medios de solución extrajudicial de conflictos.

El marco normativo establecido en el Estatuto de los Trabajadores (ET) y en la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) sirve de base para sustentar y posibilitar la negociación de un procedimiento autónomo de solución de conflictos de violencia laboral.

En efecto, el ET contiene, tras la reforma operada por la Ley 11/1994 de 29 de mayo, un **reconocimiento expreso de los procedimientos mediadores y arbitrales** en la ordenación de las relaciones laborales, dotándolos de la misma eficacia y valor normativo que los convenios colectivos.

Esto quiere decir que las partes –empresa y trabajadores/as pueden acordar instrumentos alternativos –conciliación, mediación y arbitraje- a la vía judicial para solucionar sus conflictos.

El Art. 83 .3º ET establece las bases para articular, a través de la negociación colectiva, un acuerdo sobre materia concreta. Así, estos acuerdos, son considerados como instrumentos idóneos para alcanzar soluciones pacíficas y armonizadas, tanto en los conflictos colectivos como en los conflictos individuales. En nuestro caso, se trata de abordar la negociación de un acuerdo sobre un procedimiento de solución autónoma (no judicial) de conflictos de violencia laboral.

Paralelamente, la LPRL en el artículo 2.2º establece que las disposiciones de carácter laboral contenidas en esa norma y en sus normas reglamentarias tienen el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible y pueden ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos. Es decir, que la norma reconoce:

1º. Los derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Prevención **son básicos y de obligado cumplimiento**.

2º. Los **pactos o acuerdos** sobre la materia **pueden mejorar los mínimos establecidos** legalmente.

Por decirlo de otro modo, sería contrario a derecho suscribir un acuerdo en el que se exigieran unos derechos inferiores a los reconocidos por las normas de la Ley de Prevención.

La negociación colectiva en este ámbito **se debe ocupar de mejorar las normas legales**, **que son normas mínimas de inexcusable cumplimiento.**

En consecuencia, la negociación colectiva tiene un ámbito concreto y delimitado en materia preventiva, que se sintetiza en la mejora y el desarrollo de los derechos reconocidos en Ley de Prevención y en los reglamentos de desarrollo.

El ***Procedimiento*** que se desarrolla en las *"Notas"* se sustenta en este marco normativo, siendo susceptible de incardinarse como norma entre las partes a través de la negociación colectiva (ver ilustración 8. Legislación y negociación de instrumentos de solución autónoma de conflictos).

La Constitución Española, el Estatuto de los Trabajadores y la Ley de Prevención establecen el marco idóneo para negociar un procedimiento de solución autónoma de conflictos, a través de la negociación colectiva. Con el procedimiento se puedan desarrollar y mejorar los niveles de protección establecidos en la LPRL y en los reglamentos que la desarrollan.

Ilustración 8. Legislación y negociación de instrumentos de solución autónoma de conflictos

1.3. El deber general de prevención del empresario.

El tercer pilar sobre el que se asienta el procedimiento de las *Notas,* es el derecho de las y los trabajadores a la protección eficaz en materia de seguridad y salud y el deber general de prevención del empresariado, y la obligación del mismo de mantener sus plantillas en un entorno laboral libre riesgos como el acoso y la violencia recogidos en la LPRL (ver Ilustración 9. Algunos Artículos de la LPRL).

Las normas que con carácter obligatorio establece la LPRL proporcionan un marco al procedimiento sobre el que establecer y concretar los deberes y obligaciones del empresariado en materia de prevención y manteniendo y mejorando la salud mediante la vigilancia de la salud de quienes trabajamos.

Ilustración 9. Algunos Artículos de la Ley de Prevención

El Art. 14 LPRL declara el **derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud**. Ello implica la correlativa existencia del deber del empresariado de proteger a sus plantillas frente a los riesgos laborales con independencia de su origen (de Seguridad, Higiene, Ergonomía y/o Psicosociología).

Los principios de la acción preventiva vienen establecidos en el Art. 15 LPRL y, a los efectos que aquí interesa, conviene señalar que **es obligación del empresariado evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen y planificar la prevención.**

El Art. 16 LPRL resulta sustancial, al decretar la **obligatoriedad de desarrollar un plan de prevención de riesgos laborales** que incluya la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar en la empresa la actividad preventiva.

En consecuencia, es el Art. 16 LPRL el que obliga inexcusablemente a la empresa a implantar y aplicar un plan de prevención de riesgos laborales y también el que concreta que los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, son la **evaluación de riesgos laborales** y la **planificación de la actividad preventiva**.

El mismo precepto exige al empresariado realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de sus plantillas, que será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y **se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.**

Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera preciso, la norma también obliga al empresariado a realizar controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de quienes trabajan en la empresa para detectar situaciones potencialmente peligrosas.

Si se manifiestan situaciones de riesgo, el precepto mencionado requiere del empresariado responsable de la empresa, la realización de aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

Al empresario, se le impone, finalmente, en virtud del reiterado Art. 16 LPRL, asegurarse de la **efectiva ejecución de las actividades preventivas** incluidas en la planificación, realizando para ello un seguimiento continuo de la misma.

Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando quien dirige la empresa aprecie, como consecuencia de los **controles periódicos** que tiene obligación de efectuar, su inadecuación a los fines de protección requeridos, según estipula el Art. 16 LPRL (ver Ilustración 10. NTP 891 y 892 / Deberes empresariales).

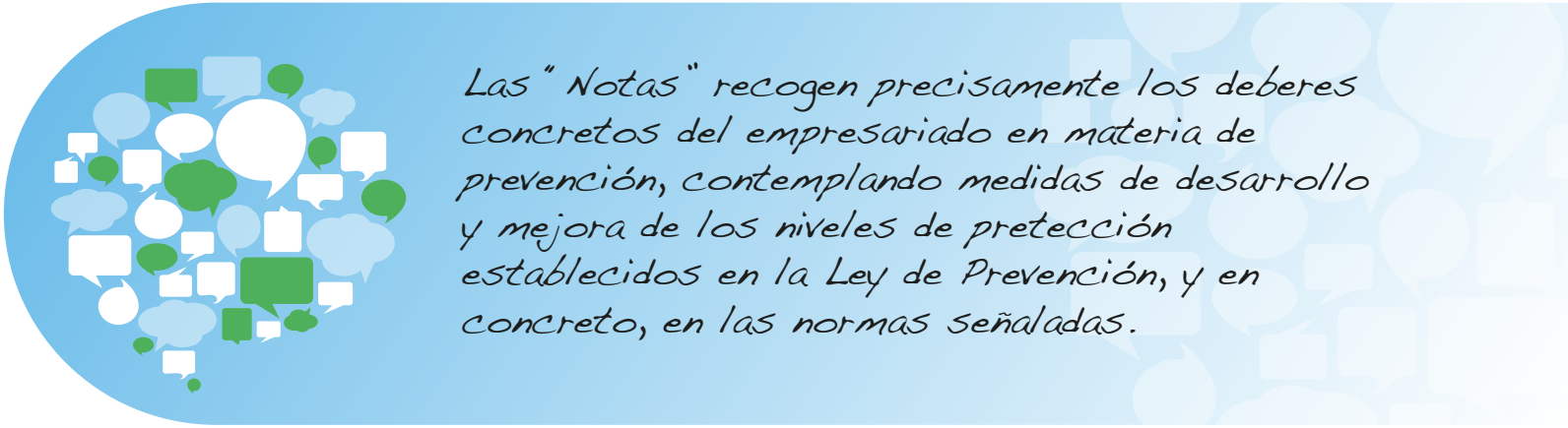


Ilustración 10. NTP 891 y 892 / Deberes empresariales.

1.4. Las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo de 16 de julio de 2010.

Aunque es cierto que las Directrices para solucionar la violencia de terceras personas vienen referidas a unos concretos sectores de actividad (la administración regional y local, la atención sanitaria, el comercio, la seguridad privada y la educación), hay que reconocerles el valor de ser el primer instrumento que se enmarca en el Dialogo Social Europea que aborda el problema de la violencia infringida en el trabajo por terceras personas ajenas a la relación laboral.

El objetivo de las Directrices es garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que trate el tema de la violencia ejercida por terceros.

Las Directrices reconocen la necesidad de contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud.

Quienes emplean deben desarrollar, **previa consulta a las y los trabajadores y sus representantes,** políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la práctica en la empresa.

En concreto, las directrices contemplan como medidas idóneas para prevenir la violencia de terceros, las evaluaciones de riesgo para la seguridad y salud de los lugares de trabajo, mediante una evaluación basada en las tareas realizadas (que pueden incluir trato con el público, personal externo subcontratado…) y orientada a la acción para evitar la materialización de los riesgos que pueden ocasionar terceras personas.

Las Directrices establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores/as, los trabajadores/as y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar los problemas derivados de la violencia de terceros.

Resulta relevante también, la definición del marco político adecuado que proponen para combatir la violencia de terceros.

A los efectos que aquí interesa, conviene destacar los aspectos de las Directrices europeas que han inspirado y confirmado el modelo de procedimiento de solución amistosa de conflictos que se contienen en las *"Notas"* que podemos observar (ver Ilustración 11. Inspiración en Directrices Europeas)

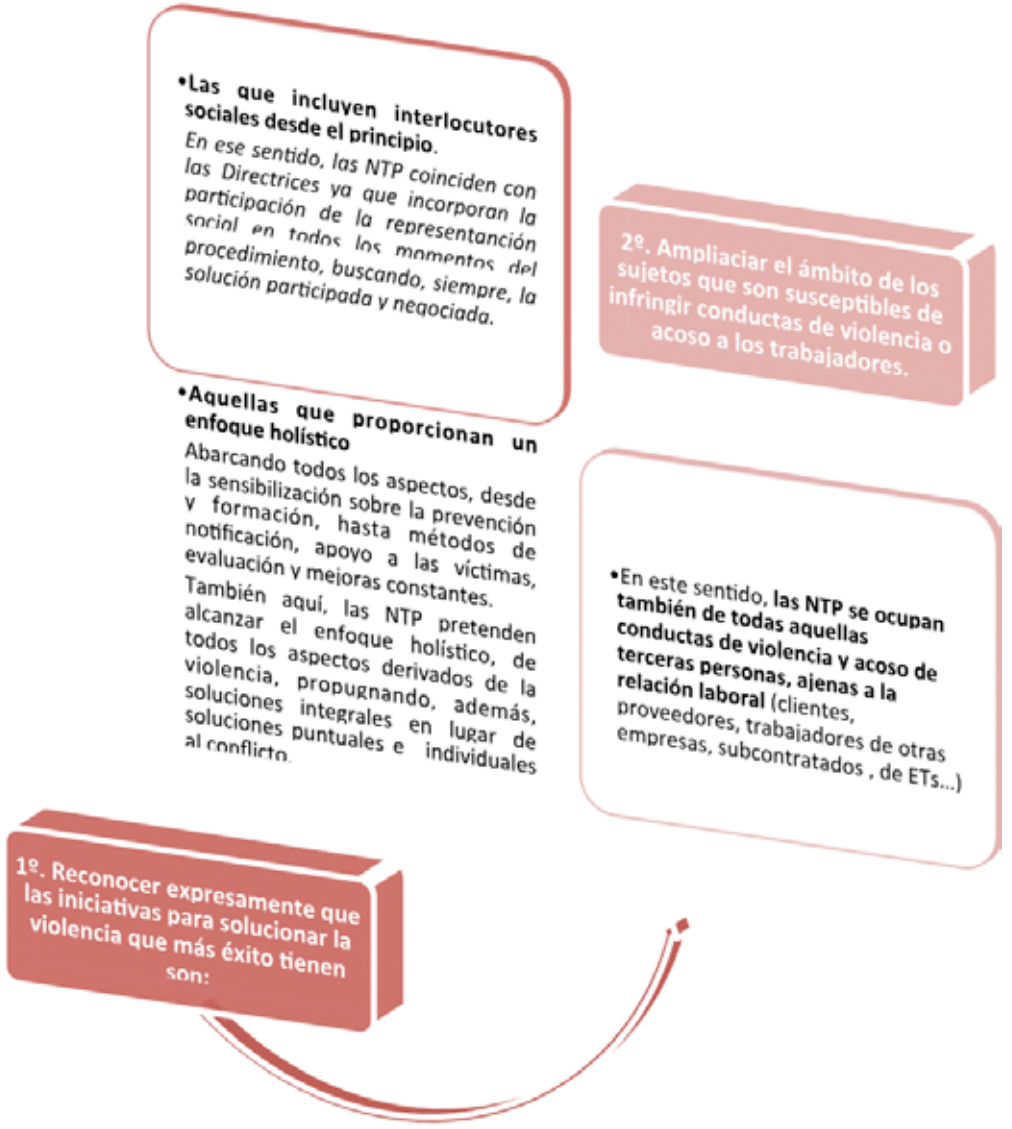


Ilustración 11. Inspiración en Directrices Europeas

El marco jurídico desde Europa nos confirma que es posible Acordar sobre la violencia en el trabajo. La Constitución Española y el Estatuto de los Trabajadores determinan cómo se articula este tipo de Negociación. La Ley de Prevención establece el derecho de quienes trabajan a una protección eficaz. Finalmente, las directrices multisectoriales amplían la posibilidad de gestionar también la violencia de terceros en el ámbito laboral.---

2.

Las Notas técnicas de Prevención 891 y 892: ¿qué son?

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), es el órgano científico y técnico de la Administración del Estado que se encarga, entre otras cuestiones, de asesorar en la elaboración de la normativa legal; en nuestro caso, establece el criterio técnico de interpretación de la legislación.

Las Notas Técnicas son pues, documentos científico-técnicos que guían la actuación en la materia que tratan, en nuestro caso, el procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia.

2.1. Análisis de las NTP 891 y 892.

Las conclusiones a las que llegó el equipo de investigación y que inspiran el contenido de las *"Notas"* (ver Ilustración 12. NTP: el instrumento) son que, el tratamiento de las situaciones de violencia, y por tanto el procedimiento que se ocupe de gestionarlas, requiere:

1º. Abordar la violencia en el trabajo en un sentido integral, que parte de disponer de un ambiente social de trabajo libre de riesgos de violencia

2º. No segregar las diferentes manifestaciones de violencia en atención a su causa (es decir, incluir todo tipo de posible violencia en el trabajo), sin perjuicio de las matizaciones específicas que puedan ser necesarias.

3º. Abordar el tratamiento de estas situaciones a través de un procedimiento integral, negociado y que contemple las diversas fases preventivas:

a. diseñar un Plan de Prevención que contemple el rechazo a todo tipo de violencia y un formato de acción, junto con su política correspondiente,
b. evitar los riesgos, si no es posible evaluarlos, en este caso mediante evaluación psicosocial específica,
c. planificar su prevención dando preferencia a soluciones de carácter colectivo participadas,
d. introducir un protocolo o procedimiento de solución interna y autónoma de las quejas, respetuoso con la máxima voluntariedad para la persona afectada y con el derecho al acceso a vías externas a la empresa (judicial, administrativa)
e. realizar una vigilancia de la salud específica a los riesgos inherentes al trabajo y efectuada por personal especializado en salud mental y psicosociología
f. poner en marcha seguimientos para comprobar la eficacia del sistema y proponer medidas de mejora.

4º. Abordar la negociación del ***Procedimiento*** en forma articulada, partiendo desde el ámbito más amplio (intersectorial estatal) hasta el más concreto, la empresa y detallando los elementos a negociar en cada uno de ellos.

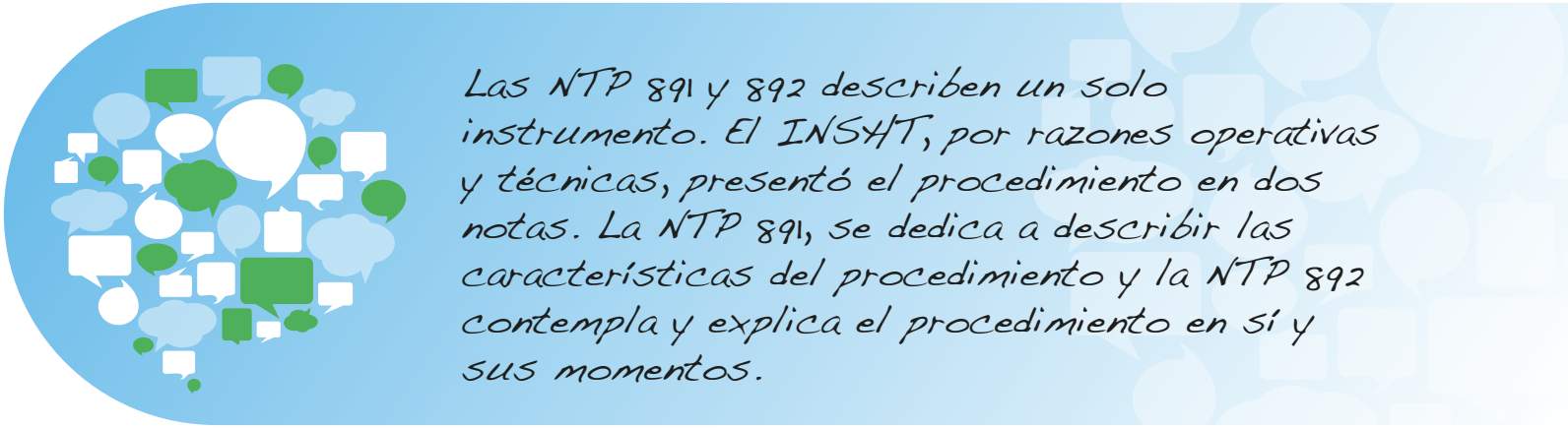


Ilustración 12. NTP 891 y 892: el instrumento

2.2. NTP 891 o características del procedimiento.

La NTP 891 presenta, como ya se ha avanzado, **las características** de un **procedimiento preventivo integral** de la violencia laboral, que se inscribe en una prevención proactiva negociada y participada por todos los agentes de la empresa.

Al situarse en la dimensión preventiva, parte de un **concepto global de las situaciones de violencia laboral**, integrando en la misma las conductas de violencia física, las conductas de violencia psicológica entre las que se incluyen el acoso discriminatorio, el acoso laboral y el acoso sexual y por razón de sexo.

Además, señala la variedad de acciones de violencia psicológica que pueden existir y la diversidad que pueden adoptar sus manifestaciones externas – desde la simple emisión de rumores hasta las agresiones físicas -.

La *"Nota"* detecta ya la insuficiencia de las prácticas más habituales al respecto, como la actuación directa sobre las personas implicadas o la existencia de protocolos de actuación limitados a los casos graves de violencia, pues en ambos casos se producen actuaciones meramente reactivas que contemplan, a lo sumo, una solución individual o puntual.

La NTP 891 también, aboga por un tratamiento integral de estas situaciones que se base en una **prevención proactiva**, detectando tempranamente las situaciones, e incorporando un procedimiento interno que pueda introducir las medidas correctivas necesarias y negociadas.

En la medida que se inspira en la prevención proactiva, el procedimiento de actuación no puede ceñirse exclusivamente a las denuncias puntuales que se produzcan, lo que es otro de los problemas de muchos de los protocolos hasta ahora negociados.

Además, este ***Procedimiento***, conforme a la indicada nota técnica, ha de atender a identificar los factores concretos de riesgo y atender a las situaciones de violencia de baja intensidad (problemas de comunicación, incidentes en las relaciones, discrepancias de criterios que afectan al funcionamiento…).

Esto es esencial porque, como se dijo, esos factores y esas situaciones pueden favorecer si no se abordan la aparición de situaciones más extremas (ver Ilustración 13. Características del Procedimiento).

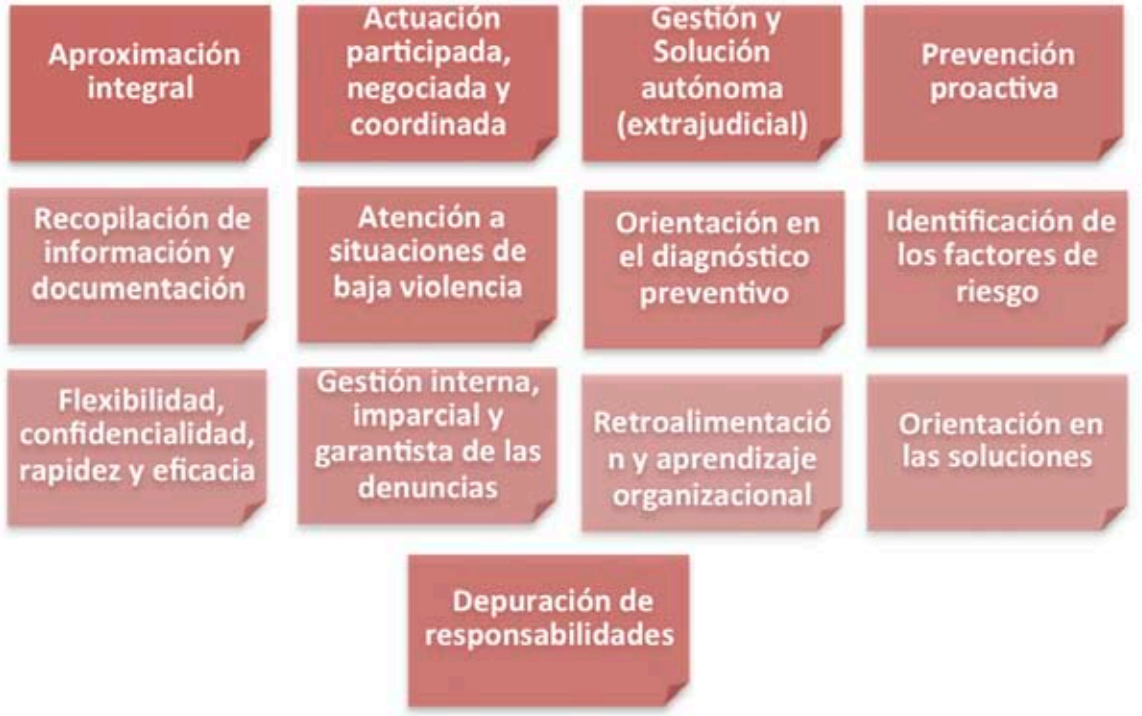


Ilustración 13. Características del Procedimiento

2.3. NTP 892 o desarrollo del procedimiento.

La **NTP 892** se ocupa de **describir secuencialmente el proceso de aplicación del procedimiento** y establece, como elemento identificativo, propio y esencial del procedimiento, la prevención.

El ***Procedimiento*** sitúa el problema en su marco natural: la empresa y la organización del trabajo. Además de abordar la violencia en el trabajo de forma integral (completa en sus formas y desde todas las posibles intervenciones preventivas), incluye todas sus manifestaciones.

Pero, muy especialmente, ***el procedimiento*** **se ha de integrar en la prevención**, en el plan preventivo de la empresa.

En este sentido se insiste en el defecto de, por ejemplo, establecer un protocolo de actuación frente al acoso sin disponer de una previa evaluación de riesgos psicosociales.

Una vez que se ha desarrollado en términos generales la necesidad de un procedimiento integral de actuación,esta *"Nota"* viene a desarrollar el procedimiento, concretando todo el proceso de aplicación del mismo.

La hora de articular el ***Procedimiento*** se consideró como algo fundamental, el elemento temporal. De esta forma, en el planteamiento se ha de contemplar desde la prevención activa (en ausencia de situaciones de violencia en el lugar de trabajo y, por tanto, de daños a la salud) hasta la toma de decisiones sancionadoras (cuando se haya investigado y probado la existencia manifiesta de situaciones de violencia -acoso, persecución, agresión-) y el aprendizaje organizacional y preventivo derivado de ese proceso.

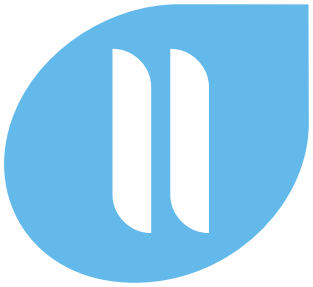
Atendiendo a la evolución que tienen las situaciones de violencia, el procedimiento estableció cinco M*omentos* básicos.

Se decidió denominarlos Momentos para hacer referencia precisamente a ese marcado elemento temporal que prima a la hora de articular el procedimiento, pero también podrían haberse denominado fases o etapas. La denominación no ha de inducirnos a error.

En cada uno de estos *Momentos* se trabaja una parte del problema y su solución. Esto supuso establecer unos objetivos específicos de cada *momento*; proponer unas respuestas determinadas y definir unas tareas y recursos concretos.

Para que la acción preventiva resulte eficaz se ha de poner en marcha el ***Procedimiento*** completo; aplicar partes del mismo supone poner parches puntuales al problema, pero no su solución, (ver Identificamos 14. Momentos o fases (ver Ilustración 16. Momentos del Procedimiento).

Ilustración 14. Momentos del Procedimiento



El acuerdo de la empresa de solución autónoma de conflictos de violencia laboral

1.

El Acuerdo de empresa de solución autónoma de conflictos de violencia laboral. Características esenciales. ¿En qué se diferencia de los Protocolos de acoso?

El presente capítulo se dedica a informar sobre las características del Acuerdo y, especialmente, a poner de manifiesto las diferencias sustanciales que presenta con respecto a un Protocolo de acoso "al uso".

Así pues, las características esenciales, que lo distinguen del resto de acuerdos de gestión de la violencia o de los protocolos de acoso son:

1. El Acuerdo **gestiona todas las conductas de Violencia**, incluso las de baja intensidad, las incipientes. El protocolo de acoso gestiona, por lo general, solo las conductas de acoso, que sean sistemáticas, reiteradas en el tiempo y con intención de dañar a la víctima.
2. El Acuerdo **contiene un *Procedimiento*** que se integra en la actividad preventiva de la empresa y se pone en marcha, desde su firma, para coadyuvar en el cumplimiento de las obligaciones preventivas, detectar cualquier conducta incipiente de violenta, gestionarla e introducir las modificaciones oportunas en el sistema organizativo y de prevención. El **Protocolo de acoso solo reacciona** cuando se produce una denuncia que cumple con todos los elementos que se exigen para ser conceptuada como acoso laboral, sexual, discriminatorio o por razón de sexo.

Por ello afirmamos que el ***Procedimiento* es preventivo** y el ***Protocolo de acoso* es reactivo**.

3. El Acuerdo se negocia en el ámbito de la empresa y con respeto a las normas de la negociación colectiva estatutaria o de eficacia general.

Es decir, *el* ***Procedimiento* se suscribe por las partes legitimadas**. El **protocolo de acoso no siempre** sigue estas pautas de negociación.

Claramente se concretan tres características esenciales del Acuerdo que aquí presentamos y que, seguidamente, vamos a desarrollar (ver Ilustración 15. Elementos fundamentales de la Negociación sobre violencia).

Ilustración 15. Elementos fundamentales de la Negociación sobre violencia.

1.1. El Acuerdo gestiona todas las conductas de Violencia, no solo el acoso.

Los recientes estudios realizados sobre una muestra importante de protocolos de acoso laboral han puesto de manifiesto que, la mayor parte ellos solo incluyen la gestión de las conductas de acoso (laboral o moral, sexual, por razón de sexo o discriminatorio), dejando al margen, el resto de conductas de violencia laboral no susceptible de "encajar" en el concepto de acoso.

Para comprender la importancia que esta elección tiene, a la hora de elegir el modelo de acuerdo o de protocolo que se va a suscribir, conviene tener en cuenta el concepto de acoso.

Como se sabe, no existe un concepto de **acoso** laboral en las normas laborales y han sido los jueces quienes han tenido un papel fundamental en su construcción, fijando los elementos que deben incluirse y rechazando aquellos otros que pueden desvirtuarlo. Así se viene definiendo el **acoso moral** como una conducta que se ha de enjuiciar con carácter objetivo, que atenta contra el derecho de dignidad personal que crea un entorno intimidatorio, humillante o degradante u ofensivo para la persona afectada y que es susceptible de causar daños a la salud de la persona acosada.

En definitiva, **la doctrina exige** para que se dé una situación de acoso susceptible de ser tutelada jurídicamente que la conducta a enjuiciar cumpla los siguientes **requisitos:**

a. Violencia o maltrato psicológico.

Para que exista la situación de «mobbing» es preciso que se dé una conducta agresora, una **acción de hostigamiento, persecución o violencia psicológica** contra una persona o conjunto de personas. En consecuencia, es necesario que se ejerza una presión, y que la víctima sienta esa presión.

De forma que **no bastará con la existencia de una situación de conflicto en el trabajo o mal clima laboral**, frecuente en algunas empresas o centros de trabajo y a veces consustancial a determinados entornos laborales problemáticos. Tampoco con que se adopten por parte del empleador determinadas decisiones que vulneren derechos laborales de la persona afectada (traslado de puesto, modificación de condiciones o funciones, movilidad no consentida, retirada de conceptos retributivos, etc.) que serían impugnables por sí mismas ante la jurisdicción laboral.

b. Comportamiento persistente, sistemático y reiterado en el tiempo

La existencia del acoso moral precisa la concurrencia de una pluralidad de actos reiterados que atenten contra la dignidad y la integridad moral del trabajador o trabajadora.

De manera que los **conflictos temporales o enfrentamientos puntuales, por graves que sean, no podrán considerarse acoso, al no cumplir la exigencia de la reiteración en el tiempo.**

Así, la violencia psicológica deberá ser ejercida de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, permaneciendo en el tiempo.

Si bien, existe doctrina judicial que ha interpretado que aquella duración es orientativa, puesto que es evidente que la situación de acoso puede comenzar y constituir la misma desde el inicio, causando ya desde ese mismo momento daño a la persona empleada.

c. Voluntad de dañar personalmente a la víctima

También la intencionalidad del acosador es fundamental a la hora de determinar si estamos o no en presencia de un supuesto de acoso laboral. Alguna persona puede sentirse presionada o acosada (volumen desorbitado de trabajo, cambios de horario, horas extraordinarias…) pero esas situaciones no son susceptibles de calificarse como acoso, puesto que **lo relevante es la finalidad de quien acosa,** cuyo objetivo es dañar al trabajador/a psíquica o moralmente para producir su marginación en el entorno laboral.

Por ello, será necesaria la existencia de una **intencionalidad de dañar a la víctima** socavando su integridad, con el propósito claro de perjudicar psíquica, laboral y socialmente a la persona que vive el acoso, hasta llegar a su denigración laboral.

La exigencia de este elemento significa que el «mobbing», como regla general, no persigue el daño por el daño, sino que pretende producir un resultado, que en la mayoría de los casos es provocar la salida de la persona trabajadora de la empresa; y plantea, sin duda, un importante problema en torno a la prueba, es decir, a los efectos de acreditar la finalidad o tendenciosidad del sujeto activo.

d. Producción del daño

Es preciso que se produzcan daños en la salud física o psíquica de la víctima para que pueda hablarse en puridad de acoso. La existencia de daño es consustancial a la existencia de acoso moral o, por decirlo de otro modo, si no existe daño psíquico a la víctima no existe acoso.

e. Conducta directamente vinculada con el trabajo

Se exige, por último, que las conductas de acoso se den en el entorno laboral.

El análisis de la **doctrina judicial más reciente** en materia de acoso moral en el trabajo advierte de algunos fallos judiciales novedosos que dan cobertura y tutelan situaciones y conductas no admitidas hasta ahora.

Es el caso por ejemplo de la STSJ de Madrid de 19 de mayo de 2011 (JUR 2011, 238530)[1] , conforme a la cual, junto con el acoso laboral tradicional se debe tutelar también los casos de **acoso moral imaginario o subjetivo.** Esta interpretación amplia y absolutamente novedosa implica que se haya producido o no el acoso en cuestión, el origen de la **enfermedad de la trabajadora ha de residenciarse, en cualquier caso, en el trabajo que ejecuta por cuenta ajena,** que es lo que requiere el art. 115.1 de la LGSS para calificar la contingencia de accidente de trabajo. La conclusión que alcanza el Tribunal, en este caso, es la existencia de accidente de trabajo incluso considerando indemostrado que haya habido acoso moral, porque, a su entender, una y otra son cosas distintas, habida cuenta de que la inexistencia del acoso objetivo y real no implica necesariamente que no pueda reconocerse que es en cualquier caso el trabajo, su responsabilidad, su ambiente o sus circunstancias y la lectura psicológica que de cualquiera de estas cosas haya hecho la trabajadora, los que originan la enfermedad.

En sentido similar, la STSJ del País Vasco de 18 de mayo de 2010 (AS 2010/2542)[2] que reconoce que la doctrina jurisprudencial ha venido en ocasiones a dar gran relieve al aspecto sistemático, continuado o prolongado en el tiempo, de la violencia sufrida, pero que judicialmente la gravedad de los sucesos requiere una individualización de los comportamientos que no pueden generalizarse con absoluta mimetización sobre reacciones objetivas, puesto que el trato indigno y la afección al derecho fundamental, respecto de la consideración debida como ser humano, permiten descubrir los comportamientos individualizados y las exigencias propias de las definiciones que consagran ese trato indigno y que no siempre pueden ser bautizadas como de acoso moral.

---

1 La Sentencia plantea la necesidad de realizar un examen del caso concreto para poder llegar a la conclusión de que el trabajo tiene realmente algo que ver en la situación física y anímica de la demandante y, que, en mayor o menor grado, se constituye en nexo causal de la dolencia por resultar la causa exclusiva o fundamental del trastorno psíquico, aunque no exista realmente hostigamiento ni conflicto laboral. Se trata de un acoso inexistente en la realidad, pero es real la consideración de la persona afectada, que, por las razones que fuera, «se siente» víctima de persecución o de malos tratos.

2 La Sentencia admite que en el supuesto enjuiciado, no se dan todos los requisitos jurisprudenciales del acoso, pero a pesar de ello, declara la extinción del contrato de la demandante en base a la acreditación de un comportamiento peyorativo, indigno y menoscabador, que supone una humillación injusta, íntima con un hostigamiento psicológico y se subsume en demérito de la convivencia, provocando una reacción física y psíquica que degrada a las contrapartes.

En suma, se vislumbra en algunas resoluciones judiciales la voluntad de ofrecer una tutela íntegra a quien trabaja y reclama, atendiendo a la situación concreta y a las circunstancias, también individuales de cada caso, y obviando las rigurosas exigencias que la doctrina judicial ha impuesto.

Pero **estos avances doctrinales, que son singulares, no han llegado a la mayor parte de los textos de los protocolos** de acoso.

Como se ha avanzado, se ha comprobado que buena parte de los Protocolos de actuación frente al acoso incluyen en los textos negociados las definiciones de acoso de cuño jurisprudencial e incluso algunos declaran expresamente que no tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas de maltrato psicológico que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.(ver Ilustración 16. Riesgos de usar definiciones jurídicas en los Protocolos de acoso).

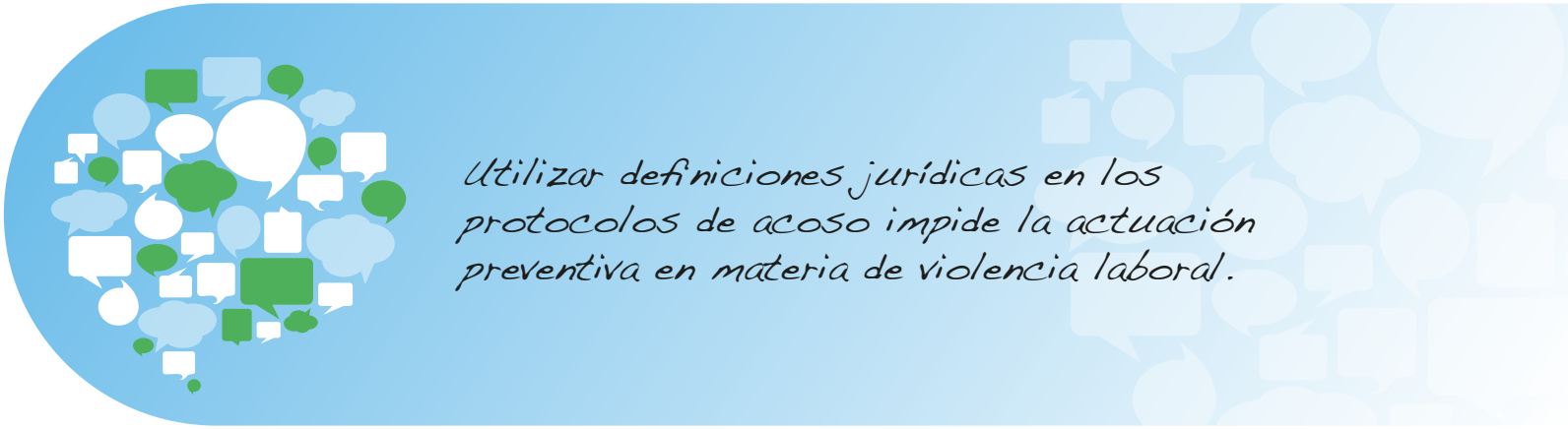


Ilustración 16. Riesgos de usar definiciones jurídicas **en los Protocolos de acoso**

Esta práctica debe desecharse. Si exigimos, para dar tratamiento a una conducta en un sistema de solución autónoma de conflictos, los mismos requisitos que para condenar judicialmente al acosador, se pierde, sin duda, el carácter preventivo del procedimiento.

Es más, si exigimos, para dar tratamiento a una conducta en un sistema de solución autónoma de conflictos, los mismos requisitos que para condenar judicialmente al acosador, ¿Qué sentido tiene el protocolo? O, dicho de otro modo, ¿Por qué no acudir directamente a los tribunales de justicia en busca de tutela si se exigen idénticos requisitos para acreditar la existencia de acoso en el juzgado que en el procedimiento (ver Ilustración 17. Delimitación de conceptos).

Para nuestro propósito, elegimos el concepto de violencia que integra todos estos posibles tipos de situaciones violentas en el trabajo.

Ilustración 17. Delimitación de conceptos

Como es sabido, los conflictos temporales, los enfrentamientos puntuales, por graves que sean, no son susceptibles de ser considerados como acoso laboral, al no cumplir la exigencia de reiteración en el tiempo que exigen los tribunales (ver Ilustración 18. Conductas que recoge el **Procedimiento**).

El Acuerdo de procedimientos que aquí se propone tiene ambición de ocuparse de todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral, incluso las incipientes, las no reiteradas en el tiempo, aquellas en las que aún no se haya acreditado la tendenciosidad, pero, que sin duda, han causado un daño en el trabajador o son susceptibles de causarlo. Aquí reside también el carácter preventivo del Acuerdo.

Ilustración 18. Conductas que recoge el Acuerdo

Nuestro objetivo **consiste en detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas (baja intensidad, corta duración o factores de riesgo difusos)** para poder actuar sobre los factores que las generan y solucionar los problemas antes de llegar a situaciones de violencia grave o a conductas de acoso laboral, discriminatorio o sexual.

Resulta obvio que **si no se opta por el planteamiento propuesto, se pierde el carácter preventivo,** al no poder tratar las conductas más que cuando ya son graves y reiteradas en el tiempo y, a la postre, resulta ineficaz. Pues la solución judicial otorgará finalmente la tutela requerida y la activación del ***Procedimiento*** solo procurará a la víctima, en el mejor de los casos, una solución más tardía. (ver ilustración 19. Comportamientos de Violencia Laboral del Acuerdo).

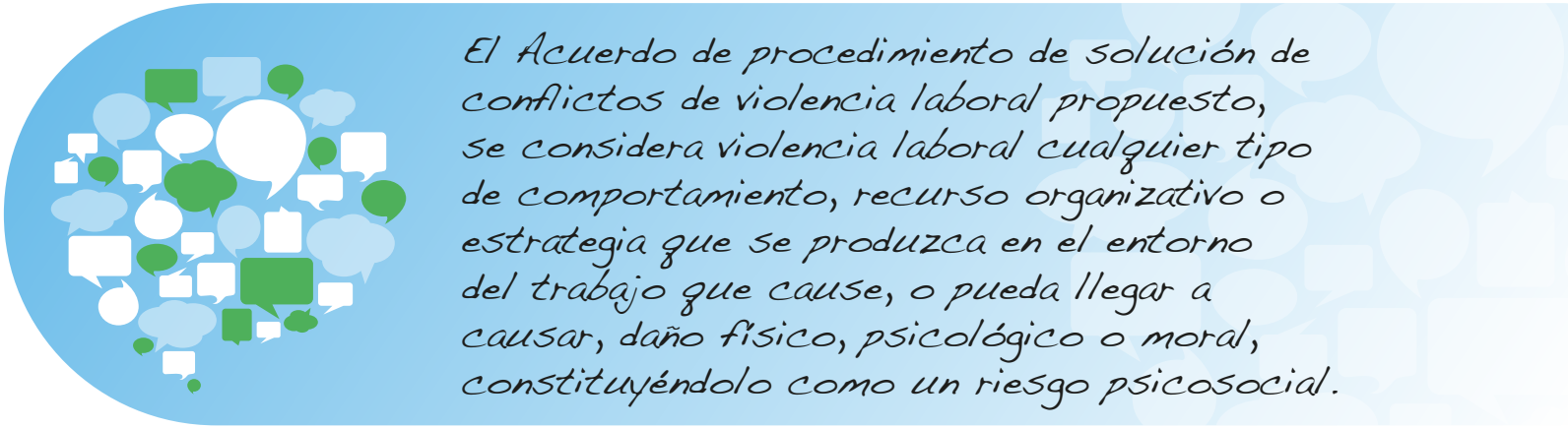


Ilustración 19. Comportamientos de Violencia Laboral del Acuerdo.

Así pues, en el texto del Acuerdo que proponemos, también va a incluirse un elenco de **conductas y comportamientos abiertos y no restrictivos,** susceptibles de ser tratadas y gestionadas, sin más requisitos que la propia conducta en cuestión; es decir que no se va a requerir que exista reiteración, ni sistematicidad, ni tendenciosidad…

Delimitar cómo se entienden las interaccione que se producen en la empresa y pueden desencadenar conductas de violencia laboral, implica utilizar una visión múltiple de la situación de trabajo como un lugar de interacciones, un sistema de trabajo en el que se contextualizan diferentes elementos y un modelo sistémico de interpretación del trabajo.

En dicho ámbito, es posible que aparezcan diferentes situaciones de violencia que de no prevenirse y/o atajarse es posible que causen daños personales y costes. Este es otro de los elementos diferenciales de nuestra forma de entender la violencia. Los distintos tipos de violencia que incluimos en nuestro modelo son:

- ✔ **externa y física,** (tradicionalmente conocida como Violencia tipo I), suele ser puntual y no conlleva relación entre las personas agresoras y agredidas,
- ✔ **de prestación del servicio,** (también conocida como Violencia tipo II), en la que existe algún tipo de relación profesional entre ambas partes del círculo de agresión y suele tratarse también de hechos puntuales y aislados pero que, si se mantiene pueden dar lugar a acoso,
- ✔ **de las relaciones del trabajo**, (identificada también como Violencia tipo III) entre las personas que se inscribe el círculo de violencia existe una relación de trabajo (de colega profesional, jefatura y/o subordinación), puede tratarse de situaciones aisladas y puntuales (recogiendo conductas de baja intensidad y/o frecuencia) o mantenidas en el tiempo y repetidas; el círculo de violencia puede ser individual y colectivo, por acción y por omisión,
- ✔ **del proceso productivo**, surge de las decisiones estratégicas y la forma de coordinarlas, en este círculo confluyen personal con mando en la empresa, una estructura organizativa que da soporte a estos comportamientos y la persona que soporta la situación; las acciones derivadas se mantienen a lo largo del tiempo,
- ✔ **de la distribución de poder**, se relaciona con la "visión" de la empresa y tiene que ver con los "usos y costumbres", encontrándonos con organizaciones que permiten, refuerzan y consienten estos comportamientos en el círculo de violencia, suele ser difícil visibilizar al agente que emite la acción que se mantienen a lo largo del tiempo.

1.2. El Acuerdo contiene un Procedimiento preventivo, no un Protocolo reactivo.

El análisis del mundo laboral nos muestra que las prácticas más extendidas para hacer frente a las situaciones de violencia y acoso en el trabajo carecen de la necesaria visión sistémica, y no resultan suficientemente preventivas.

Los protocolos de acoso que se vienen suscribiendo por las empresas y la representación legal de los trabajadores se activan únicamente, cuando surge una denuncia, lo que suele darse cuando el deterioro de la salud de las personas afectadas es ya muy importante y la situación de acoso o violencia está muy enquistada y a veces resulta irreversible.

Los protocolos contienen, en general, planteamientos reactivos, -, solo reaccionan ante una denuncia-, tardíos -la situación de conflicto es generalmente muy grave- y puntuales, -solo actúan para intentar resolver el asunto individual que se somete al protocolo-.

No resulta efectivo un planteamiento que actué solo como respuesta a denuncias puntuales. Es preciso tener en consideración que la violencia no es una conducta aislada y puntual, sino el resultado de una serie de prácticas organizacionales que se van gestando y consolidando en la empresa (ver ilustración 20. Planteamiento de los protocolos).

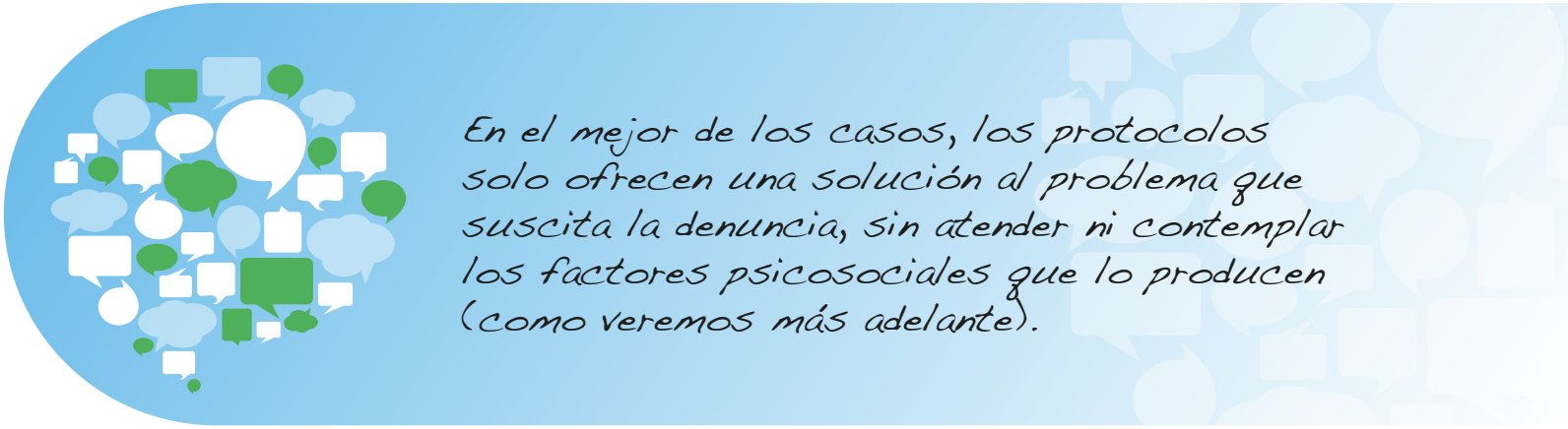


Ilustración 20. Planteamiento de los protocolos

Es más, en buena parte de las ocasiones, se solventa el problema con el traslado de la persona que denuncia a otro centro o a otro departamento. En el peor de los casos, acaba con la extinción del contrato de quien denuncia.

En general, los protocolos no contienen un método preventivo de actuación, no se integran en la actividad preventiva de las empresas. Los protocolos, en general, tratan de gestionar las denuncias en un intento de parar o evitar las reclamaciones judiciales.

No puede, como viene siendo habitual en demasiadas ocasiones, establecerse un protocolo de actuación frente al acoso sin disponer de una previa evaluación de riesgos psicosociales. Es una práctica reprochable (ver Ilustración 21. Protocolo como medida reactiva y no preventiva).

Los protocolos principalmente reaccionan ante situaciones manifiestas quedando fuera de su alcance la prevención.

Ilustración 21. Protocolo como medida reactiva y no preventiva

Nuestro Acuerdo de procedimiento propone actuar frente a la violencia laboral en su conjunto, partiendo de la prevención, de la posibilidad de detectar y actuar tempranamente ante las situaciones de riesgo de violencia o las conductas incipientes de acoso para resolverlas desde un tratamiento integral.

Se trata de un *procedimiento* **preventivo proactivo** cuyo objetivo es anticiparse a la aparición de cuadros graves de violencia. Para ello, trata, como declara la nota técnica 892, de integrar el procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia en la actividad preventiva de la empresa.

Solo para el caso en que la prevención y la detección temprana de situaciones de riesgo hayan fallado, **entra en acción el protocolo** que contiene el procedimiento de actuación para situaciones de acoso (en el Momento 4), con el objetivo, esta vez sí, de gestionar y resolver el conflicto que se denuncia habiendo agotado antes la vía preventiva.

El ***Protocolo de Solución***, individual y puntual de los conflictos derivados de la violencia que se muestra es pues, solo una parte del ***Procedimiento***, que se encuentra en el Momento 4 de la NTP 892.

Es decir, **prevenimos desde el *Procedimiento* antes, durante y después de producirse una situación de violencia. Si sólo disponemos de un protocolo actuamos siempre después de su manifestación** (ver Ilustración 22. Diferencia entre Procedimiento y Protocolo).

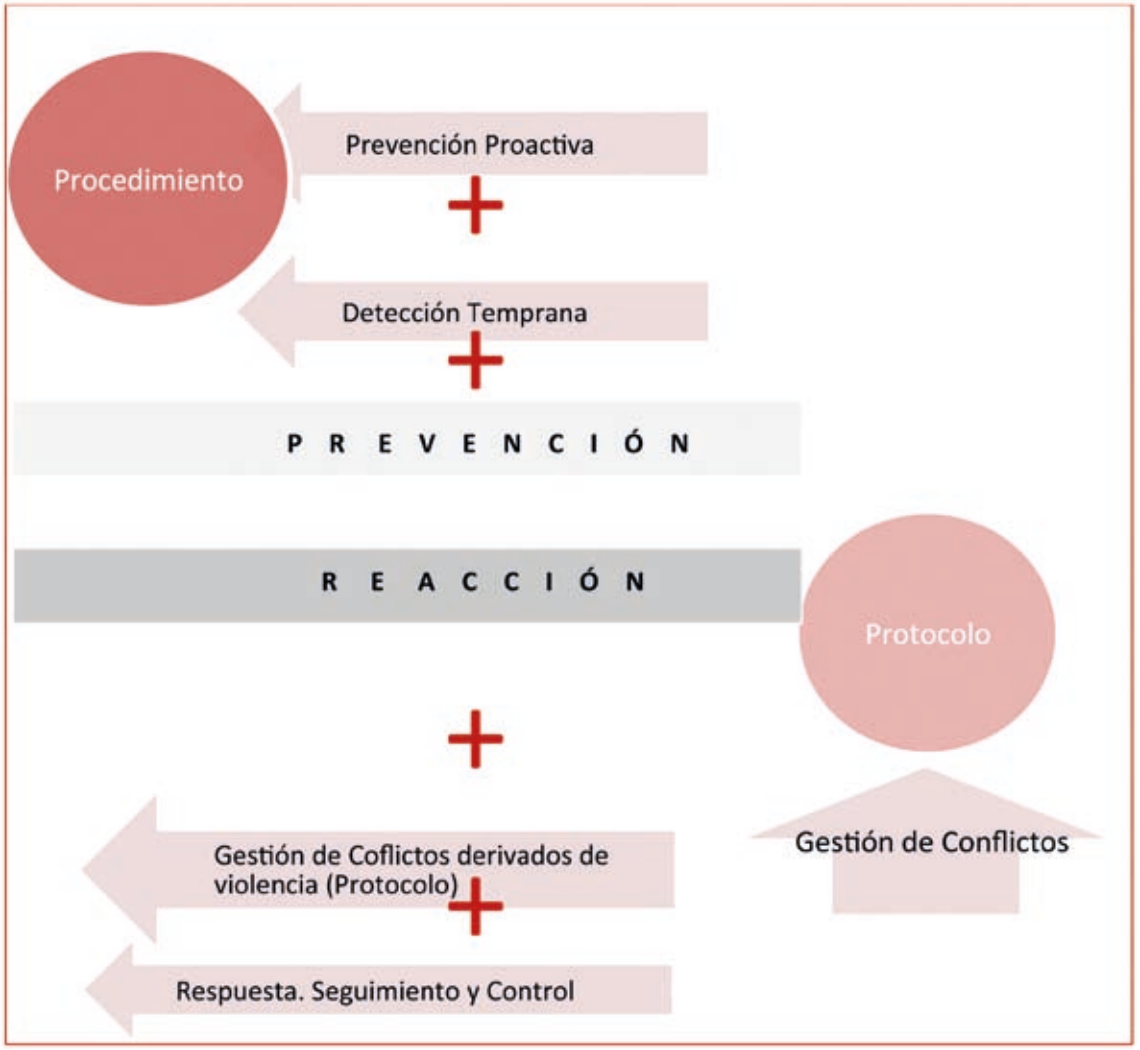


Ilustración 22. Elementos que contempla nuestro *Procedimiento* (a la izquierda y un Protocolo (a la derecha)

Para que la actuación sea eficaz, el ***Procedimiento*** debe activarse por completo, en todos sus momentos, desde su firma. Finalmente debe destacarse que las experiencias que se obtienen en la implantación del procedimiento permiten solucionar, además de la denuncia puntual, las situaciones de conflicto laboral que en ese entorno se estén generando y adoptar, negociadamente, las medidas organizativas que permitan erradicar estas conductas indeseadas.

En definitiva, este instrumento se diferencia, en general, de los establecidos hasta el momento, en el carácter eminentemente preventivo, en la capacidad y oportunidad que se brinda de obtener una detección temprana de situaciones de riesgo de violencia y en la posibilidad de propiciar la adopción de las medidas correctivas a aplicar cuando se detecten situaciones de violencia, para que éstas no vuelvan a producirse (ver Ilustración 23. Puntos Cardinales de la negociación en la empresa).

Ilustración 23. Puntos Cardinales de la negociación **en la empresa del** ***Procedimiento***

El Acuerdo del Procedimiento parte de una definición amplia de violencia que no contempla definiciones jurídicas ni legales sino grupos de conductas y comportamientos. Trabajamos para prevenir y antes de llegar al acoso se han debido producir acciones previas que evitan su posible evolución negativa.---

1.3. Es un Acuerdo de empresa negociado, de eficacia general.

Hacer de la prevención de riesgos en la empresa el elemento que guía nuestra misión para mejorar las condiciones de trabajo, permite reducir el impacto negativo de las inadecuadas condiciones de trabajo, pero también nos permite disponer de una clase trabajadora sana en los momentos presentes y futuros, siendo el capital humano saludable el motor de una sociedad productiva, eficaz, eficiente y con calidad de vida en su proceso de envejecimiento (ver Ilustración 24. Modelo teórico)

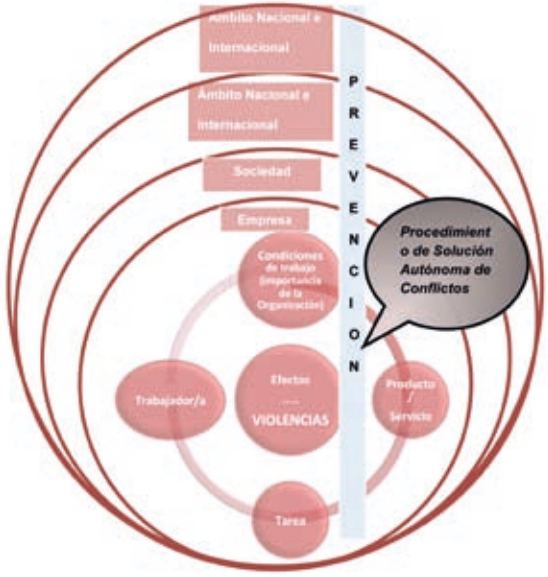


Ilustración 24. Modelo Teórico. Castañeda (2013)

Es, efectivamente, en el entorno laboral, en la empresa, en el centro donde se constata la necesidad de crear una dinámica de trabajo negociada, participada y comprometida con la erradicación de las conductas de violencia.

Ahora bien, la NTP 892 establece la necesidad de plantear una negociación articulada o escalonada. Esto es, una negociación que pasa de inicialmente por el ámbito Estatal introduciéndose un Acuerdo Marco, donde se regulan las cuestiones más generales, se desciende a nivel sectorial concretándose Acuerdos para cada sector y, finalmente, a los ámbitos inferiores (empresa, sección…) donde se concretan y profundizan las cuestiones particulares mediante el Acuerdo correspondiente. (Ver Ilustración.25. Ámbitos de Negociación)

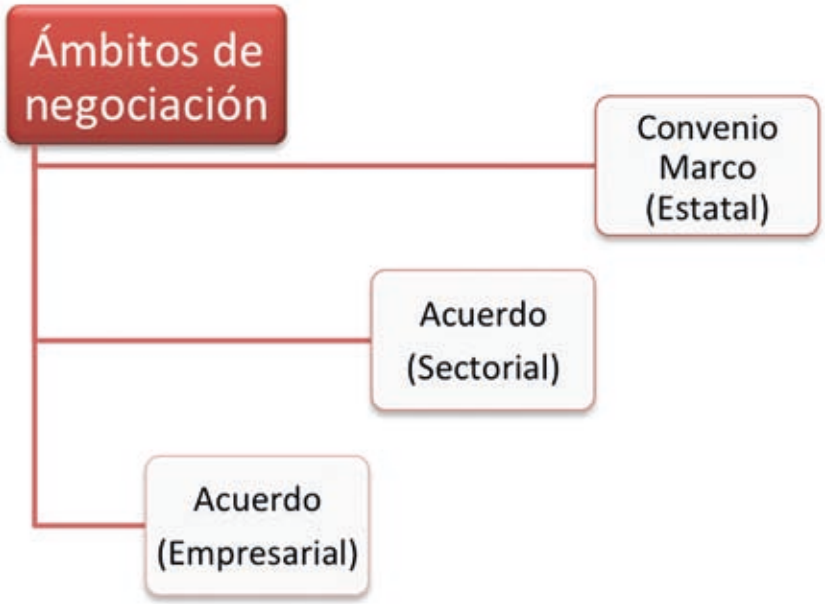


Ilustración 25. Ámbitos de Negociación

En la Nota referida, también se concretan las materias que deben negociarse en cada uno de los escalones de la negociación: Acuerdo Marco, Acuerdos Sectoriales y empresa (ver ilustración 26. Acuerdos: elementos y materias).

Así, se dice que sería oportuno que, el Acuerdo Estatal sea un convenio de "mínimos", en el que básicamente se contemplen las características básicas y fundamentales del procedimiento; esto es, que se traten todas las conductas de violencia, no solo de acoso, que tenga carácter preventivo y voluntad de solución integradora y no de solución puntual de conflictos individuales...

Ilustración 26. Acuerdos: elementos y materias

En los convenios sectoriales deben recogerse cláusulas de adhesión al Acuerdo Marco y otras que contemplen las especificidades que en el sector han de tener los procedimientos, procurando la aplicación del Acuerdo Estatal. Además, se señala, que a nivel sectorial podría establecerse un procedimiento específico para aquellas empresas que por su tamaño, estructura organizativa, carencia de representantes de los trabajadores o cualquier otro motivo no pudieran negociar su propio procedimiento.

Es cierto que el diseño de negociación articulada dispuesto en las "*Notas"* es el más recomendable.

Es innegable que la **negociación colectiva sectorial** puede prestar un gran servicio al tratamiento de la violencia laboral en el sentido expuesto en las *"Notas"*, que **complementa y perfecciona los acuerdos negociados en las empresas,** o incluso que sirve de norma para aquellas empresas que no han alcanzado, por cualquier circunstancia un acuerdo en esta materia.

Ahora bien, **la negociación que vamos a abordar es exclusivamente la que se da en el ámbito de la empresa**. Por cuestiones obvias, la negociación a nivel estatal y sectorial no va a ser tratadas en el presente trabajo.

Por otro lado, resulta evidente que **es, en el seno de la empresa, donde puede y debe negociarse el procedimiento** en cuestión, con independencia de los acuerdos y pautas específicas de cada sector que la negociación sectorial establezca.

Es esencial que el Acuerdo de empresa al que finalmente llegamos esté negociado y participado por todas las partes, (empresa, y trabajadores/as) porque:

1º. De esa manera todos los colectivos se van a **sentir vinculados**,

2º. La negociación ya trabaja a favor de la **publicidad,** de la **información y** del **conocimiento del acuerdo**.

3º. Un Acuerdo negociado **facilita** sobremanera su **puesta en práctica y su seguimiento**, y en este caso estas dos dinámicas son vitales para alcanzar el nivel de prevención y eficacia que se pretende.

4º. Finalmente, el acuerdo **debe ser negociado para que pueda ser exigible su cumplimiento**.

Un acuerdo impuesto por la empresa, no negociado, debe rechazarse.

Como es sabido, la negociación colectiva tiene unas normas específicas, reguladas en el ET, que deben cumplirse ineludiblemente para que los acuerdos que se adopten sean de eficacia general y pueda exigirse su cumplimiento, incluso ante los tribunales.

En nuestro caso, también deben seguirse esas mismas normas, pues en definitiva, lo que aquí estamos planteando es la suscripción de un acuerdo negociado entre la empresa y la representación social que se aplique a toda la plantilla, es decir, que sea de eficacia general, y que resulte vinculante también para todas las partes, es decir, de **obligado cumplimiento**.

La dinámica de negociación es quizá uno de los asuntos más tratados y conocidos por la representación de las y los trabajadores, por ¬sindicalistas; pero recientes estudios realizados respecto de los llamados “Protocolos de Acoso”, han evidenciado que en múltiples ocasiones, estos Protocolos no están negociados con la representación legitimada o incluso, se suscriben, al margen de las normas básicas que rigen en la negociación colectiva.

Por ello, se estima conveniente ofrecer algunas precisiones respecto del proceso de negociación, de los interlocutores legitimados para intervenir en la misma y de los ámbitos a los que debe circunscribirse.

El acuerdo por el que se aprueba un procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral en el seno de una empresa, debe tener carácter normativo y vinculante. Esto significa que **debe establecerse una pauta de negociación estatutaria** o de eficacia general, **con observación de los requisitos establecidos en el Título III** del Estatuto de los Trabajadores.

Por decirlo de otro modo, un acuerdo suscrito por una parte de la representación de la plantilla que no represente a la mayoría, no tiene alcance general y, a los efectos que aquí interesa, resulta ineficaz.

Tampoco puede mantenerse la obligatoriedad de aplicación de un documento no negociado, impuesto unilateralmente por la empresa, o negociado con un órgano no representativo (como puede ocurrir cuando lo negocia una comisión específica que no tiene competencia para la negociación estatutaria).

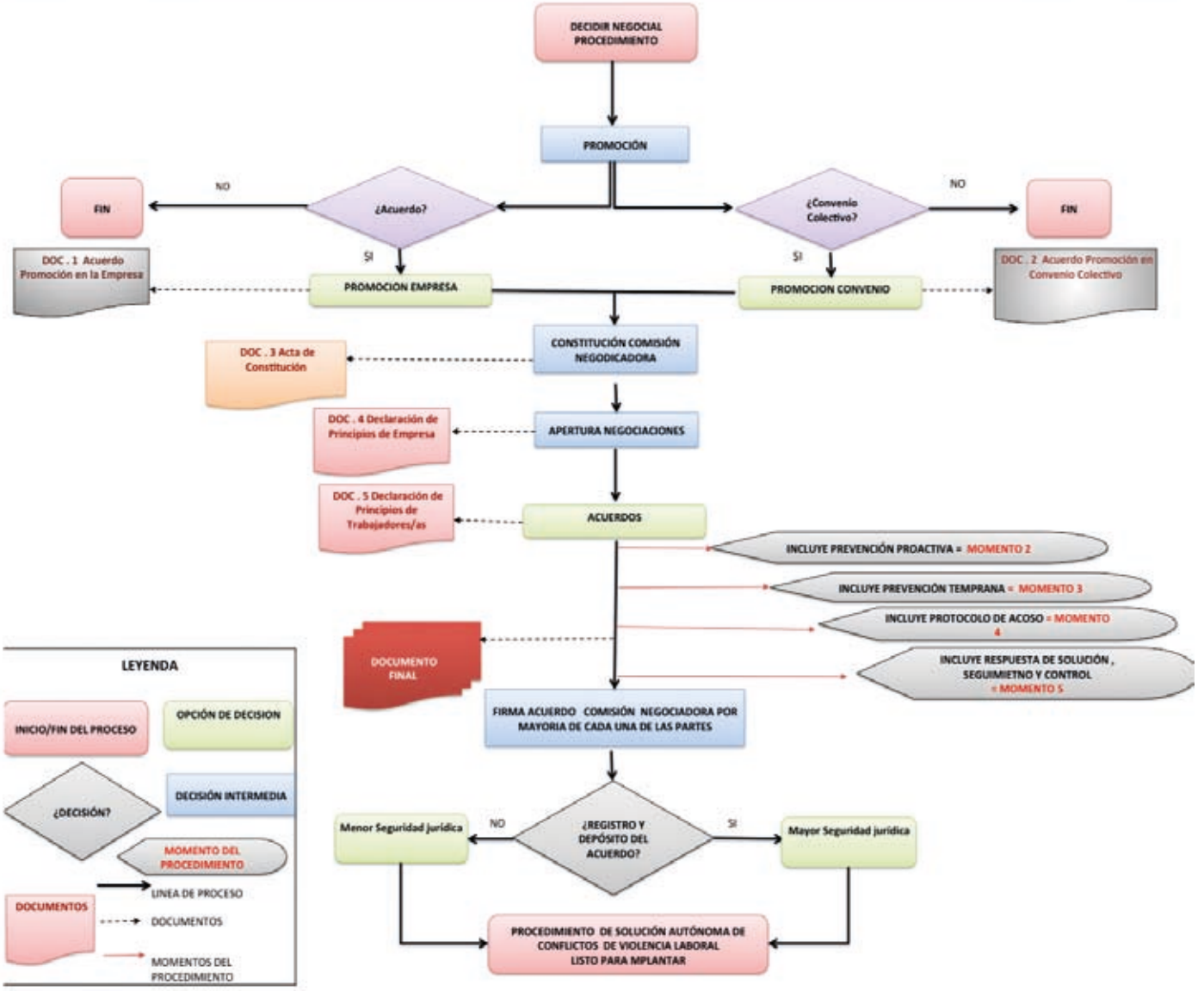
Así pues, el acuerdo que se suscriba en la empresa debe seguir, inexcusablemente, las normas que dicta el ET para la negociación colectiva de eficacia general o estatutaria.

Creemos que la violencia en el trabajo es el resultado final de la interacción de un conjunto de factores organizacionales, relacionales, técnicos y sociales que, en su vertiente negativa y en ausencia de una prevención de riesgos adecuada, puede materializarse en diferentes formas de daños para la salud personal, empresarial y social. Si nos centramos sólo en el acoso dejamos fuera del alcance preventivo gran cantidad de conductas violentas, Si sólo utilizamos un protocolo reactivo nuevamente obviamos la prevención de riesgos y descuidamos la salud laboral.

El acuerdo al que llegamos es negociado y participado por todas las partes, respeta las normas de la negociación colectiva y dejamos constancia escrita de sus términos.---

Negociación en la empresa del acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral, inspirado en las NTP 891 y 892

MOMENTO 1 = NEGOCIACIÓN Y ACUERDO



(Ver Flujograma 1. Momento 1: Negociación y acuerdo)

1.

Inicio del Proceso: Promoción de la negociación o invitación a negociar. ¿Qué tipo de negociación nos interesa?

El presente instrumento da un paso más en el tratamiento preventivo de la violencia laboral y en los acuerdos de solución autónoma de los conflictos derivados de la misma.

En este texto ofrecemos de forma accesible y sencilla los elementos necesarios para negociar, en el ámbito de la empresa, un acuerdo que contiene un procedimiento de carácter integral, preventivo e inspirado en las NTP 891 y 892, cuyas características ya han sido expuestas.

Este instrumento pretende dar respuesta al déficit actual existente en esta materia.

El ***Procedimiento*** guía la actividad preventiva para afrontar de forma interna este tipo de riesgos psicosociales. Por ello, se insiste, una vez más, en que deben rechazarse sindicalmente todos aquellos protocolos o procedimientos que no alcancen la necesaria dimensión preventiva (antes, durante y después de la posible materialización del riesgo).

Para la negociación del Acuerdo de Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral en la empresa es necesario contar con el acuerdo de la empresa y de la representación de las y los trabajadores.

Es preciso señalar, que se ha tratado de ser lo más respetuoso posible con el procedimiento diseñado en las *"Notas"* y que, precisamente por ello, y para hacer reconocibles los momentos que allí se señalan, se ha ajustado una dinámica negocial a los momentos establecidos en la NTP 892.

La dinámica negocial consiste, como en cualquier otra negociación entre la empresa y los representantes de la parte social, en:

1º. **INICIO:** la representación social abre la negociación con la empresa, la invitan a negociar y le dirigen un escrito en que el así conste. (se corresponde con el Momento 1 de la NTP 892).

2º. **NEGOCIACIÓN:** se produce un periodo de negociación en el que **se presenta la propuesta de Acuerdo** que aquí se expone y **tras el periodo de negociación**, se realicen las modificaciones y ajustes que se consideren necesarios, en virtud de las circunstancias concretas de cada empresa (estructura organizativa, tamaño de la plantilla, sector de actividad…)

3º. **FIRMA:** finalmente, **se suscribe** por la empresa y representantes de las y los trabajadores, **un único documento de acuerdo en el que se contengan todos los compromisos** para la prevención y tratamiento de la violencia y el acoso en el trabajo. (se corresponde con los *Momentos 2, 3, 4 y 5* de la NTP 892).

Como ya se ha dicho, para facilitar la aplicación, se ha decidido ofrecer los documentos básicos para una apertura de negociación (Momento 1 de la NTP 891 ver Anexo) y un documento final, que es la propuesta de acuerdo sindical, en el que se integran los restantes momentos que recoge el procedimiento de la NTP 892, esto es 2, 3,4 y 5.

El ***Documento Final*** es el propio acuerdo por el que la empresa y la representación de las y los trabajadores, asumen los compromisos suscritos con el objetivo de prevenir la violencia laboral o de gestionar, en caso de que se constante conductas de violencia o acoso, su solución conforme al **Procedimiento**.

Por decirlo de otro modo, un acuerdo en el ámbito de la empresa del documento final que aquí se propone, supone un avance en el tratamiento preventivo de la violencia laboral en los centros de trabajo de la empresa que lo suscriba y garantiza una solución a los posibles conflictos derivados de conductas hostigadoras o acosadoras, rápido, imparcial y garantista

Debe quedar claro, por obvio, que el ***Documento Final*** es susceptible de ser suscrito, tal y como se propone, pero, no cabe duda ~~de~~ que puede ganar eficacia y operatividad si se consigue modificarlo para acoplarlo a las concretas circunstancias de la empresa en cuestión.

Así pues, el camino que debe seguirse para negociar el procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral en la empresa es, salvo mejor criterio, el siguiente (ver Ilustración 27. Acciones, escritos y momentos en la negociación en la empresa):

1º. Promoción de la negociación o invitación a negociar.

La promoción de la negociación se corresponde con los momentos siguientes de la NTP 892:

- ✔ Momento 1. Negociación y acuerdo.

2º. Apertura de negociaciones y propuesta sindical del procedimiento.

En este periodo de la negociación se incluyen, en un único documento, los restantes momentos de la NTP 892:

- ✔ *Momento 2.* Prevención proactiva de la empresa. Cumplimiento de los derechos y obligaciones recogidos en los Art 14,15 y 16 LPRL. Formación e información a los trabajadores. Declaración de principios de la empresa y de los trabajadores.
- ✔ *Momento 3.* Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral. Metodología y plan de evaluación y prevención frente a los factores de riesgos de violencia laboral. Concepto de violencia y acoso preventivo
- ✔ *Momento 4*. Gestión y Resolución interna del conflicto. Protocolo.
- ✔ *Momento 5.* Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa.

3º. Acuerdo de empresa sobre la violencia laboral inspirado en el procedimiento de las NTP 891 y 892

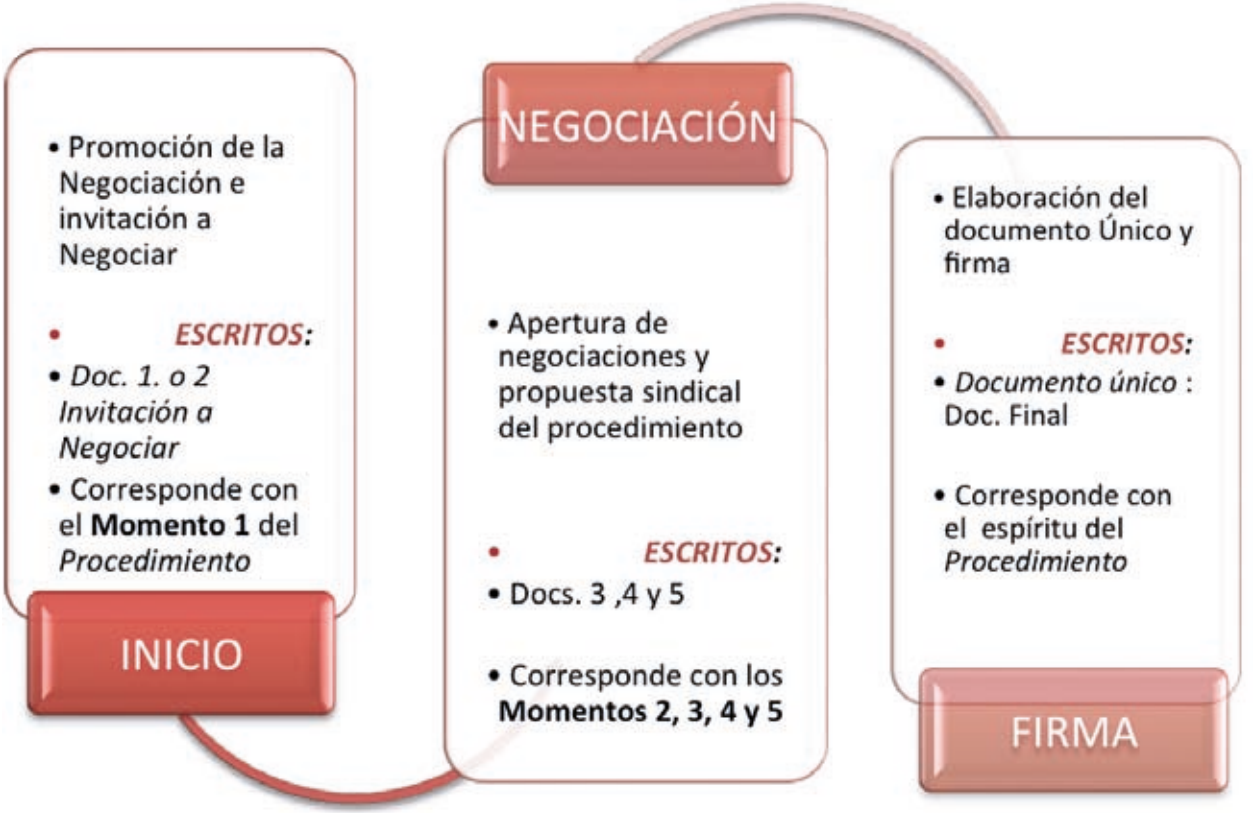


Ilustración 27. Acciones, escritos y momentos en la negociación en la empresa

1.1. Momento 1. NTP 892

• La promoción de la negociación en la empresa.

En primer término, debe plantearse **"la invitación a negociar"** o la promoción de la negociación, que debe ser **suscrita por los sujetos legitimados para negociar**[3].

Si la empresa tiene varios centros de trabajo repartidos por toda España y existen varios sindicatos con implantación local, las reglas de legitimación son las mismas. O bien negocia la representación unitaria (comité de empresa/junta de personal, delegados de personal o comité intercentros, si tienen atribuida la facultad) o bien negocia la representación sindical (secciones sindicales), que podrá ser de empresa o de centros de trabajo, siempre que se trate de secciones sindicales de sindicatos más representativos o de los que tengan representación en los comités de empresa o cuenten con delegados de personal.

Se ha observado que existe una práctica de negociación bastante extendida en la que quienes negocian los acuerdos sobre protocolos, procedimientos, acoso, violencia en el trabajo… no disponen de legitimidad legal para hacerlo. Esto ocurre cuando la negociación corre a cargo de Comisiones "Ad hoc", específicas, creadas al efecto, o de comisiones de seguimiento, o se negocia en el seno del Comité de Seguridad y Salud, o, incluso, por los delegados de prevención[4].

Estas pautas negociales, que no respetan las normas imperativas, deben ser rechazadas.

Es cierto que quienes integran el Comité de Seguridad y Salud o los y las Delegadas de Prevención (como representación especializada en prevención) tienen conocimientos específicos sobre la materia y resultan personas idóneas para negociar los procedimientos de solución autónoma de conflictos o los protocolos al efecto. Sin embargo, esto no justifica el incumplimiento legal que puede derivar en la nulidad del acuerdo o del convenio en cuestión, por falta de

3 El Art 87 ET relativo a la legitimación para negociar en el ámbito de la empresa declara que: En representación de los trabajadores estarán legitimados para negociar en los convenios de empresa y de ámbito inferior, el comité de empresa, los delegados de personal, en su caso, o las secciones sindicales si las hubiere que, en su conjunto, sumen la mayoría de los miembros del comité. La intervención en la negociación corresponderá a las secciones sindicales cuando éstas así lo acuerden, siempre que sumen la mayoría de los miembros del comité de empresa o entre los delegados de personal."

4 El Estudio sobre los elementos para la negociación de un procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral de la Universidad de Valencia 2012 lo confirma.

legitimación de las partes firmantes. Por ello, se recomienda que, una vez constituida la comisión negociadora, se acuerde, por ejemplo, encargar los trabajos técnicos a una comisión especializa, o al Comité de Seguridad y Salud, y una vez éstos (los trabajos) hayan finalizado, la comisión negociadora se reunirá de nuevo para valorarlos, negociarlos y firmarlos. (ver Ilustración 28. Firmantes o personas legitimadas).

Se puede incorporar a la negociación la representación especializada en prevención, con funciones de asesoramiento o, también puede acordarse, que la comisión negociadora delegue el trabajo técnico en una comisión "ad hoc" o, en el Comité de Seguridad y Salud.
Ahora bien, deben ser los sujetos legitimados para negociar quienes suscribne el escrito de promoción de la negociación, crean la comisión al efecto, o encargan los trabajos técnicos a un órgano ya constituido y quienes, necesariamente, acuerdan y suscriben por mayoría el acuerdo definitivo.

Ilustración 28. Firmantes o personas legitimadas

Los ámbitos a los que refiere el Art. 89 ET y que necesariamente se han de hacer constar en el documento de invitación a negociar son los siguientes: funcional, territorial y personal.

1º. Con el **ámbito funcional** se identifica la **rama, sector o subsector** de actividad económica de la empresa o del centro de trabajo o, incluso, el ámbito interprofesional al que se aplica el Acuerdo.

2º. El **ámbito territorial** delimita el **espacio geográfico** en el que el acuerdo o el convenio resultan **de aplicación** y puede ser estatal, de CC.AA, provincial, comarcal o local.

En nuestro caso, el ámbito territorial se **refiere a la empresa y afecta a todos los centros de trabajo de la misma,** independientemente de situarse en la misma provincia, en la misma CC.AA. o estén repartidos por todo el Estado español. Incluso sería factible negociar un acuerdo que afectara a centros de trabajo situados fuera del territorio nacional.

3º. Por último, con el **ámbito personal** se concretan los **colectivos, grupos o categorías** a los que se aplica el acuerdo.

La propuesta del escrito de promoción de la negociación del Acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 se adjunta en el ***Anexo,*** como ***Documento nº 1***. (Ver Ilustración 29. Procedimiento negociador y partes legitimadas)

En nuestro caso, el acuerdo de empresa del Procedimiento debe incluir, en su ámbito de aplicación personal, a todas las personas que componen la organización, incluida la dirección, y aún terceras personas no contratadas directamente por la empresa (personal de ETTs, subcontratos, personas en prácticas, clientela...)
El acuerdo ha de ser legítimo, participado, conocido y compartido por todas las partes.

Ilustración 29. Procedimiento negociador y partes legitimadas

Por lo que refiere a los escritos de la promoción de la negociación en la empresa, en el texto del modelo que se ha preparado para formular la invitación a negociar (ver Anexo) se ha considerado oportuno incluir dos textos:

1º. Refiere a una invitación a negociar un **acuerdo de materia concreta.** Es decir, se trata de un documento que propone iniciar una negociación sobre **un solo asunto**, en nuestro caso, se planteará para iniciar la negociación sobre un posible acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral y así debe quedar constatado en el escrito que se dirija a la empresa**.** ***(Anexo: Documento 1).***

2º. Recoge la posibilidad de plantear la negociación del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral en el seno de la **negociación general de un convenio colectivo de empresa** ***(Anexo: Documento 2***).

En este caso, la etapa de iniciación o promoción negociadora se integra en la promoción general de negociación del convenio colectivo y resulta conveniente dejar constancia en el escrito de promoción de negociación del convenio en cuestión, de la voluntad de negociar el acuerdo de solución de

los conflictos de violencia. Por ello, deberá **constar expresamente en el escrito de promoción, concretamente, en el apartado relativo a las materias objeto de negociación**.

Así, en el **Anexo**, y como ***documento nº 2***, se propone un párrafo para incluir en la promoción de negociación del convenio colectivo de empresa.

La invitación a negociar debe ser contestada por la representación de la empresa, en el plazo máximo de un mes a partir del momento en que se notifique el escrito de la promoción de la negociación[5]. (ver Ilustración 30. Orientaciones sobre los escritos de promoción).

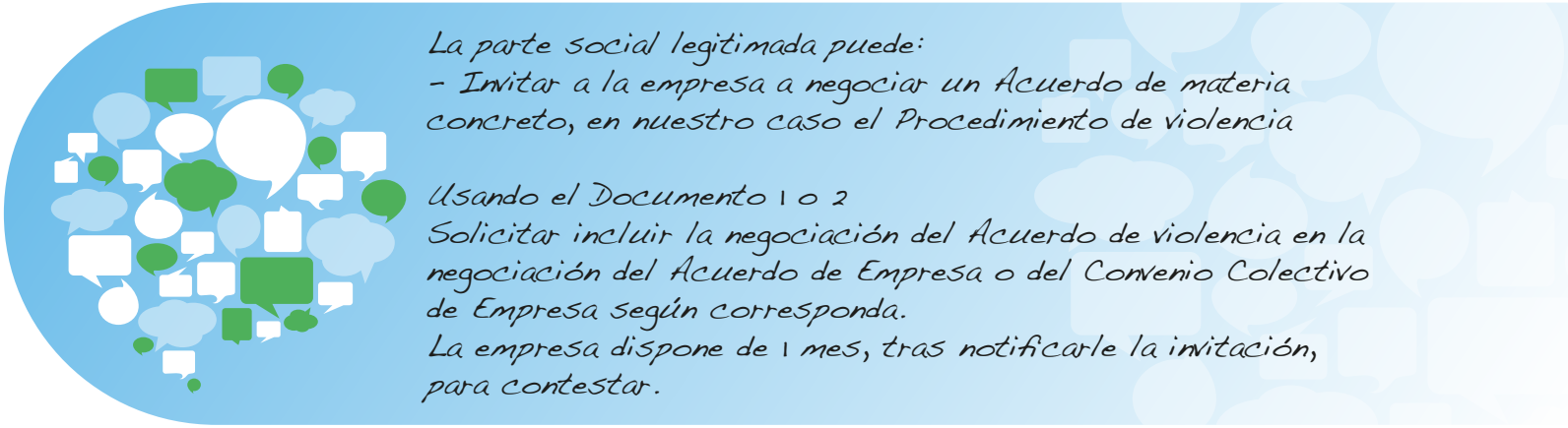


Ilustración 30. Orientaciones sobre los escritos de promoción

5 Artículo 89.2º ET declara que: *"En el plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la comunicación, se procederá a constituir la comisión negociadora; la parte receptora de la comunicación deberá responder a la propuesta de negociación y ambas partes establecerán un calendario o plan de negociación"*

✔ Registro de la promoción de negociación.

Se considera necesario que se dé traslado de la propuesta de negociación del procedimiento a la autoridad laboral competente[6], pues así lo exige el tenor del Art. 89 ET al declarar que: "*De esta comunicación se enviará copia, a efectos de registro, a la autoridad laboral correspondiente en función del ámbito territorial del convenio"*.

✔ Constitución de la Comisión Negociadora

Como ya se ha concretado, el ámbito de aplicación al que refiere este instrumento es la empresa. Por tanto, debe ser **la mayoría de la representación unitaria o la mayoría de la representación sindical**, la que ha de **formar parte de la mesa de negociación** del acuerdo conforme a las reglas establecidas con carácter de derecho necesario en el Art. 87 ET[7].

Es preciso tener en consideración que las reglas de legitimación para negociar establecidas en la norma estatutaria son imperativas y de obligado cumplimiento y que **el incumplimiento de los requisitos de capacidad y legitimación conduce a la nulidad del acuerdo**.

La problemática que deriva de la conformación de la representación de las y los trabajadores en las **mesas de negociación de las grandes empresas,** con varios centros de trabajo en una provincia o incluso en varias provincias del Estado español está muy extendida y en muchas ocasiones mal resuelta.

En estos casos, como quiera que el número máximo de miembros de cada representación en la mesa de negociación de ámbito de empresa es de 13 y en las empresas con varios centros de trabajo y en las grandes empresas el número de representantes unitarios (integrantes de comités de empresa o delegados/as de personal) queda ampliamente

6 La autoridad laboral competente a la que se le notifica la invitación a negociar del procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral o el convenio colectivo de empresa que pretenda negociarlo, difiere en función del ámbito territorial de la empresa y de sus centros de trabajo. Así es, en las empresas cuyos centros de trabajo se circunscriben a una sola provincia, habrá que notificar a la Dirección Provincial de Trabajo o al Departamento Laboral de la comunidad autónoma. En la empresa con centros de trabajo en más de una provincia de una sola CCAA, la notificación se presentará ante la Dirección General de Trabajo y, por último, si la empresa tienen centros de trabajo en diferentes provincias de diferentes CC.AA, la notificación debe recibirla la Dirección General de Trabajo con sede en Madrid.

7 Conforme al Art 88.1º ET "*La comisión negociadora quedará válidamente constituida cuando los sindicatos, federaciones o confederaciones y las asociaciones empresariales a que se refiere el artículo anterior representen como mínimo, respectivamente, a la mayoría absoluta de los miembros de los comités de empresa y delegados de personal, en su caso, y a empresarios que ocupen a la mayoría de los trabajadores afectados por el convenio."*

superado, **el reparto de los miembros de la comisión negociadora** por la parte sindical se efectuará, en **proporción a la representatividad** que ostenten las organizaciones sindicales en base a los resultados obtenidos en las últimas **elecciones sindicales** en todos los centros de trabajo de la empresa[8]. La constitución de la Comisión también ha de quedar reflejada en un acta (ver Anexo: Documento 3 Acta de Constitución de la Comisión Negociadora)

Recordar que si se desea contar con los Delegados/as de Prevención o con quienes integran el Comité de Seguridad y Salud, deben incorporarse a la mesa de negociación en calidad asesora. Su labor de asesoramiento resultará inestimable, pero si no se establece la posibilidad de **nombrar asesores** en la mesa de negociación no podrán participar en la sesiones de la misma, por no ser sujetos legitimados.

También puede acordarse, como ya se dijo, que la **comisión** negociadora delegue el **trabajo técnico** en una comisión creada al efecto, o en el Comité de Seguridad y Salud.

En todos los casos, (nombramiento de asesores o delegación en comisión técnica) **se hará constar expresamente el acuerdo** de las partes en la primera acta de inicio de las negociaciones o incluso en el acta de constitución de la comisión de negociación[9].

Ahora bien, con independencia de poder tomar los anteriores acuerdos, hemos de tener en cuenta que finalmente son las personas legitimadas para negociar quienes deben suscribir el acuerdo definitivo (ver Ilustración 31. Documentos utilizados en Promoción de la Negociación).

8 El Art 88.3º ET declara que: "La designación de los componentes de la comisión corresponderá a las partes negociadoras, quienes de mutuo acuerdo podrán designar un presidente y contar con la asistencia en las deliberaciones de asesores, que intervendrán, igual que el presidente, con voz pero sin voto". El apartado 4. del mismo precepto concreta "En los convenios sectoriales el número de miembros en representación de cada parte no excederá de quince. En el resto de los convenios no se superará el número de trece."

9 La posibilidad de nombrar asesores viene expresamente recogida en el Art 88.3º: "La designación de los componentes de la comisión corresponderá a las partes negociadoras, quienes de mutuo acuerdo podrán designar un presidente y contar con la asistencia en las deliberaciones de asesores, que intervendrán, igual que el presidente, con voz pero sin voto."

Hasta aquí hemos utilizado los documentos:
Doc 1 – Escrito de promoción de la negociación de la Comisión negociadora del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de empresa sobre materia concreta.
Si nuestro ámbito de negociación no es la empresa hacemos uso del

Doc 2 – Escrito de promoción de la negociación de la Comisión negociadora del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de Convenio Colectivo de empresa.

Doc 3 – Acta de constitución de la Comisión Negociadora del Acuerdo de Solución Amistosa de conflictos de violencia.

Ilustración 31. Documentos utilizados en Promoción de la Negociación

Para negociar el Procedimiento, utilizamos la estrategia habitual de Negociación. Las personas legitimadas para ello, tomamos la iniciativa invitando a la empresa a negociarlo.
Recordamos que la empresa dispone de 1 mes para contestar.
Podemos registrar la promoción.

Es necesario Constituir la Comisión Negociadora, si decidimos además crear una Comisión para negociar o dejar al Comité de Seguridad y Salud la parte técnica del trabajo, se ha de acordar expresamente, pero, finalmente, será la parte legitimada quien firme el acuerdo definitivo.

2.

Negociación. Apertura de negociaciones, propuesta sindical del Acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892.

Una vez constituida la mesa por las partes legitimadas y abierta la negociación, la representación de la plantilla propondrá el modelo de Acuerdo que a continuación se describe y que consta en el Anexo como Documento Final.

Es preciso tener en cuenta que la propuesta que consta en el ***documento nº 6*** incluye todos los momentos que prevé la NTP 892, a excepción del primero. Se ha decidido incluir los restantes momentos de la NTP 892, esto es, los Momentos 2, 3, 4 y 5 en un solo documento. A efectos prácticos parece lo más conveniente, y desde luego mucho más eficaz. La negociación y el acuerdo de uno o dos momentos del procedimiento, dejando para una fase posterior el resto de fases y el acuerdo final, dejaría inoperativo el procedimiento, que se entiende como un todo y debe aplicarse en su integridad (ver Ilustración 32. Acciones de la Negociación).

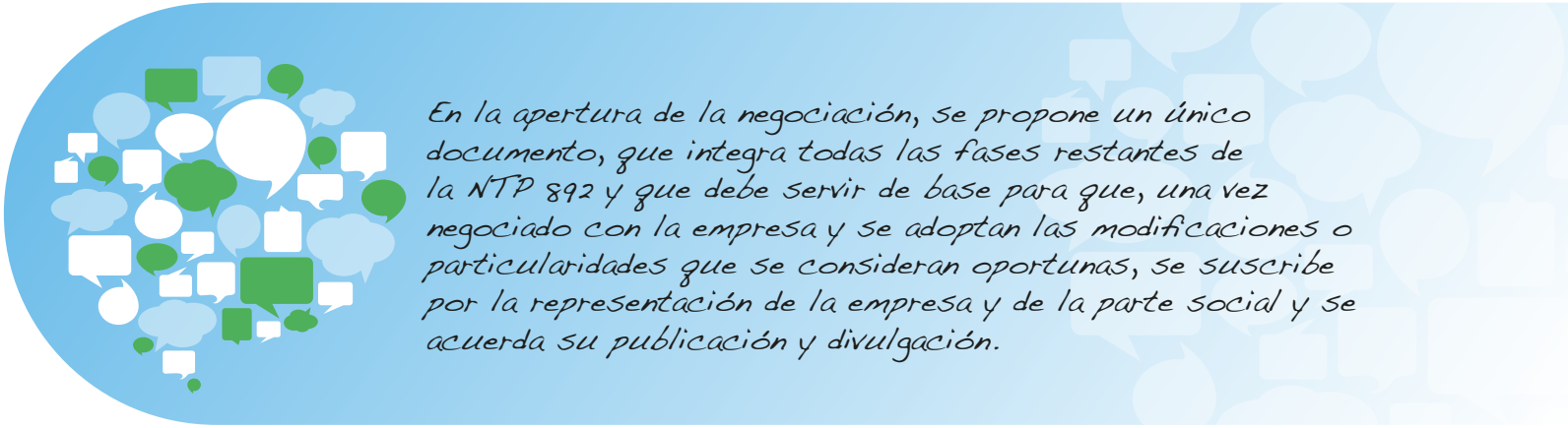


Ilustración 32. Acciones de la negociación

También debe tenerse en consideración que el documento que se propone es un modelo general, que deberá ser *revisado* por la representación sindical para incluir en el mismo las posibles modificaciones del documento en el sentido en que se estime pertinente, para acondicionarlo a las circunstancias y peculiaridades de cada empresa e incluso del sector de actividad.

✔ En consecuencia, en este periodo de la negociación se incluyen los siguientes Momentos del ***Procedimiento*** (ver Ilustración 14. Momentos del *Procedimiento)*:

- ✔ Momento 2. Prevención proactiva de la empresa. Cumplimiento de los derechos y obligaciones recogidos en los Art 14, 15, 16,18 y 19 LPRL. Formación e información de los trabajadores. Declaración de principios de la empresa y de los trabajadores.
- ✔ Momento 3. Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral. Cumplimiento de los Art. 14, 15, 22, 24, 25 y 28 LPRL. Concepto de violencia y acoso preventivo. Metodología y plan de evaluación y prevención frente a los riesgos de violencia laboral.
- ✔ Momento 4. Gestión y Resolución interna del conflicto. Protocolo. Cumplimiento de los Art. 14, 15, 18, 22 y 25 LPRL. Activación de respuesta de resolución en la situación concreta.
- ✔ Momento 5. Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa. Aplicación de las exigencias de los Art.19, 20 (según el tipo de violencia), 22 y 25 LPRL. Propuesta de solución (organizativa, sobre el puesto, apoyo psicológico u otra respuesta de mejora para el sistema preventivo en los elementos identificados como mejorables.

Momento 2. Prevención proactiva de la empresa.

Según la NTP 892 en este momento corresponde integrar el procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia en el sistema general de gestión de la empresa, en concreto, en el Plan de Prevención y en su correspondiente Política de Prevención.

Así pues, cumpliremos el objetivo de la NTP en este momento concreto si incluimos en el acuerdo final que se suscribe entre la empresa y la representación social el compromiso del cumplimiento de las obligaciones que establecen los Art. 14,15 y 16 de la LPRL al empresario y los derechos de información y formación de los trabajadores de los Art. 18 y 19 de la LPRL.

En suma, lo que se pretende es ***recordar*** a la empresa a través del acuerdo, las obligaciones que la Ley de Prevención establece. Se trata de reforzar el compromiso de las exigencias legales pues, no puede obviarse que en la práctica, y a pesar de que los preceptos mencionados son imperativos y de obligado cumplimiento, en muchas empresas se incumplen los derechos y obligaciones preventivas que la Ley determina y exige.

También debe tenerse en consideración, como elemento básico para la negociación, que en esta fase **no hablamos de negociar un *plus* o una mejora sobre la ley, sino que se trata del cumplimiento inexcusable de las normas mencionadas** (ver Ilustración 33. La justificación preventiva).

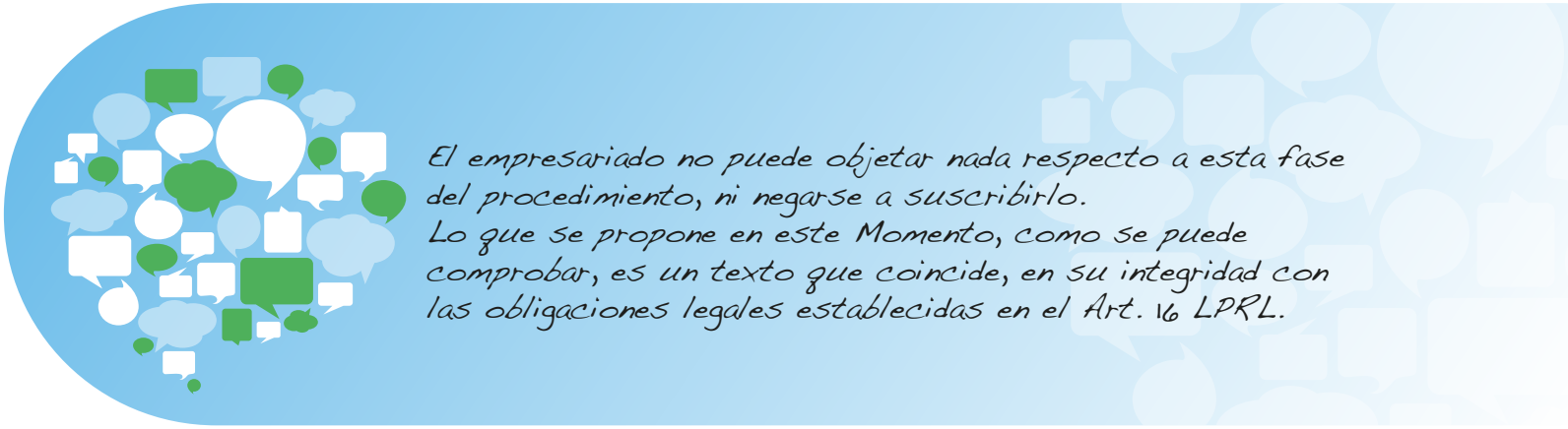


Ilustración 33. La justificación preventiva

Por decirlo de otro modo, la representación social puede exigir, aún sin tener suscrito ni negociado acuerdo alguno al respecto, que el empresariado implante y aplique un plan de prevención de riesgos laborales y que lleve a cabo la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva

Ya se ha hecho mención más arriba de las concretas obligaciones empresariales en materia de prevención. Ahora se trata de reforzar el cumplimiento del concreto deber de protección que la Ley de Prevención exige a quien dirige la empresa, incluyendo el concreto contenido de las normas que lo exigen en el acuerdo que se suscribe.

Así pues, todas las obligaciones patronales que constan en el acuerdo vienen expresamente establecidas en la norma y son imperativas, esto es obligatorias. En puridad, no son susceptibles de ser negociadas, ni siquiera es necesario que consten en el texto del acuerdo que se firme en la empresa. En definitiva, estas normas son directamente exigibles y su cumplimiento es inexcusable.

Realmente, lo que se busca en esta fase del procedimiento, como ya se ha dicho, es reforzar, mediante el recordatorio en el acuerdo negociado que se firme entre la dirección de la empresa y la representación social, los deberes que la Ley impone a quien dirige la empresa. Es decir, que conste en el texto acordado la exigencia del cumplimiento de los deberes que recoge el Art. 16 LPRL.

Por tanto, la recomendación es que en el texto del acuerdo se incluya, al menos, una cláusula que declare lo siguiente:

> *"La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.*
>
> *Este plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que las normas establezcan.*
>
> *Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad.*
>
> *El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo y de los lugares de trabajo.*
>
> *La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.*

Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.

Si los resultados de la evaluación pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

La responsabilidad de dar inicio y seguimiento de las actuaciones descritas corresponde al empresario, en virtud del mandato establecido en el Art 16 de la LPRL, sin perjuicio de la participación activa de los delegados de prevención, los trabajadores designados y los técnicos de prevención".

Por lo que refiere a la **información**, elemento clave en esta fase del proceso, se establecen determinadas obligaciones a la empresa con el fin de divulgar el procedimiento entre toda la plantilla, de informar al personal de nuevo ingreso y de hacer públicas las actividades específicas que se llevan a cabo en aplicación del presente procedimiento.
Se estima conveniente que la empresa se comprometa a incluir en el Plan de Formación Anual **cursos** relacionados con la prevención y tratamiento del acoso y otros riesgos psicosociales y también con la gestión y el desarrollo del presente procedimiento con diferentes niveles de profundización según la responsabilidad que cada grupo profesional asuma.

En este sentido, resulta oportuno, para complementar esta parte del procedimiento, esto es el Momento nº 2 de la NTP 892 relativo a la prevención proactiva de las situaciones de violencia, negociar un documento en el que se recoja y considere la voluntad y compromiso de las partes –empresario y trabajadores- de prevenir la violencia en la empresa. En concreto, entendemos que compete en este ámbito la firma de una **declaración de principios** por parte del empresario y de todos los trabajadores que presten servicios en todos los centros de trabajo de la mercantil. Esta declaración de principios puede servir de base para incluir la prevención de todo tipo de violencia en el trabajo dentro de la Política de Prevención que se inscribe en cada Plan de Prevención.

El Acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892 se ocupa de las relaciones de violencia entre quienes trabajan en una misma empresa, entre personal de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre persona trabajadora y personal directivo y también, de las relaciones que eventualmente se establezcan entre personal usuario/ clientela y trabajador/a en la prestación del servicio.

Se busca conseguir un entorno laboral libre de violencia y en consecuencia, es preciso obtener el **compromiso de todas las partes.**

Para ello, se proponen dos textos diferenciados:

1. **La declaración de principios de la empresa**, que figura en el ***Anexo*** como ***Documento nº 4***.
2. El **compromiso de las y los trabajadores** que se concreta, también, en una declaración de principios que deberían suscribir individualmente todo el personal que presta servicios en la mercantil, independientemente de la relación que mantengan con la dirección (plantilla de ETTs, subcontratas, personas en prácticas, nuevas incorporaciones) e incluso terceros asiduos del centro de trabajo sin relación (que proveen servicios, clientela,…) que figura en el ***Anexo*** como ***Documento nº 5.***

Se ha decidido, para reforzar el acuerdo entre las partes, y también por cuestiones de eficacia, que ambos compromisos se integren en el **Acuerdo Final** por dos motivos:

- ✔ El relativo a la dirección de la empresa porque en el texto del acuerdo final consta que lo asume y suscribe.
- ✔ El que refiere a las y los trabajadores porque la declaración de principios individual se refuerza colectivamente incluyendo su texto en el acuerdo final, con independencia de la obligación de suscribir el texto de la declaración, de forma individual cada una de las personas que integran la plantilla (quienes tengan contrato en vigor, se incorporen con posterioridad al acuerdo, terceras personas subcontratadas…).

Con estos elementos: acuerdo de cumplimiento de los principios de la acción preventiva (Art. 15 LPRL), implantación y aplicación del Plan de prevención, evaluación de riesgos laborales, planificación de la actividad preventiva (Art. 16 LPRL), evaluación periódica de las actuaciones preventivas (Art, 14 LPRL RD 604/2006), análisis de la cultura

preventiva de la empresa (Art, 14 LPRL y NTP 892), y declaración de principios de la empresa y de los trabajadores (Art. 16 LPRL en el desarrollo del Plan de Prevención y su Política Preventiva), podemos afirmar que, en principio, se dan por cumplidas las exigencias del Momento 2 de la NTP 892 que permiten calificar esta propuesta de acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral de eminentemente preventiva (ver Ilustración 34. Recordatorio y Documentos de Negociación claves).

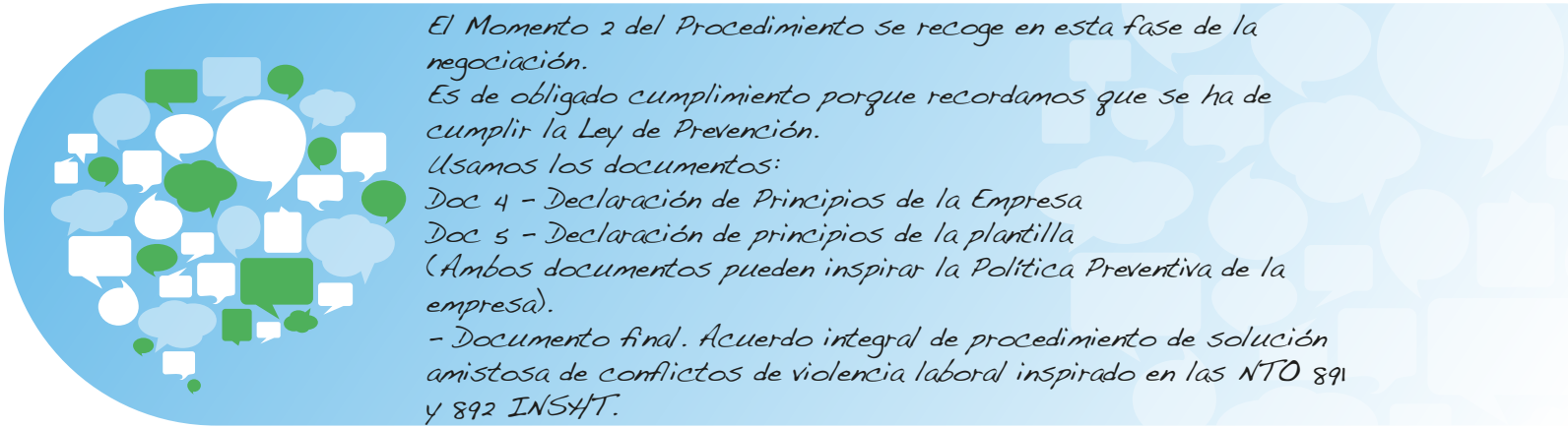


Ilustración 34. Recordatorio y Documentos de Negociación claves

• Momento 3: Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral.

Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral. Conductas de violencia y su prevención.

En el capítulo I, en el apartado dedicado a las conductas de violencia laboral, ya se ha señalado que el concepto de acoso acuñado por la jurisprudencia para determinar la existencia de una conducta susceptible de tutela, no nos sirven para el cometido que pretendemos.

También se ha justificado el rechazo a los Protocolos de actuación frente al acoso que incluyen en los textos negociados las definiciones de acoso de cuño jurisprudencial. Esta práctica debe desecharse. Si exigimos, para dar tratamiento a una conducta en un sistema de solución autónoma de conflictos, los mismos requisitos que para condenar judicialmente al acosador, se pierde, sin duda, el carácter preventivo del procedimiento.

Es más, si exigimos, para dar tratamiento a una conducta en un sistema de solución autónoma de conflictos, los mismos requisitos que para condenar judicialmente a quien acosa, no tiene sentido abordar la negociación de un procedimiento o de un protocolo de solución autónoma. Si se exigen idénticos requisitos para acreditar la existencia de acoso en el juzgado que en el procedimiento de gestión de conflictos no judicial no tiene sentido suscribir un protocolo.

El equipo de trabajo del *Procedimiento,* llegó a la conclusión que para conseguir una detección temprana de las situaciones de violencia laboral es preciso partir de un concepto de violencia amplio y obviar los requisitos que la jurisprudencia ha venido exigiendo para calificar las conductas que se denuncian ante los tribunales como acoso. Resulta evidente que si exigimos que se acredite la persistencia, reiteración y sistematización del comportamiento, no podremos alcanzar, en modo alguno, una protección preventiva.

El Acuerdo de procedimiento de solución de conflictos que aquí se muestra, se ocupa de todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral, incluso las incipientes, las no reiteradas en el tiempo, aquellas en las que aún no se haya acreditado la tendenciosidad, pero, que sin duda, han causado un daño en alguna persona de la plantilla o son susceptibles de causarlo. Aquí reside también el carácter preventivo del Acuerdo. El objetivo, ya se ha dicho, es detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas para poder actuar sobre los factores que las generan y solucionar los problemas antes de llegar a situaciones de violencia grave o a conductas de acoso laboral, discriminatorio o sexual.

Por ello, en la propuesta que se formula en el ***Documento Final*** se parte de un **concepto amplio de violencia susceptible de ser tratada en el *Procedimiento* en sus inicios**. Si no se opta por esta solución, se pierde el carácter preventivo, al no poder tratar las conductas más que cuando ya son graves y reiteradas en el tiempo y, a la postre, resulta ineficaz. Pues la solución judicial otorgará finalmente la tutela requerida y la activación del procedimiento solo procurará a la víctima, en el mejor de los casos, una solución más tardía en el tiempo (ver Ilustración 35. Definición de Violencia Laboral del Acuerdo).

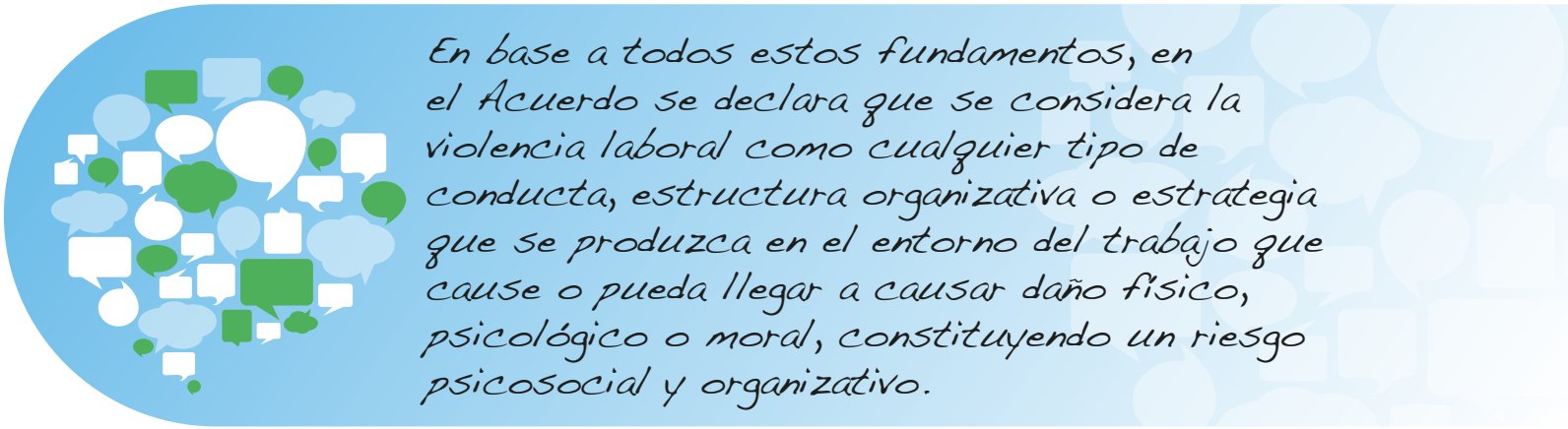


Ilustración 35. Definición de Violencia Laboral del Acuerdo

Puesto que las conductas de violencia son cambiantes y diferentes, proponemos una serie de grupos abiertos. Entre las **conductas** susceptibles de ser tratadas en el Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892, se encuentran las siguientes:

1. **Conductas de violencia física**. Son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza, que se practica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo.

2. **Conductas de violencia psicológica**. Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo. Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar a la salud de quienes trabajan pueden consistir en ataques a la persona en cuestión con medidas organizativas, ataques hacia sus relaciones sociales de la, ataques a su vida privada, amenazas de violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales, rumores…

3. **Conductas de violencia organizativa**. Aquellas que se derivan de las relaciones sociolaborales, del diseño del proceso productivo y de la estructura organizativa, de la distribución del poder en la organización, y de la administración del trabajo.

También se considera conveniente que, a modo de catálogo ejemplificativo, pero no exhaustivo, conste en el acuerdo la relación que la NTP 891 hace de las **estrategias y de sus implicaciones** en los distintos tipos de violencia, y que son los siguientes:

1. **Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional**. Común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo y característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos mecanismos, como declarar la incompetencia, impedir la competencia y demostrar la incompetencia.

2. **Aislamiento social laboral**. Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, se convierte en central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.

3. **Desprestigio personal**. Característica del acoso discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.

4. **Agresiones y humillaciones**. La agrupación de estrategias cualitativas muestra, por su coincidencia en las mismas personas y los resultados cuantitativos, el grupo de estrategias más explícitas y directas. Este grupo incluye el acoso sexual, la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.

5. **Robos y daños**. De menor incidencia en general, pero muy presentes en algunos sectores productivos. Se agrupan en este factor, los robos o daños a los materiales para el ejercicio de la actividad profesional y el adecuado mantenimiento de las condiciones de la actividad laboral,

6. **Amenazas.** La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

En cuanto a las conductas susceptibles de ser tratadas en el Acuerdo, también resulta preciso señalar, que se ha comprobado que existe una dinámica de negociación tendente a incluir en los **planes de igualdad** todos los tipos de acoso, incluso el acoso laboral o moral, a pesar de no tener implicación alguna con las cuestiones de igualdad por razón de sexo. También se ha comprobado que, en ocasiones, en los procedimientos negociados "*ad hoc"* de solución de conflictos de acoso sexual se ofrece tratamiento para la solución de todos los tipos de acoso, incluido el acoso laboral.

En general, estas prácticas negociales se abordan sin atender a los factores preventivos. También se ha constatado que, en la mayor parte de las ocasiones en las que se ofrece un tratamiento para la solución de todos los tipos de acoso desde una perspectiva de género e integrado en un plan de igualdad, se tratan solamente las manifestaciones más extremas de violencia. Normalmente se omite el tratamiento de las restantes situaciones de violencia, especialmente las de menor intensidad, con lo que, al final, lo que se consigue, en el mejor de los casos, son actuaciones reactivas e individualizadas, pero no preventivas, que son las que realmente interesan.

Es preciso llamar la atención sobre esta cuestión, pues, al omitirse los aspectos preventivos, o no se hace, o no se toma en consideración, la evaluación de riesgos psicosociales. Tampoco se cuenta, en la mayor parte de los casos, con la participación de las estructuras preventivas y de los representantes de los y las trabajadoras en la materia, pese al papel esencial que unas y otros deberían tener[10].

En consecuencia, el planteamiento -en general-, de todas las situaciones de violencia y acoso en el trabajo, y en especial-, de los procedimientos de solución autónoma de conflictos, debe efectuarse desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. De esta manera se favorece un tratamiento preventivo e integral de los mismos y, atender a todas las situaciones de violencia, incluidas las de baja intensidad y las derivadas del acoso por razón de sexo o discriminatorio (ver Ilustración 36. UGT recomienda protocolos que incluyan todos los posibles acosos).

10 En este sentido, el informe de 27 de diciembre de 2011 de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, confirma que : "*Los delegados de prevención ostentan, de conformidad con lo prevenido en los artículos 36 y 33 de la Ley de prevención de riesgos Laborales, los derechos de información y consulta en estas materias (acoso sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo…) como parte integrante de sus competencias y funciones, las cuales incluyen el ser consultado, de forma previa, en lo relativo a la organización y desarrollo de las actividades de prevención, de la salud y riesgos profesionales en la empresa, comprendiendo actividades como los protocolos y procedimientos de prevención del acoso.".* En la misma línea la contestación del INSHT de 24-10-2011 que declara que : " *Bajo el término "violencia y acoso en el trabajo" se agrupan distintas situaciones: acoso moral (por abuso de poder o entre iguales) acoso discriminatorio (sea o no por razón de sexo), acoso sexual y otras situaciones de violencia en el trabajo que no pueden ser calificadas de acoso…Diversa Jurisprudencia del Tribunal Supremo considera el acoso como un riesgo laboral… tal y como establece el Art. 33.b) de la LPRL, la organización y desarrollo de las actividades para la prevención de riesgos laborales debe ser consultada con los trabajadores… los Delegados de prevención deben ser informados y tener acceso a la documentación sobre los riesgos existentes, las condiciones de trabajo que los generan y los daños que se hayan producido…)".*

UGT recomienda la existencia de un único procedimiento que atienda, en su integridad, a todas las situaciones de violencia y de acoso, incluidas las situaciones de violencia y de acoso, incluidas las situaciones derivadas de actos que impliquen acoso sexual, discriminatorio o por razón de sexo, realizado por las partes legitimadas y con asesoramiento de la representación especializada en prevención y en igualdad.

Ilustración 36. UGT recomienda protocolos que incluyan todos los posibles acosos

En todo caso, en las empresas que ya cuentan con un protocolo negociado desde la perspectiva de género, el mismo puede ser el punto de partida para resituarlo en la óptica preventiva, y negociar un procedimiento integral. Pues resulta evidente de que no es aconsejable duplicar procedimientos de actuación de solución de conflictos de violencia[11].

Por otro lado, y de acuerdo con la NTP 892, se debería indicar, explícitamente, la **necesidad de evaluar y realizar un seguimiento periódico** de tres elementos esenciales de la actividad preventiva de la empresa:

1. las características del sistema de gestión preventivo existente, valorando de forma periódica si nuestro sistema funciona o si es mejorable, el *Procedimiento* dispone de elementos de mejora continua apoyándose en revisiones continuas del sistema
2. el grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales, también nuestro *Procedimiento* presenta instrumentos ágiles y sensibles al cumplimiento de los deberes empresariales.
3. la cultura preventiva de la organización, no sólo cuenta lo que se dice sino también lo que se hace, no sólo lo que se escribe sino también lo que se comenta. Una empresa con una potente cultura preventiva se aliará con facilidad al procedimiento, las resistencias pueden venir del extremo contrario, para vencerlas podemos utilizar más instrumentos propios del *Procedimiento* o solicitar evaluaciones específicas de factores psicosociales que creamos están en el origen del problema.

11 La ITSS ha declarado en actuaciones llevadas a cabo sobre el examen de un protocolo en cuestión en fecha 15-11-2012 que: *"... el actual protocolo para situaciones de acoso laboral indica que su enfoque está basado, sobre todo, en relación con el principio de igualdad y no con el de prevención de riesgos laborales... y, por consiguiente, el protocolo está dejando prácticamente en blanco, salvo ligeras menciones, la acción preventiva."*.

Para alcanzar el objetivo preventivo, la NTP 892 enfatiza dos niveles sobre los que se debería actuar, y que han de ser contemplados en las propuestas de acuerdo: la forma de desarrollar la actividad preventiva (metodología, planificación, recursos –humanos y materiales-, implementación de medidas, etc.) sobre los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral; el análisis del entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral tal y como se expone en los Art. 14 y 16 de la Ley de Prevención.

Hemos de recordar que todos los deberes que establece la Ley de Prevención son exigibles para el empresariado y podemos darles cabida en nuestro acuerdo (puede inspirarnos el articulado del capítulo II de dicha Ley).

Por último, puede resultar interesante, si se dispone de ello, comprometer a la empresa a incorporar y mantener un apartado en la Intranet dedicada a la **difusión del procedimiento** de solución de conflictos de violencia a la información sobre la prevención del acoso y la violencia laboral y que, a su vez, sirva como herramienta para construir entornos comunes de aprendizaje basados en la creación y transferencia del conocimiento y la experiencia. Trabajar de cara al exterior también nos sirve para visualizar los acuerdos alcanzados y crea una corriente preventiva a imitar nada desdeñable, por ello, difundirlo más allá de nuestro ámbito puede ser de utilidad para otras empresas y representaciones (ver Ilustración 37. Definiciones legales y acosos con componente sexual).

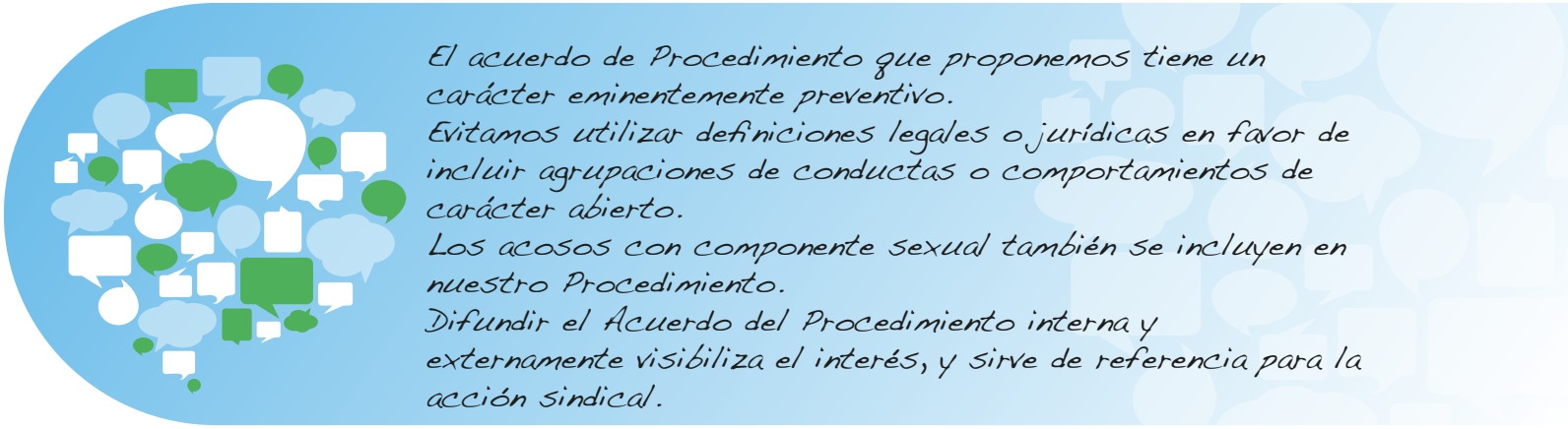


Ilustración 37. Definiciones legales y acosos con componente sexual

• Momento 4: Gestión y Resolución interna del conflicto. Protocolo.

Como ya se ha dicho, este *Procedimiento* se propone realizar una función de prevención-reparación, en la que tiene cabida cualquier conducta de violencia en el trabajo, aunque no sea grave y reiterada, con el objetivo de darle el tratamiento idóneo y erradicar los primeros atisbos de acoso y violencia.

Para ello **se ha diseñado un protocolo, dentro del *Procedimiento*** en el que se han seguido las pautas que se establecen en la Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se trasmite el Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo. En ella se destaca que un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los **elementos** siguientes:

- ✔ Es interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- ✔ Se evita revelar información a las partes no involucradas.
- ✔ Las denuncias han de investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- ✔ Todas las partes implicadas son escuchadas con imparcialidad y reciben un tratamiento justo.
- ✔ Las denuncias se sustentan con información detallada.
- ✔ Intolerancia a las acusaciones falsas y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- ✔ La ayuda exterior puede resultar útil.
- ✔ Si se establece que ha tenido lugar el acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra quien/es lo emite/n. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido.
- ✔ Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración.

A nuestro juicio también existen otras las **características** muy recomendables, que contiene el presente protocolo y que resulta aconsejable se tenga en consideración en todas las negociaciones de procedimientos de autocomposición y son las siguientes:

- ✔ Carácter negociado del procedimiento.
- ✔ Legitimación amplia para denunciar la situación de violencia.
- ✔ Voluntariedad del procedimiento.
- ✔ Carácter integral para abordar todas las situaciones de violencia y acoso e integración del mismo en el sistema preventivo.
- ✔ Celeridad en la tramitación.

- ✔ Confidencialidad.
- ✔ Imparcialidad de la comisión resolutoria.
- ✔ Implicación de todos los colectivos de la empresa en su aplicación.

Es preciso señalar que se ha optado por un Acuerdo de carácter **voluntario, pero vinculante**, en el que la persona a la que se dirige la violencia o acoso deberá iniciar las actuaciones incorporadas al *Procedimiento* previamente a las posibles acciones ante la jurisdicción (social o penal). No obstante, si esta persona decidiera interponer acciones judiciales el procedimiento quedará suspendido, hasta la resolución definitiva de las mismas.

Por lo que refiere al *Procedimiento* en sí, se ha elegido un proceso sencillo, en el que tanto la fase de investigación como la de resolución y propuesta queda en manos de una **Comisión imparcial.**

También se ha decidido **eliminar la fase** de proceso **informal** que incluyen buena parte de los protocolos de actuación. Esa fase informal suele ser poco garantista ya que no queda constancia de la misma en ningún documento o archivo. Por tanto, puede resultar ineficaz al no proponerse medida alguna, solo una recomendación al supuesto acosador y finalmente alarga innecesariamente el proceso y la posible solución.

El procedimiento es **rápido**. Se ha previsto un tiempo de resolución máximo en 30 días, que solo puede verse alterado excepcionalmente, en los casos en que quienes integran la Comisión consideren la necesidad de practicar alguna diligencia que no se pueda realizar en el plazo estipulado.

El procedimiento **es garantista** y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad junto con el deber de velar por la salud.

Se considera necesario que se constituya una **Comisión** compuesta por un representante de los trabajadores u otra persona designada por la persona afectada otra designada por la dirección de la empresa y la tercera personal técnico especializado (en prevención con especialidad en Ergonomía y Psicosociología, preferiblemente con formación en Psicología, profesional de la Inspección de Trabajo…). Este último debe ser ajeno a la organización y su designación se realizará por un organismo externo, con el objetivo de **garantizar** el equilibrio de las partes en el proceso y la **imparcialidad.**

Para la efectividad del sistema en el nombramiento de quienes integran la Comisión, se propone utilizar el mismo método que rige en los Tribunales Arbitrales creados al amparo de los sistemas de solución extrajudicial de conflictos. Es decir, **se consensua de antemano**, entre ambas representaciones ((empresa y plantilla o, entre los sujetos legitimados en la negociación colectiva sectorial), un listado de profesionales que compongan las futuras Comisiones. En manos de dicha Comisión queda la realización de la investigación, así como la resolución y propuesta final que corresponda.

Se ha constatado que, buena parte de los conflictos derivados de situaciones de violencia en el trabajo, están siendo gestionados por protocolos en los que la decisión sobre el conflicto, o la propuesta de solución al mismo, recae en una comisión instructora cuyos integrantes (o la mayoría) se designan directamente por la dirección de la empresa o por el departamento de RR.HH. Un claro ejemplo lo constituye el protocolo AGE (Administración General del Estado) en el que que la primera fase de tramitación corre a cargo, en exclusiva, de la Inspección General de Servicios y la segunda fase, si procede, del comité asesor, cuyos componentes son designados por RR.HH. En el mismo sentido el Convenio Colectivo de la Industria Química que determina expresamente que la instrucción del expediente debe correr siempre a cargo de las personas responsables de recursos humanos de la empresa.

También se ha comprobado que, buena parte de las decisiones de estas comisiones, creadas al amparo de los protocolos, son parciales e interesadas, avalan el criterio de la dirección de la empresa, niegan la existencia de verdaderas situaciones de acoso y/o violencia laboral o, incluso archivan indebidamente las denuncias. Así, se aboca a quien denuncia, a acudir a la tutela judicial, con el agravante de que antes de acreditar la concurrencia de los requisitos jurisprudenciales del acoso, hay que desvirtuar, desacreditar y anular la decisión de la Comisión *parcial e interesada.* (ver Ilustración 38. Elección de quienes integran la Comisión)

Resulta imprescindible para la correcta tramitación del procedimiento y la obtención de resultados óptimos, que la elección de quienes conforman los órganos encargados de la investigación, tramitación y propuesta de resolución de los asuntos de violencia en el trabajo en general, y de acoso en particular, sea consensuada, con antelación al conflicto, por los sujetos legitimados en la negociación.
Este trámite es absolutamente necesario para la correcta implantación de los protocolos, ya que se consigue evitar la problemática derivada del posible nombramiento parcial e interesado y se procura, de esta forma, una gestión del proceso de violencia más garantista y también imparcial

Ilustración 38. Elección de quienes integran la Comisión

Por ello se va a proceder a incluir en ***el Documento Final*** del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral un apartado en el que las partes acuerden, previamente al conflicto, el ***listado de integrantes de la comisión*** susceptibles de ser nombrados para conformar la misma e instruir el procedimiento.

El **acuerdo anticipado** entre ambas representaciones (empresa y trabajadores) de un **listado de posibles miembros** constituyentes de las Comisiones que pueden crearse al amparo de este procedimiento, otorgará garantía de imparcialidad, profesionalidad y compromiso al Procedimiento.

Señalar, en último lugar, que se ha decidido conscientemente no facilitar un documento singular que recoge una propuesta para la negociación de un *Protocolo*. Como ya se anunció más arriba, es preciso integrar el *Protocolo* dentro del *Procedimiento*, junto al resto de momentos que contiene la NTP 892. Recordamos que en el modelo propuesto el P*rotocolo* sólo es un momento de los cinco que expone el *Procedimiento*.

Por ello, se recomienda, encarecidamente, que no se utilice el documento que se propone para negociar un simple protocolo, eliminando las fases anteriores y posteriores incluidas en las NTP 891 y 892. No debemos olvidar que **un protocolo que gestiona situaciones de violencia puntuales no es nuestro objetivo.**

Nuestro proyecto es, como ha podido comprobarse, más ambicioso. Por ello, insistimos que deben desecharse las prácticas negociales que se limitan a dar contenido a un instrumento de autocomposición para el tratamiento de conductas de acoso pues con ello se pierde, especialmente, el carácter preventivo del procedimiento (ver Ilustración 39. Dispositivo esencial del *Protocolo de Acoso* incluido en el *Procedimiento)*.

Si nuestro sistema preventivo falla y llega a producirse una situación de acoso o violencia, dentro del Procedimiento, disponemos de un Protocolo para resolverlo.
En el Protocolo, incluímos una Comisión integrada por 3 personas: 1 representa a la afectada, otra a la empresa y la tercera es un profesional independiente y experto que integra una lista consensuada de antemano con las personas legitimadas.
Usamos los documentos:
- Documento final en el que incluimos la lista de integrantes de la Comisión.

Ilustración 39. Dispositivo esencial del Protocolo de Acoso incluido en el Procedimiento.

• Momento 5: Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa.

La intención que se persigue con la implantación del Momento 5 en la NTP 892 es dar cumplimiento al objeto último de cualquier procedimiento de prevención integral de la violencia laboral: mejorar las condiciones de trabajo, y la seguridad y salud de los trabajadores, en lo que a la violencia laboral hace referencia.

Las experiencias que se obtienen en la implantación del procedimiento permiten solucionar, además de la denuncia puntual, las situaciones de conflicto laboral –latente y manifiesto- que en ese entorno se estén generando y adoptar, negociadamente, las medidas organizativas que permitan erradicar estas conductas indeseadas.

Por otro lado, permite actuar sobre los riesgos laborales, mejorando la actividad preventiva de la organización, tanto en su ámbito general como en el específico de los riesgos psicosociales.

Las deficiencias encontradas en el seguimiento y control del modelo que establece el procedimiento deben ser atendidas y resueltas.

Como señala el Art. 14.2 LPRL **es deber del empresariado desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva,** y disponer lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas.

Las medidas que se adopten para corregir las deficiencias constatadas, que serán generalmente de carácter organizacional, **deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de las y los trabajadores y sus representantes** (Art. 18 y 34 LPRL). Ha de ser informadas con claridad y eficiencia toda la plantilla Es por ello, que nuestra propuesta sindical recoge y efectúa el seguimiento de las comunicaciones de deficiencias detectadas en los Momentos 2 y 3, incorpora las propuestas de resolución establecidas por la Comisión en el Momento 4 y, responde a las mismas.

Nuestra propuesta de acuerdo incide en que del trabajo realizado periódicamente en cada uno de los momentos previos ha de derivar en su correspondiente documento, que recoge los aspectos deficientes y mejorables sobre los que activar medidas preventivas. Dicho documento es elaborado y consensuado entre la representación de la empresa y la de la parte social. Y ha de ser considerado a la hora de llevar a cabo el plan de prevención de la empresa y sus modificaciones y adecuaciones.

Las comunicaciones de deficiencias detectadas en situaciones de violencia laboral, al margen de los posibles incumplimientos legales, hacen referencia, generalmente, a factores organizacionales y a una incorrecta adecuación de los recursos de la empresa.

Por ello, se ha establecido que la **Comisión** tenga **competencias post-resolución.** En este sentido, se legitima a la misma para efectuar un seguimiento de las medidas propuestas (actuaciones específicas preventivas, adecuación de recursos y de políticas preventivas e incidencia sobre los factores organizacionales que provocan situaciones de riesgo…) y para advertir, en su caso, los defectos de aplicación o señalar las mejoras que puedan derivarse de la aplicación de otras medidas alternativas a las finalmente implantadas por la empresa.

La Comisión también se ocupa de la **salvaguarda del principio de no discriminación,** así como de la **supervisión de posibles represalias** contra cualquiera de las personas que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador/a.

La propuesta de acuerdo, en este apartado, debe ser asumible por el empresario sin reticencias, ya que, al igual que en el Momento 2 de la NTP 892, en este Momento 5, lo único que se está procurando es recoger, sistematizar y articular las obligaciones que tiene la empresa respecto del seguimiento y la vigilancia de la salud de la su cargo.
A estos efectos, conviene recordar que:

-El Art 16.3º LPRL establece que: "*Cuando se haya producido un **daño para la salud** de los trabajadores o cuando, con **ocasión de la vigilancia de la salud** prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos."*

-El Art 14.2 LPRL declara que: "*El empresario desarrollará una **acción permanente de seguimiento de la actividad** preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.*

El empresario desarrollará una acción permanente con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

-El art 22 LPRL reconoce que: "El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo…. Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo por personal sanitario con competencia técnica, formación y capacidad acreditada"

Poniendo en relación estas concretas obligaciones del empresario, concluimos que, en realidad, **el diseño del Momento 5 del procedimiento, representa, la concreción de esa obligación de seguimiento permanente en al ámbito de los riesgos psicosociales y permite a la empresa el cumplimiento de las exigencias legales** por lo que, no debe haber obstáculo, tampoco aquí, para que se suscriba un acuerdo que incluya el seguimiento y control de las medidas y los medios de protección.

Desde el punto de vista de los daños a la salud, la relación de los artículos anteriores también nos permite concluir que, dado que se puede producir un daño a la salud mental de alguna persona y, por otra parte, se ha de recuperar y mantener el buen estado de salud, el personal idóneo para realizar dicha vigilancia ha de ser –de acuerdo con la legislación vigente- personal de la psiquiatría con especialidad psicosocial o personal de la Psicología de corte sanitaria especializado también en psicosociología.

3.

Firma del Acuerdo de empresa sobre la violencia laboral inspirado en el procedimiento de las NTP 891 y 892

Este apartado, dedicado a la firma del Acuerdo singular y particular de cada empresa, debería quedar vacío y llegar a cumplimentarse cuando, en cada caso, la representación sindical o unitaria y la empresa negocien y suscriban, en la empresa en cuestión, un Acuerdo de empresa sobre la violencia laboral inspirado en el procedimiento de las NTP 891 y 892.

Ahora bien, hemos considerado importante hacer algunas precisiones respecto de los elementos consustanciales al modelo de Acuerdo y de los que pueden ser prescindibles.

Por decirlo de otro modo, en la negociación que se lleve a cabo en cada caso, en la que se intente acomodar y armonizar el acuerdo genérico que se propone, con la realidad empresarial en la que se suscribe el acuerdo particular que finalmente se firme, hay elementos que pueden que pueden alterarse, incluso que pueden eliminarse, -son **elementos no sustanciales -**; en cambio, hay otros elementos o **partes del acuerdo esenciales**, que deben suscribirse tal cual se proponen o modificarlos, exclusivamente, para acoplar el acuerdo o modelo genérico al acuerdo particular.

Para ello se va a proceder a analizar, siquiera brevemente, cada uno de los apartados que contiene el Documento Final; esto es el Acuerdo integral de procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892, para determinar su condición de apartado o elemento esencial, o la posibilidad de ser modificado.

1º. Respecto a declaración de principios de la empresa.

No es un elemento **estrictamente sustancial** del Acuerdo y puede utilizarse después, de forma orientativa, para concretar la Política de Prevención.

Es importante contar con una declaración de principios por parte de la empresa. Supone el compromiso de tolerancia cero a la violencia laboral.

No obstante, hay aspectos del compromiso que pueden eliminarse, bien porque son derechos plenamente reconocidos, sobre los que la declaración nada añade, ej. “ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona.”, También puede ser porque, siendo relevantes, no son sustanciales ej. divulgación constante y reiterada del procedimiento. Sería suficiente con el reconocimiento del derecho de información.

En cambio, **si es importante que la empresa reconozca el derecho** de toda persona que considere que ha sido objeto de violencia o acoso **a presentar una denuncia**. También es esencial que la **empresa garantice el derecho a invocar la aplicación del presente procedimiento.** Sería pues suficiente, con que estas dos cuestiones consten en el acuerdo que finalmente se suscriba, sin necesidad de incluir toda una declaración de principios como se recomienda.

2º. Respecto de la declaración de principios de las y los trabajadores.

No constituye un elemento vital o **sustancial** en el Acuerdo particular.

Se propone, básicamente, para concienciar a todos los elementos de la organización (trabajadores/as, clientela, proveedores…) y también para *equilibrar* el acuerdo. Parece lógico y oportuno que si la

dirección de la empresa se compromete en el sentido de tolerancia cero hacia la violencia, la plantilla y el resto de miembros de la organización, correspondan a ese compromiso, con una declaración en términos similares.

3º. La prevención proactiva de la empresa y del cumplimiento de los derechos y de las obligaciones de los Art 14.15 y 16 LPRL.

Es un **elemento esencial** del acuerdo.

Supone el compromiso de integrar el *Procedimiento* de solución autónoma de conflictos y la prevención de riesgos psicosociales en el sistema general de gestión de la empresa.

Además, implica también algo vital o consustancial al modelo que se propone, es el seguimiento periódico de tres aspectos esenciales en la actividad preventiva: las características del sistema de gestión preventivo existente, el grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales y la cultura preventiva de la organización.

Se recomienda su incorporación íntegra en el texto del Acuerdo particular que se suscriba en la empresa en cuestión.

4.º La detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral:. conductas de violencia y acoso preventivo.

Se recomienda, también, su incorporación íntegra en el texto del Acuerdo particular que se suscriba en la empresa en cuestión, por constituir un **elemento esencial.**

Recordar que el verdadero valor preventivo del que presume este acuerdo es, precisamente, la posibilidad que otorga de tratar, no solo las conductas de acoso laboral, sino todas las conductas de violencia, incluso las incipientes, las de baja intensidad.

Por ello, se insiste, nuevamente, en que debe rechazarse cualquier procedimiento que se limite a actuar solo sobre las conductas de acoso de cuño jurisprudencial, esto es aquellas que requieren sistematicidad, periodicidad, duración en el tiempo, intencionalidad... por todos los motivos que ya se señalaron y que ahora, se dan por reproducidos

5º. La formación e información de los trabajadores.

El apartado del Acuerdo final que se suscriba en la empresa relativo a la formación e información, **puede ser completamente diferente al que se propone** y no cambiará sustancialmente el modelo.

Se sugiere, en consecuencia, que se decida la forma más conveniente para dar la publicidad al acuerdo de modo que se conozca por todos el personal y que, en función de las circunstancias, se adapte el compromiso de formación de los trabajadores en esta concreta materia.

6º. La gestión y resolución interna del conflicto. protocolo.

El protocolo que se propone también se **recomienda que se incorpore íntegramente** al acuerdo, puesto que permite tener una Comisión que gestiona el conflicto imparcial, con miembros acordados con antelación al conflicto. Es, también un procedimiento de gestión rápido que carece de fase informal y respetuoso con el derecho a la tutela judicial efectiva…

Ahora bien, es cierto que podrían añadirse otras cuestiones al mismo que **podrían mejorarlo**. Un claro ejemplo sería la posibilidad de contemplar concretas medidas cautelares. Así, si el acuerdo se firma en una empresa con numerosos centros de trabajo o con diferentes turnos de trabajo, podría negociarse, como medida de carácter cautelar que, una vez denunciada una situación de violencia, se le facilite la oportunidad a denunciante y denunciado, de cambiar de centro mientras dura la instrucción del procedimiento o de turno de trabajo.

7º. Respecto del listado de miembros de la comisión instructora consensuado por ambas partes.

La garantía de imparcialidad de los miembros de la comisión que gestione el conflicto de violencia y ofrezca una solución al problema es esencial para que el procedimiento funcione como una alternativa real y eficaz a la vía judicial.

Aquí se ha propuesto que con anticipación se designe un listado consensuado de integrantes de las futuras comisiones que se creen y un método de elección de sus componentes.

Se ha ofrecido la posibilidad de que se acepte el listado de árbitros de los sistemas de solución de conflictos territoriales, propios de cada Comunidad Autónoma.

Como puede comprenderse, **lo esencial es que se garantice la imparcialidad y profesionalidad de los miembros de las comisiones que gestionen el conflicto.** Se puede, por tanto, aceptar lo que aquí se recomienda o adoptar otro sistema de designación de los componentes del órgano que instruye y propone la solución, siempre que garantice el nombramiento de personas imparciales y profesionalmente competentes.

8º. Las respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa. Aplicación de las exigencias del Art. 14.2 , 16.3 y 22.1 LPRL.

Este es otro **elemento sustancial** que se recomienda no modificar. El Acuerdo está sustentado sobre la base de que todas las experiencias que se obtengan en la prevención y vigilancia de la salud, deben "retroalimentar" el procedimiento.

En este apartado del acuerdo, se recogen los deberes del empresariado de desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva, y de disponer lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas.

Además, La comisión tiene competencias después de la resolución del conflicto puntual que le permiten comprobar que el problema se ha solucionado y que no ha habido trato discriminatorio contra ninguna de las partes.

• Toma de acuerdos en la negociación.

Los acuerdos que se adopten en el seno de la Comisión Negociadora requerirán siempre el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones. Así lo exige expresamente el Art. 89.3 ET para la negociación colectiva estatutaria.

Esto significa que la empresa y la mayoría de los representantes de los trabajadores/as, deben votar a favor del acuerdo para que sea de eficacia general.

En muchas ocasiones, la proporcionalidad en la representación que ostenta cada sindicato y las personas que componen la comisión negociadora es imposible de traducir a términos exactos.

En estos casos, el término "representaciones", viene referido no a los miembros de la comisión negociadora (votos personales) sino al porcentaje de la representación que ostenten. Se requiere, en consecuencia, que voten a favor del acuerdo, quienes integran la comisión negociadora que ostenten la mayoría de la representación sindical o unitaria.

• Registro y depósito del Acuerdo.

Conviene, por último, registrar y depositar el Acuerdo.

El registro y depósito del acuerdo otorgan seguridad jurídica a las partes firmantes y también hay que decir, que la doctrina jurisprudencial, ha reconocido la presunción de legitimidad y validez de todos aquellos convenios o acuerdos registrados y publicados.

Por tanto, el registro y depósito del acuerdo no constituyen un requisito necesario, pero resulta recomendable (ver Ilustración. Elementos Esenciales y Sustanciales del Acuerdo).

Seguidamente ofrecemos un par de imágenes de síntesis que pueden ayudarnos a entender el mecanismo completo de la negociación

Ilustración 40. Elementos sustanciales y esenciales del Acuerdo

El RD 713/2010, de 28 de mayo, ha creado un Registro Estatal, que funciona a través de medios electrónicos, donde puede presentarse el texto del Acuerdo.

El Real Decreto mencionado, tiene por objeto la regulación del registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo. Nuestro acuerdo es susceptible de registrarse y publicarse, según dispone el Art 2 del Real Decreto

Los trámites de registro y depósito son los siguientes:

1. Presentación del Acuerdo por la persona designada para ello por la comisión negociadora, ante la autoridad administrativa laboral competente, dentro del plazo de **quince días**, contados a partir de la firma del acuerdo. Los Art 6 y 7 del RD 713/2010, establecen la documentación necesaria que hay que presentar. En nuestro caso:

✔ Solicitud de Inscripción.
✔ Texto original del acuerdo firmado por los componentes de la comisión negociadora.
✔ Actas, si las hubiere, de las distintas sesiones de negociación.

2. La autoridad Laboral remitirá la documentación requerida a la Base de Datos Central de la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo.

Seguidamente, incluimos un documento de síntesis como resumen del proceso

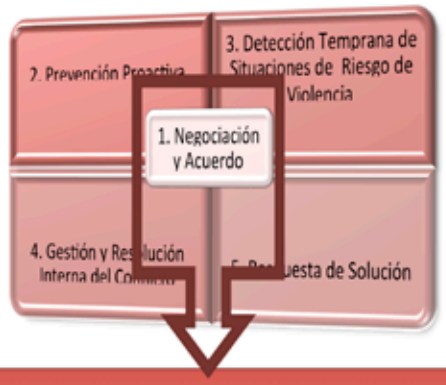
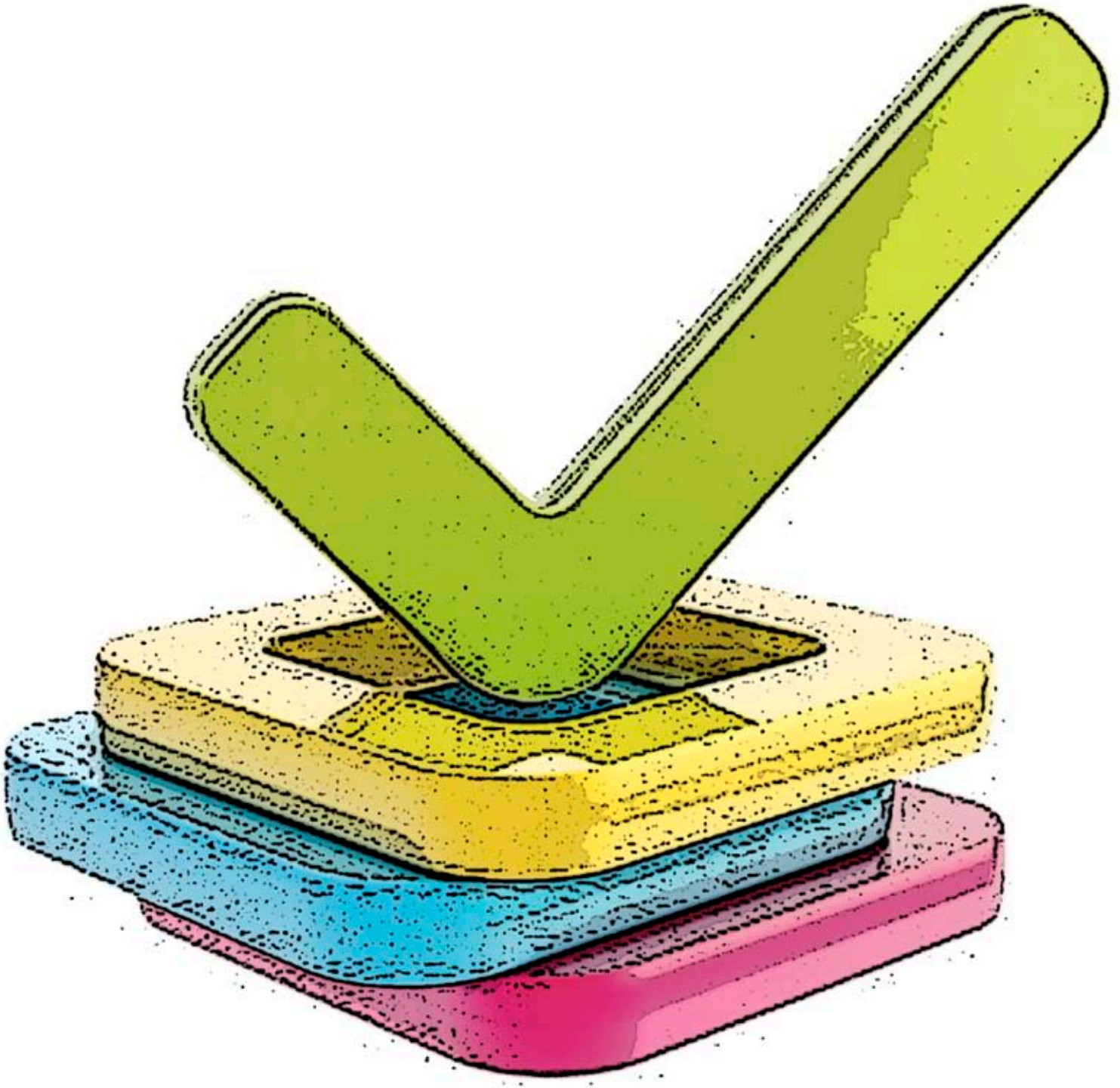


Ilustración 40. Síntesis: Fases, Documentos, Acciones y Momentos

NEGOCIACIÓN Y ACUERDO
Acuerdo de Empresa

FASES	DOCUMENTOS	ACCIONES	MOMENTOS
INICIO: Promoción de la Negociación = Invitación	• **Doc. 1. Escrito de promoción** de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a NTP 892 en Acuerdo de empresa sobre **materia concreta.** → **Concreta Acuerdo en Empresa** • **Doc. 2. Escrito de promoción** de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a NTP 892 en **Acuerdo de Convenio** Colectivo de Empresa. **Concreta Acuerdo en Convenio** • **Doc. 3. Acta de constitución de la Comisión** Negociadora del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral. **Crea Comisión**	✓ Proponer las partes legitimadas ✓ Elegir Doc. 1 o Doc. 2. ✓ Empresa dispone de 1 mes tras notificación para contestar ✓ Registrar la promoción ante la autoridad competente	1
NEGOCIACIÓN: Presentación de propuestas y modificaciones	• **Doc.4. Declaración** de principios de la **empresa.** **Establece el compromiso de la empresa** • **Doc.5. Declaración** de principios de las y los **trabajadores.** **Introduce el compromiso de las y los trabajadores**	✓ Trabajar un texto que coincide con exigencias de la Ley de Prevención (no se propone mejora sino cumplir obligación) ✓ Inspirar Política de Prevención	2, 3, 4 y 5
FIRMA: Elaboración de documento final	• **DOCUMENTO FINAL.- Acuerdo integral de Procedimiento** de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892 **Recoge en un documento el Acuerdo que afecta a todos los Momentos del Procedimiento**	✓ Integrar en un único documento el Acuerdo de Procedimiento en todos sus momentos	



anexo

Índice de contenidos

UGT

1.

Fase previa de promoción de la negociación.

- ✔ **Documento nº 1.** Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de empresa sobre materia concreta.
- ✔ **Documento nº 2.** Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de convenio colectivo de empresa.
- ✔ **Documento nº3.** Acta de constitución de la comisión negociadora del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral.

2.

Apertura de negociaciones y propuesta sindical del procedimiento de solución autonoma de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892.

- ✔ **Documento nº 4.** Declaración de principios de la empresa.
- ✔ **Documento nº 5.-** Declaración de principios de las y los trabajadores.
- ✔ **DOCUMENTO FINAL.-** Acuerdo integral de procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892.

• El Acuerdo que proponemos es un instrumento "vivo" que ha de mejorarse y actualizarse fundamentalmente con las experiencias obtenidas en su implantación.
• Esas experiencias son las que, sin duda van a enriquecer el texto de cada acuerdo y a mejorar la actividad preventiva, ayudando sobremanera en el objetivo final, la creación de un entorno laboral libre de violencia.
• El Acuerdo que hasta aquí se ha propuesto es un modelo, somos nosotros, las y los representantes de los trabajadores quienes convertiremos este modelo en un acuerdo, propio, individualizado, que recoge nuestra propia idiosincrasia.

Documento nº 1. Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en Acuerdo de empresa sobre materia concreta

A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

Por el presente escrito, quienes abajo firman, integrantes del comité de empresa o delegados/as personales o delegados/as sindicales de las secciones sindicales de UGT,… *(resto secciones sindicales)*, de la empresa …, cuya legitimación se ajusta a lo establecido en el Art 87.1º ET, comunican la promoción de la negociación de UN ACUERDO DE MATERIA CONCRETA sobre "PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA LABORAL", en base a los siguientes extremos:

1º. Las personas que abajo firman, ostentan legitimación suficiente por cuanto que suponen la mayoría de los integrantes del comité de empresa, o de los delegados/as de personal o de los/as representantes de las secciones sindicales de la empresa.

2º. Se propone la negociación de un procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral, integral y de carácter preventivo, que tenga como base las NTP 891 y 892 aprobadas por el Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo.

3º. El ámbito de aplicación del procedimiento pretende abarcar a todos los centros de trabajo y a todo el personal de la empresa. También afectará al personal de Alta dirección y a todas aquellas personas que presten servicios en un/os centro/s de trabajo de la empresa o se relacionen directamente con las y los trabajadores, aunque no mantengan vínculo contractual (clientela, provisión de servicios, subcontratas…).

Se propone como fecha de inicio de las negociaciones y constitución de la comisión negociadora, el próximo día…, a las …. horas, en los locales de …(antes de un mes).

4º. La representación de las y los trabajadores quiere manifestar su plena disposición a alcanzar un acuerdo al respecto y a negociar bajo el principio de buena fe.

5º. Del presente escrito se enviará copia, a efectos de registro, a la autoridad laboral, en virtud de lo prevenido en el art. 89 ET.

Por lo expuesto

SOLICITAMOS que, teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo y tenga por promovida la negociación de un acuerdo de materia concreta sobre "*procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral",* iniciándose con ello, el procedimiento previsto en el art 89 ET, a los efectos oportunos y con todo lo demás pertinente.

Documento nº 2. Escrito de promoción de la negociación del acuerdo de solución de conflictos de violencia laboral conforme a la NTP 892 en el seno de la negociación del convenio colectivo.

A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

Por el presente escrito, quienes abajo firman, integrantes del comité de empresa o delegados/as personales o delegados/as sindicales de las secciones sindicales de UGT,…, (resto de secciones sindicales) de la empresa …, cuya legitimación se ajusta a lo establecido en el art 87.1º ET, comunican la promoción de la negociación del convenio colectivo ….

Legitimación…
Ámbitos del convenio colectivo…
Materias objeto de negociación…

Clausula a incluir: "También se propone la negociación de un procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral, integral y de carácter preventivo, que tenga como base las NTP 891 y 892 aprobadas por el Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo, que afecte a todos los centros de trabajo y a toda la plantilla de la empresa, incluido el personal de Alta dirección y todas aquellas personas que presten servicios en un/os centro/s de trabajo de la empresa o se relacionen directamente con las y los trabajadores, aunque no mantengan vínculo contractual (clientela, personas proveedoras de servicios, subcontratas…)"

Por lo expuesto
SOLICITAMOS que, teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo y tenga por promovida la negociación del Convenio Colectivo … y la de un procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral de carácter preventivo a los efectos oportunos y, con todo lo demás pertinente.

Documento nº 3. Acta de constitución de la comisión negociadora del Acuerdo de solución amistosa de conflictos de violencia laboral.

Asistentes: …..
Por la empresa: …
Por la representación de las y los trabajadores: …

En (lugar y fecha…) reunidos, de una parte la representación de la empresa
Y de otra, la representación de los y las trabajadoras (unitaria o sindical)…, al margen citadas con motivo de la constitución de la Comisión Negociadora para la suscripción de un Acuerdo de procedimiento de solución Amistosa de conflictos de Violencia Laboral inspirado en las NTP 891 y 892, en cumplimiento de lo preceptuado en el Art 87y 88 ET, dentro del plazo estipulado al efecto en el Art 89 ET y con motivo del inicio del proceso negociador,

ACUERDAN:

1º. Constituir la Comisión negociadora del Acuerdo de procedimiento de solución Amistosa de conflictos de Violencia Laboral inspirado en las NTP 891 y 892.
2º. Ambas partes se reconocen mutua capacidad y legitimación para negociar el referido procedimiento y se reconocen como interlocución válida, de acuerdo con lo dispuesto en los Art 87 y 88 ET.
3º. 3º.- Ambas partes designan libremente en la presidencia de la Comisión Negociadora a…… y en la secretaría de la misma a …….
4º. 4º.- Ambas partes contarán con la asistencia, en las deliberaciones, con asesoramiento de ……., que intervendrán con voz pero sin voto.
5º. El calendario de negociación queda fijado como sigue……..
6º. Ambas partes se comprometen a negociar de buena fe.
7º. Se faculta al Presidente para llevar a cabo los trámites de registro y depósito del Acuerdo.

En prueba de conformidad de cuanto anteceden, las partes suscriben la presente acta de constitución de la Comisión en lugar y fecha arriba indicados.

Documento nº 4. Declaración de principios de la empresa

La empresa… asume el compromiso de velar porque en el seno de la misma exista un ambiente laboral exento de violencia y acoso, estableciendo y dando a conocer el procedimiento acordado para prevenir, controlar y sancionar todo tipo de actuaciones que se produzcan.

Así mismo tiempo, reconoce que ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona. Por ello, la empresa se compromete a mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajen en su ámbito, evitando y persiguiendo aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, específicamente los de igualdad, integridad física y moral, y dignidad.

La empresa reconoce el derecho de toda persona que considere que ha sido objeto de violencia o acoso en el entorno laboral a presentar la denuncia correspondiente y garantiza el derecho a invocar la aplicación del presente procedimiento.

La empresa procederá a la divulgación sistemática y continuada del contenido del presente procedimiento de solución autónoma de conflictos sobre la violencia laboral a todos los niveles de la organización. Así mismo, se facilitará una copia a todas las personas que prestan servicios en la empresa. También se informará al personal de nuevo ingreso, ya sea temporal o fijo.

La empresa se propone articular los medios necesarios para ofrecer la evaluación adecuada, información, educación, capacitación, sensibilización, seguimiento y para prevenir el acoso y la violencia y, también, para influir sobre las actitudes y comportamientos de las personas que prestan servicios en la misma. En este sentido, se promoverán, dentro del Plan de Formación anual o en las actividades formativas, cursos de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control de estrés y estilos de dirección participativos y motivadores.

Del mismo modo, se establecerán seminarios y cursos dirigidos específicamente a personal directivo y representación especializada, con el objetivo principal de ayudarles a identificar aquellos factores que pueden generar reclamaciones por acoso y a canalizar adecuadamente las posibles denuncias en esta materia. Adicionalmente se introducirán acciones divulgativas asociadas al Plan de Comunicación de la Empresa.

La empresa se compromete a proporcionar a las y los trabajadores información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello, realizando la autorización y seguimiento necesarios.

Documento nº 5. Declaración de principios de los trabajadores.

El/la trabajador/a, o D./Dña. ,…en calidad de clientela, proveedor/a, tercera persona sin relación contractual….) ……..., que presta servicios en la Empresa (o que presta servicios para la ETT, o …….. mediante el presente escrito, se COMPROMETE a:

- ✔ Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención que sean adoptadas por su propia seguridad y salud en el trabajo y por las de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario/a. Especialmente, velará por el cumplimiento de las medidas establecidas para el tratamiento de las conductas de violencia en el trabajo, con el fin de coadyuvar en la consecución de un entorno laboral libre de acoso laboral, sexual, discriminatorio o cualquier otro tipo de violencia.

- ✔ A informar de inmediato a la representación de las y los trabajadores y a su superior jerárquico/a de cualquier conducta de violencia física, psíquica o verbal de la que haya tenido conocimiento durante la prestación de sus servicios.

- ✔ Cooperar con prontitud y honestidad a requerimiento de la Comisión en la fase de instrucción de cualquier procedimiento instado por una denuncia de violencia y a salvaguardar los derechos de intimidad de las personas que resulten afectadas y la debida confidencialidad en todas las fases del proceso.

- ✔ A no provocar, promover, instigar y/o mantener actitudes que puedan ser susceptibles de catalogarse como conductas violentas o acosadoras, ni con sus compañeros/as ni con terceras personas que puedan pertenecer habitual o coyunturalmente al entorno laboral.

Y DECLARA que ha recibido información sobre el Acuerdo de Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia en el trabajo, que lo ha entendido y que se compromete a colaborar para la consecución de un entorno libre de violencia en la empresa.

Documento Final. Acuerdo integral de procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892.

En (lugar y fecha)……

REUNIDOS:
De una parte, la representación de la empresa……..
Y de otra la representación de las y los trabajadores (unitaria o sindical)……. con motivo de la negociación de un Acuerdo de procedimiento solución Amistosa de conflictos de Violencia Laboral inspirado en las NTP 891 y 892, iniciada en fecha……., y tras…… reuniones negociadoras mantenidas, las partes

ACUERDAN:
1.º RESPECTO DE LA DECLARACION DE PRINCIPIOS DE LA EMPRESA.
La empresa suscribe íntegramente el siguiente documento que se denomina, DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE LA EMPRESA:

La empresa……asume el compromiso de velar porque en el seno de la misma exista un ambiente laboral exento de violencia y acoso, estableciendo y dando a conocer el procedimiento acordado para prevenir, controlar y sancionar todo tipo de actuaciones que se produzcan.

Así mismo, reconoce que ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona. Por ello, la empresa se compromete a mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajen en su ámbito, evitando y persiguiendo aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, específicamente los de igualdad, integridad física y moral, y dignidad.
La empresa reconoce el derecho de toda persona que considere que ha sido objeto de violencia o acoso en el entorno laboral a presentar la denuncia correspondiente y garantiza el derecho a invocar la aplicación del presente procedimiento.

La empresa procederá a la divulgación sistemática y continuada del contenido del presente procedimiento de solución autónoma de conflictos sobre la violencia laboral a todos los niveles de la organización. Así mismo, se facilitará una copia a todas las personas que prestan servicios en la empresa. También se informará al personal de nuevo ingreso, ya sea temporal o fijo.

La empresa se propone articular los medios necesarios para ofrecer la información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación adecuada para prevenir el acoso y la violencia y, también, para influir sobre las actitudes y comportamientos de las personas que prestan servicios en la misma. En este sentido, se promoverán, dentro del Plan de Formación anual o en las actividades formativas, cursos o acciones de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control de estrés y estilos de dirección participativos y motivadores. Del mismo modo, se establecerán seminarios y cursos dirigidos específicamente a personal directivo y representación especializada, con el objetivo principal de ayudarles a identificar aquellos factores que pueden generar reclamaciones por acoso y a canalizar adecuadamente las posibles denuncias en esta materia. Adicionalmente se introducirán acciones divulgativas asociadas al Plan de Comunicación de la Empresa.

La empresa se compromete a proporcionar a las y los trabajadores información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello, realizando la autorización y seguimiento necesarios.

2.º RESPECTO DE LA DECLARACION DE PRINCIPIOS DE LAS Y LOS TRABAJADORES.

Ambas partes se comprometen a que todo el personal de la empresa, altos cargos, trabajadores/as no contratados directamente por la empresa (profesionales de ETTs, subcontratados, personal en prácticas,…) y terceroas personas que se relacionan asiduamente con los anteriores suscriban la siguiente DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE LAS Y LOS TRABAJADORES:

"El/la trabajador/a,(o D,…en calidad de cliente, proveedor, tercero sin relación contractual….) ……, que presta servicios en la Empresa (o que presta servicios para la ETT, o …… Mediante el presente escrito, se COMPROMETE a:

- ✔ Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención que sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por las de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresariado. Especialmente velará por el cumplimiento de las establecidas para el tratamiento de las conductas de violencia en el trabajo, con el fin de coadyuvar en la consecución de un entorno laboral libre de acoso laboral, sexual, discriminatorio o cualquier otro tipo de violencia.

- ✔ A informar de inmediato a la representación de las y los trabajadores y a su superior jerárquico/a de cualquier conducta de violencia física, psíquica o verbal de la que haya tenido conocimiento durante la prestación de sus servicios.

- ✔ Cooperar con prontitud y honestidad a requerimiento de la Comisión en la fase de instrucción de cualquier procedimiento instado por una denuncia de violencia y a salvaguardar los derechos de intimidad de las personas que resulten afectadas y la debida confidencialidad en todas las fases del proceso.

- ✔ A no provocar, promover, instigar y/o mantener actitudes que puedan ser susceptibles de catalogarse como conductas violentas o acosadoras, ni con sus compañeros ni con terceros que puedan pertenecer habitual o coyunturalmente al entorno laboral.

Y DECLARA que ha recibido información sobre el Acuerdo de Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia en el trabajo, que lo ha entendido y que se compromete a colaborar para la consecución de un entorno libre de violencia en la empresa.”

3.º RESPECTO DE LA PREVENCIÓN PROACTIVA DE LA EMPRESA Y DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS Y DE LAS OBLIGACIONES DE LOS ART 14, 15 Y 16 LPRL.

En virtud de las obligaciones derivadas de los Art 14,15 y 16 de la LPRL, la empresa se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

El plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que las normas establezcan.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad; por ello, la empresa deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de las y los trabajadores que deban desempeñarlos, efectuándose también evaluaciones específicas (como las referidas a los riesgos psicosociales),. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo y de los lugares de trabajo.

La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.

De forma específica, la empresa junto con la representación legal de las y los trabajadores y/o los delegados de prevención, se comprometen a realizar un seguimiento periódico de tres aspectos esenciales en la actividad preventiva como son: las características del sistema de gestión preventivo existente, el grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales y la cultura preventiva de la organización.

Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, la empresa realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los y las trabajadoras en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.

Si los resultados de la evaluación pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, la empresa realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por la o el empresario, incluyendo en cada actividad preventiva, el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

La responsabilidad de dar inicio y seguimiento de las actuaciones descritas corresponde a la empresa en virtud del mandato establecido en el art 16 de la LPRL, sin perjuicio de la participación activa de los y las delegadas de prevención, las y los trabajadores designados y el personal técnico de prevención.

4.º RESPECTO DE LA DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA LABORAL. CONCEPTO DE VIOLENCIA Y ACOSO PREVENTIVO.

A los efectos de activar el procedimiento que aquí se acuerda, se considera violencia laboral cualquier tipo de conducta, estructura o estrategia que se produzca en el entorno del trabajo que cause o pueda llegar a causar daño físico, psicológico o moral, constituyendo un riesgo psicosocial y por tanto, organizativo.

A título de ejemplo, sin ánimo exhaustivo y, sin perjuicio de que existan otras conductas o comportamientos susceptibles de ser tratadas en este procedimiento, se relacionan los siguientes:

- ✔ Agresión o ataque: comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona.
- ✔ Abuso: comportamiento que humilla o degrada a otra persona o grupo de personas o muestra una falta de respeto a su dignidad y valor.
- ✔ Intimidación: comportamiento ofensivo, normalmente repetido, que intencionalmente y con finalidad vengativa o maliciosa, intenta humillar o minar la estima de una persona o grupo de personas.

- ✔ Amenaza: comportamiento que advierte de un posible y posterior recurso a la fuerza o al poder para producir daños a una persona e intentando producir en la misma miedo a ese posible daño (físico, sexual, psicológico) o a las consecuencias negativas que pudieran derivarse de la conducta con la que se amenaza.

- ✔ Acoso: Conducta no correspondida ni deseada que con cualquier finalidad afecta a la dignidad de los hombres y mujeres en el trabajo.

Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en: ataques a la víctima mediante medidas organizativas, ataques a las relaciones sociales de la persona afectada, ataques a su vida privada, amenazas de violencia física, ataques a sus actitudes, agresiones verbales o rumores.

Se acuerda por ambas partes, con el objetivo de implantar un procedimiento eminentemente preventivo, que las conductas que se traten no necesitarán cumplir los requisitos de persistencia, sistematicidad, reiteración en el tiempo y tendenciosidad. En consecuencia, el procedimiento se activará cuando, por las personas legitimadas al efecto se requiera, aunque el número de conductas denunciadas sea mínimo y no necesariamente reiterado en el tiempo.

Con ánimo instructivo y ejemplificativo se relacionan seis factores de estrategias con implicaciones en los distintos tipos de violencia. Son las siguientes:

1. Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional. Común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo y característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos momentos, consiste en declarar la incompetencia, impedir la competencia y demostrar la incompetencia.
2. Aislamiento social laboral. Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, se convierte en central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.
3. Desprestigio personal. Característica del acoso discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral, incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.

4. Agresiones y humillaciones. La agrupación de estrategias cualitativas muestra, por su coincidencia en las mismas personas y los resultados cuantitativos, el grupo de estrategias más explícitas y directas. Este grupo incluye el acoso sexual, la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.
5. Robos y daños. De menor incidencia en general, pero muy presentes en algunos sectores productivos. Se agrupan en este factor los robos o daños a los materiales para el ejercicio de la actividad profesional y el adecuado mantenimiento de las condiciones de la actividad laboral
6. Amenazas. La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

Una vez se detecte cualquier atisbo de violencia, por pequeño e insignificante que pueda parecer, la empresa se compromete a actuar, con independencia de que el/los afectados denuncien la situación, sobre los dos niveles que se concretan en la NTP 892:

- ✔ La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral, atendiendo a actuaciones como la vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales, la evolución en todos los puestos del riesgo a sufrir violencia, la información y formación de las y los trabajadores sobre este tipo de situaciones, entre otras.
- ✔ El entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral, entre otros.

5.º RESPECTO DE LA FORMACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

Con el fin de garantizar la eficaz prevención de todos los comportamientos que supongan violencia física o mental en el trabajo la empresa se compromete a la divulgación sistemática y continuada del contenido íntegro del presente procedimiento en todos los niveles de su organización. En consecuencia, se asumen los siguientes compromisos:

- ✔ La empresa facilitará copia del presente procedimiento a todos los trabajadores y trabajadoras y, al personal de alta dirección que preste servicios en la empresa.

- ✔ La empresa informará al personal de nuevo ingreso de los principios rectores del procedimiento y facilitará, también, copia íntegra del mismo.
- ✔ Se incluirán en el Plan de Formación Anual, de común acuerdo con la representación legal, cursos de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control de estrés y estilos de dirección participativos y motivadores.
- ✔ Se incluirán en el Programa de Comunicación con acciones de sensibilización.

Se establecerán seminarios y cursos dirigidos específicamente al personal directivo, accesible a la representación social, con el objetivo principal de aportar conocimientos para ayudarles a detectar e identificar los factores de riesgo que puedan generar conductas de violencia.

Se incorporará y mantendrá un apartado en la intranet de la empresa, gestionado por el Comité de Seguridad y Salud, dedicado a la difusión de información sobre la prevención del acoso, sobre el presente procedimiento y sobre todas las cuestiones relacionadas con la violencia en el trabajo que se acuerden en el seño del Comité.

Se promoverán por el Servicio de Prevención de riesgos Laborales la evaluación de riesgos psicosociales, utilizando metodologías variadas, complementarias, consultadas y participadas permitiendo aprehender la naturaleza y frecuencia de los mismos que se produzcan en relación con el trabajo.

6.º RESPECTO DE LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DEL CONFLICTO. PROTOCOLO.

Se establece un procedimiento interno, rápido, eficaz y sencillo a través del cual las eventuales víctimas de cualquier conducta de violencia en el trabajo puedan denunciar este tipo de comportamientos.

1º.- Inicio del procedimiento.

Se reconoce expresamente el derecho de la persona afectada por la posible situación de acoso, conforme al Art. 24 CE, de disponer de todas las vías legales a su alcance para reparar los perjuicios sufridos. La interposición de una alguna de ellas, en cualquiera de las fases de este proceso, paralizará el presente procedimiento salvo en cuanto pueda afectar a los aspectos de prevención colectiva.

1.1. Legitimación.

La persona afectada podrá directamente iniciar el procedimiento o poner el hecho en conocimiento del Comité de Seguridad y Salud, o en su caso, de las y los Delegados de Prevención, de ~~los~~ representantes de la plantilla (unitarios o sindicales) o de la persona de su confianza, para que inicien el procedimiento.

Cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento de una posible conducta de violencia en el entorno de la empresa podrá iniciar el procedimiento o solicitar a cualquiera de las mencionadas en el párrafo anterior que la inicie.

El Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Empresa podrán actuar de oficio en aquellos casos en los que dispongan de información fehaciente.

En todo caso la solución de los aspectos individuales del acoso o situación de violencia requerirá el expreso consentimiento de la persona supuestamente acosada. La falta de ese consentimiento impedirá continuar el procedimiento en cuanto a los aspectos individuales, pero no abordar los aspectos colectivos preventivos de la situación denunciada.

1.2. Escrito de denuncia.

La denuncia se formulará por escrito y se presentará una copia ante la dirección de la empresa y otra ante el órgano de representación de todos los trabajadores (Comité de Empresa o delegado/s de personal).

La denuncia deberá contener como mínimo:

- ✔ El nombre de quien demanda y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico)
- ✔ Identificación de la/s persona/s que presumiblemente están expuestas a las conductas de violencia.
- ✔ Descripción cronológica y detallada del acontecer de los hechos (desde cuándo ocurre, quiénes han estado implicados/as, origen del conflicto, posibles pasos encaminados a solucionar el conflicto, etc.)
- ✔ Nombres de los testigos (de existir) que ~~e~~ quien denuncia solicita se escuchen la Comisión.
- ✔ Copia de toda la documentación acreditativa y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- ✔ Descripción de la solución preferida por quien denuncia.
- ✔ Es aconsejable que en la denuncia se haga constar si es posible la descripción del puesto de trabajo y de la tarea de la posible víctima: monografía del puesto, grado de autonomía en el trabajo, contenido del mismo,

tipo de relaciones que establece con sus compañeros/as, complejidad de la tarea, tipo y posibilidades de comunicación que se establecen, horarios, status social del puesto, carga de trabajo, diseño y entorno del puesto junto con sus riesgos, estilos de mando, evaluación y promoción dentro del puesto, etc.
Las personas denunciante y denunciada y la posible víctima si no hubiese sido quien puso la denuncia, tendrán derecho a ser asistidas en las reuniones por sendos representantes o asesores/as.

También tendrán derecho a hacerse acompañar durante las reuniones por un representante sindical.

En el procedimiento se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal o en la normativa que la desarrolle o sustituya.

2º. La Comisión.

La Comisión estará integrada por un equipo imparcial de tres personas: un/a Técnico/a de Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicosociología designado de entre la lista de personal técnicos del órgano que tenga atribuida la competencia en materia de solución extrajudicial de conflictos (o de la lista pactada a nivel sectorial o de empresa). Además de dos personas, una propuesta por la persona afectada, o en su defecto, por el órgano de representación de las y los trabajadores y otra designada por la dirección de la empresa.

Si la empresa no lo hiciese, la representación social dirigirá, en el plazo de tres días al órgano que se ocupe de la solución extrajudicial de conflictos laborales (o al órgano que gestione la lista sectorialmente pactada), la solicitud de que se designe el correspondiente miembro de la Comisión. A su vez, facilitará el nombre del trabajador o de la persona que formará parte de la Comisión en representación de la parte social y emplazará a la empresa para que identifique a la persona que designa en su representación.

A las personas que integran la Comisión les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada).

En el plazo de cinco días, a contar desde la recepción de la denuncia, las personas designadas por las partes deberán levantar acta de constitución de la Comisión.

3º. Investigación de los hechos.

La Comisión efectuará un primer examen del contenido del escrito de denuncia a fin de decidir si se admite o no a trámite por el cauce regulado en este protocolo. La no admisión deberá ser contestada por escrito, motivada y, en su caso, indicará las vías alternativas a emplear por la o el interesado.

Se practicarán cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias a juicio de la Comisión, garantizando una total discreción y la igualdad de trato entre las partes implicadas.

Todos los trabajadores/as y mandos de la empresa están obligados a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la Comisión y a guardar la debida confidencialidad.

La Comisión podrá exigir en todo momento a cualquiera de los participantes la presentación de documentos o información.

En la investigación de los casos relacionados con cualquier tipo de violencia se estará a lo dispuesto en la LRJS, especialmente, a lo estipulado en el Art. 96 respecto de la carga de la prueba. Esto quiere decir que la persona denunciada deberá aportar una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas o conductas adoptadas y de su proporcionalidad.

Durante el procedimiento, la Comisión, podrá plantearse la adopción de medidas cautelares de protección. La propuesta de las mismas será comunicada y solicitada a la Dirección de la empresa y al trabajador/a afectado.

Durante la tramitación de las actuaciones se posibilitará a las personas implicadas, si éstos así lo desean, el cambio en el puesto de trabajo, siempre que ello sea posible, hasta que se adopte una decisión al respecto.

Se garantizará en el procedimiento el derecho de las partes en conflicto a expresarse libremente y a alegar lo que estimen más oportuno para la defensa de sus derechos.

La investigación será llevada con respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, especialmente la protección al derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

Si la supuesta víctima no hubiese sido la denunciante en este trámite deberá concretar las medidas que solicita que se adopten.

Esta fase no deberá demorarse más del tiempo imprescindible y en cualquier caso no durará más de 20 días.

4º. Plazo de resolución.

El periodo de resolución será inferior a 30 días. No obstante, cuando las actuaciones se demorasen por la necesidad de estudios técnicos específicos o cualquier otra circunstancia, el mencionado plazo podrá ser prorrogado durante el tiempo imprescindible y siempre por el más breve periodo de tiempo posible.

5º. Elaboración del informe.

El resultado de la investigación se plasmará en un informe detallado en el que se formularán las propuestas de solución. El informe incluirá la información siguiente:

- ✔ Antecedentes del caso, que incluirá un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas
- ✔ Una relación de los hechos del caso que resulten acreditados a juicio de la Comisión.
- ✔ Un resumen de las diligencias practicadas por la Comisión, incluida en su caso eventuales actuaciones de mediación.
- ✔ Una propuesta de las medidas a adoptar. La propuesta ha de adoptarse por unanimidad.

Este informe será remitido a la Dirección de la empresa para que adopte las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias. Así mismo, se remitirá copia a las partes implicadas.

7º. RESPECTO DEL LISTADO DE MIEMBROS DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA CONSENSUADO POR AMBAS PARTES.

La representación de las y los trabajadores y la dirección de la empresa acuerdan aprobar un listado conjunto, a propuesta de ambas partes, de miembros de las posibles Comisiones que pudieran constituirse al amparo de este procedimiento.

El listado con los nombres y demás datos de identificación personal y profesional constará como Anexo I al presente documento. El listado acordado se depositará ante el Órgano, Sistema o Fundación encargado de la gestión de la solución de conflictos laborales.

La Comisión que se ocupa de la investigación y la propuesta de solución, debe estar integrada, como se ha especificado más arriba, por tres personas; una será propuesta por el afectado, o en su defecto, por el órgano de representación de los trabajadores, otra designada por la dirección de la empresa y la tercera será elegida, de común acuerdo, de entre el listado aprobado y que consta como Anexo I al presente documento.

Si la empresa no designase integrante en la Comisión, la representación social dirigirá, en el plazo de tres días al órgano que se ocupe de la solución extrajudicial de conflictos laborales la solicitud de que se designe el correspondiente miembro de la Comisión. A su vez, facilitará el nombre del trabajador/a o de la persona que formará parte de la Comisión en representación de la parte social y emplazará a la empresa para que identifique a la persona que designa en su representación.

Las partes podrán, de común acuerdo, solicitar que los tres miembros de la Comisión sean elegidos por insaculación (nombre sacado al azar) del listado que consta como anexo I al presente documento.

Con carácter transitorio, y hasta la suscripción del anexo I, las partes se comprometen a aceptar como listado de miembros de la Comisión, el listado

de árbitros laborales desinados por los órganos de CC.AA que gestionan los Acuerdos de Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales.

8º. RESPECTO DE LAS RESPUESTAS DE SOLUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DESDE LA EMPRESA. APLICACIÓN DE LAS EXIGENCIAS DEL ART. 14.2 , 16.3 y 22.1 LPRL.

La Dirección de la empresa decidirá, en un plazo máximo de 20 días desde la remisión de la propuesta de la Comisión, las acciones a adoptar en relación con la propuesta de la misma y comunicará su decisión inmediatamente a las personas afectadas.

En caso de que la Dirección de la empresa no responda dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, la acción propuesta por la Comisión se considerará como la decisión tomada, que pasará a tener carácter vinculante y será ejecutiva a todos los efectos.

Cuando la Dirección de la empresa no acepte la propuesta, dará explicaciones detalladas a las partes, a la Comisión y a la representación de los trabajadores.

La Empresa garantizará que las personas que planteen una denuncia en materia de violencia laboral o las que presten asistencia en el proceso no serán objeto de represalia alguna.

La Comisión velará porque las personas que consideren que han sido objeto de acoso, las que planteen una reclamación en materia de acoso o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente procedimiento, por ejemplo facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Para ello, la Comisión deberá supervisar la situación posterior, con el fin de asegurarse que el acoso ha cesado y de que no existen represalias sobre la persona denunciante. A estos efectos, la Comisión deberá presentar un informe ante la Dirección de la empresa, la representación de los trabajadores y las partes afectadas, a los seis meses y, en su caso, también al año de haber emitido la propuesta de solución en el que constate la situación posterior, la efectividad de las medidas adoptadas y, si se considera necesario, formulará nueva propuesta.

En segundo término, y con motivo de dar cumplimiento al último objetivo de este procedimiento de prevención integral de la violencia laboral, la empresa y la representación legal de los trabajadores se comprometen, expresamente, a que las deficiencias encontradas en la vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores que establece el procedimiento sean atendidas y resueltas.

Las partes firmantes garantizarán que en la aplicación de cada uno de los momentos del procedimiento se derive el correspondiente documento, que recoja los aspectos deficientes y mejorables sobre los que activar medidas preventivas. Dicho documento debe ser elaborado y consensuado entre la representación de la empresa y la de los trabajadores. Y el mismo debe ser considerado a la hora de llevar a cabo el plan de prevención de la empresa.

El seguimiento de las comunicaciones de deficiencias detectadas en los Momentos 2 y 3, así como las propuestas de resolución establecidas por la Comisión en el Momento 4 y las que con posterioridad puedan contener las propuestas post-resolución de la Comisión deben ser estudiadas, atendidas y resueltas.

Las medidas que se adopten serán consultadas y propuestas con el acuerdo de las y los trabajadores y sus representantes, en virtud de lo estipulado en los Art. 18 y 34 LPRL. Además, las partes se comprometen a informar con claridad y eficiencia a todos los miembros de la organización.

El seguimiento y control acordado implica la puesta en práctica de los deberes del empresario/a desarrollando una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva, y disponiendo lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas recogidas en el Art. 14.2 LPRL y el compromiso de garantizar a los trabajadores y trabajadoras una vigilancia permanente de su estado de salud establecido en el Art 22 acorde a los riesgos existentes y a sus posibles consecuencias. También supone desarrollar la obligación contemplada en el 16.3º de la LPRL de iniciar una investigación cuando se detecten indicios de que las medidas preventivas son insuficientes.

9º. RESPECTO DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE ACUERDO Y DEL CARÁCTER VINCULANTE DEL MISMO.

El contenido del presente procedimiento es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla a través de los medios existentes en cada centro de trabajo.

El presente protocolo se mantendrá vigente en tanto en cuanto la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o sea renegociado por las partes legitimadas al efecto.

Abreviaturas.
Glosario.
Bibliografía.

UGT

ABREVIATURAS

AGE:	Administración General del Estado.
CC.AA:	Comunidad Autónoma.
CE:	Constitución Española.
ET:	Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores
ETTs :	Empresas de Trabajo Temporal
ITSS:	Inspección de Trabajo y Seguridad social
LPRL:	Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones de Orden social
LPRL:	Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
NTP:	Nota Técnica de Prevención
RR.HH:	Recursos Humanos

GLOSARIO.

✔ **Acuerdo de empresa sobre la violencia laboral inspirado en el procedimiento de las NTP 891 y 892.**

El Acuerdo, en nuestro caso, de ámbito de empresa, contiene un procedimiento, no un protocolo, para la gestión integral y preventiva de las conductas de violencia laboral. Está inspirado en las NTP 891 y 892 y por tanto, en el procedimiento que allí se recoge (con sus cinco Momentos). Su pretensión es gestionar todas las conductas de violencia, incluso las de baja intensidad y ser preventivo. Se propone un modelo en el Documento Final que sirve de base para la negociación en cada empresa, bajo la denominación de Acuerdo Integral de procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral inspirado en las NTP 891 y 892.

✔ **Momento o momentos del procedimiento.**

Se denomina así a cada una de las fases o etapas del procedimiento. Se decidió denominarlos Momentos para hacer referencia precisamente a ese marcado elemento temporal que prima a la hora de articular el procedimiento, pero también podrían haberse denominado fases o etapas. La denominación no importa, cada cual puede llamarlos como guste. Lo importante es tener en consideración ese marcado carácter secuencial, en el tiempo, que inspira el procedimiento que describe la NTP 892.

✔ **Negociación colectiva estatutaria, o de eficacia general.**

Son los acuerdos o convenios colectivos que han sido negociados por las partes legitimadas para ello, conforme a las exigencias que concreta al respecto el Titulo III ET. Estos acuerdos, también denominados regulares o de eficacia “erga homnes” extienden su eficacia sobre todos los trabajadores/as y todas las empresas incluidas en su ámbito de aplicación, durante su vigencia (excepto en los casos de descuelgue del convenio).

En un convenio o en un acuerdo de empresa, la parte legitimada para negociar en nombre de las y los trabajadores es:

- **La representación unitaria**: constituida por los miembros del comité de empresa o de la junta de personal (funcionarios públicos) o delegados/as de personal electos en las elecciones sindicales celebradas en la empresa o en los diferentes centros de trabajo de la misma.

- **La representación sindical:** La componen las secciones sindicales constituidas en el ámbito de la empresa.

*Las y los delegados de prevención o los miembros del comité de seguridad y Salud no son sujetos legitimados por el ET para suscribir un acuerdo estatutario aunque pueden asesorar en el desarrollo de la negociación.

✔ **Negociación colectiva estraestatutaria.**

Se denominan así los acuerdos o convenios colectivos irregulares o de eficacia limitada solo a los firmantes del acuerdo. Por eso se dice que tienen eficacia contractual, al limitar sus efectos a las partes firmantes del acuerdo.

✔ **Nota Técnica de Prevención.**

Las Notas Técnicas de Prevención (NTP) elaboradas por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) establecen una serie de criterios preventivos básicos que facilitan al empresariado, trabajadores/as, personal técnicos en prevención y Delegados de Prevención, soluciones eficaces para la gestión de los riesgos laborales en general y particulares.

✔ **NTP 891.**

La Nota Técnica de Prevención 891 se ocupa de explicar las características del procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral aprobado por el INSHT.

✔ **NTP 892.** La Nota Técnica de Prevención 892 se ocupa de los diferentes momentos del procedimiento de solución amistosa de conflictos de violencia laboral. Los momentos son cinco :

- Momento 1: Negociación y Acuerdo; Momento
- 2: Prevención proactiva de la empresa; Momento
- 3: Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral;
- Momento 4: Gestión y Resolución interna del conflicto. Protocolo;
- Momento 5: Respuestas de solución, seguimiento y control desde la empresa.

✔ **Protocolo.-**

Es un conjunto de normas o reglas relativas a una materia concreta, que explican cómo se debe de actuar en ese ámbito. Es un contrato, de contenido abierto, elaboración actual, que además, está de plena actualidad por temas de Calidad. Ejemplo: protocolo médico, protocolo familiar…

✔ **Protocolo de acoso.**

Es el conjunto de reglas que se acuerdan entre la empresa y la representación de los trabajadores, para gestionar los casos de acoso, laboral, sexual, discriminatorio o por razón de sexo y evitar, o tratar de evitar, la judicialización de los mismos. Gestionan solo las conductas individuales que se denuncian y que además, cumplen los requisitos del acoso. No es un instrumento preventivo.

✔ ***Procedimiento*** **o Procedimiento de solución autónoma de conflictos.**

Es el conjunto de fases o etapas que se contienen en la NTP 892 y que conforman el prototipo de acuerdo que el INSHT ha validado para la gestión de la violencia y la solución autónoma de los conflictos que por su causa surjan en la empresa. Las fases o etapas son los Momentos que hemos definido en la NTP 892

✔ **Prevención proactiva**

Conjunto de acciones preventivas y necesarias que se pueden programar o poner en práctica en los puestos de trabajo y las empresas, sobre cualquier posible situación de peligro, antes de la materialización del daño para la salud.

Para ello, es necesario conocer los posibles peligros (causas) y las consecuencias de su activación (daños o pérdidas), su incidencia y prevalencia, las buenas prácticas que impiden su manifestación y los elementos para programar este tipo de acciones, realizar el seguimiento y medir los resultados.

BIBLIOGRAFÍA.

- ALEMANY CANO, J., ALFONSO MELLADO, C.L., BALLESTER LAGUNA, F., FABREGAT MONFORT, G., GIMENO NAVARRO, M.A., MEJÍAS GARCÍA, A.M., RIVERA SÁNCHEZ, J.R., SALCEDO BELTRÁN C., SIRVENT HERNÁNDEZ, N.: (Dir. FABREGAT MONFORT, G.), "*Acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo: un tratamiento integral".* Editorial Bomarzo, 2012.
- ALFONSO MELLADO, C.L., FABREGAT MONFORT, G., SALCEDO BELTRÁN, C., BORONAT TORMO, M., MEJÍAS GARCÍA, A.M., *Ley reguladora de la jurisdicción social. El impacto de la LJS en la Prevención de riesgos laborales.* UGT-PV. 2011.
- ALFONSO MELLADO, C.L, "Prevención de riesgos Laborales y Accidente de Trabajo en la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social". Bomarzo, 2011.
- ALMODOVAR, A. GALIANA, M.L., HERVÁS, P. y PINILLA, F.J. Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo. INSHT, Madrid. 2012.
- BLANCO BAREA Mª .J., «Crítica al criterio técnico sobre "mobbing"_(acoso psicológico o moral)», mjblanco@porlaintegridad.org.
- CARBONELL, E. y GIMENO, M. A., La actividad preventiva en el acoso laboral. Estudio en la población trabajadora de la Comunitat Valenciana, UGT-PV, Valencia, 2007.
- CARBONELL, E.; GIMENO, M. A. y MEJÍAS, A., El Acoso laboral, antes llamado Mobbing. Un enfoque integrador. Tirant lo Blanch, Valencia, 2008.
- CASTAÑEDA, O., MEJÍAS, A., CARBONELL, E. Y GIMENO, M. A. Procedimiento de solución Autónoma de los conflictos de violencia, FOCAD-COP, Madrid, 2013.
- CORREA, M., "Acoso Moral en el Trabajo.– El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo", en Manuel Correa Carrasco (Coord.), *El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo*, Thomson-Aranzadi, Navarra, 2006.
- DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo, dictado el 19 de febrero de 2009.

- DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, Guía Explicativa de Buenas Prácticas para la Detección y Valoración de comportamientos en materia de Acoso y Violencia en el Trabajo, 2009.
- ESCUDERO MORATALLA, J. F. y POLLATOS i MATAS, G., «Mobbing: Análisis multidisciplinar y estrategia legal», ed. Bosch, Barcelona, 2005.
- FABREGAT MONFORT, G., La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa. Monografía. 978-84-15000-47
- GARCIA, M., OLIVA, J., URBANOS, R., DE LA CRUZ, O., CASTAÑEDA, R., (2012) Costes Laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010. Madrid. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.
- GIMENO, M.A., MEJÍAS, A. Y CARBONELL, E.J., Protocolos sobre acoso laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia labora. UGT-Tirant lo Blanch, Valencia, 2011.
- GIMENO LAHOZ, R., La presión laboral tendenciosa. Mobbing, Tesis doctoral, Universitat de Girona, 2005.
- MEJÍAS GARCÍA, A., El Acoso Sexual en el Trabajo. Análisis y propuestas para su prevención. UGT-PV, 2001.
- MOLINA NAVARRETE, C. “Del silencio de la Ley a la “Ley del Silencio”. ¿Quién teme a la lucha de la Inspección de Trabajo contra el Acoso Moral en las Administraciones Públicas?”. http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_651.shtml
- MORENO, B., RODRÍGUEZ, A., GARROSA, E. y MORANTE M. E., “Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio”, *Psicothema*, vol. 17, núm. 4, 2005, pp. 627-632.
- MUÑOZ, M., ROA, A., PÉREZ, E., SANTOS-OLMO, A.B. Y DE VICENTE, A. *Instrumentos de evaluación en salud mental*, Pirámide, Madrid, 2002.
- OLARTE ENCABO, S., «La incidencia del acoso moral en al ámbito del sistema de Seguridad Social: hacia la equiparación de las enfermedades psicolaborales», AA.VV., (coord. M. CORREA CARRASCO) «Acoso moral en el trabajo.- El concepto jurídico de acoso moral en el trabajo», ed. Thomson-Aranzadi, Navarra, 2006.
- VELÁZQUEZ FERNANDEZ, M., « El tratamiento legal de los riesgos laborales» Comunicación a la jornada de acoso laboral y salud organizacional. Universidad de Valencia. Noviembre 2006.

UGT

Con la Financiación de:

FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

mano a mano
Por tu salud y seguridad