

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

INTRODUCCIÓN / MOMENTOS

INTRODUCCIÓN

El protocolo de actuación que proponemos ha sido realizado por la Unión General de Trabajadores (UGT) y está validado por el INSHT, estando incluidas en las Notas Técnicas de Prevención (NTP) 891 y 892 denominadas, respectivamente, “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral I” y “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral II”.

Se trata de un sistema que posibilita a cada empresa solucionar de forma autónoma la violencia laboral, sin tener que recurrir a la tutela judicial si no se desea, promoviendo un clima favorable que revierta en la mejora de la salud y la seguridad de los trabajadores y de la propia organización.

La solución que aporta este procedimiento se anticipa a los problemas derivados de la violencia, detectando los riesgos y las situaciones conflictivas, gestionándolos internamente. Las aportaciones del procedimiento en la actividad preventiva de la violencia laboral se resumen en los siguientes puntos:

- Aproximación integral.
- Actuación participada, negociada y coordinada.
- Gestión y solución autónoma (extrajudicial).
- Depuración de responsabilidades.
- Prevención proactiva.
- Atención a situaciones de baja violencia.
- Orientación en el diagnóstico preventivo.
- Identificación de factores de riesgo.
- Recopilación de información y documentación.
- Gestión interna, imparcial y garantista de las denuncias.
- Flexibilidad, confidencialidad, rapidez y eficacia.
- Orientación en las soluciones.
- Retroalimentación y aprendizaje organizacional.

ORIENTACIONES GENERALES

A la hora de desarrollar el procedimiento se ha de prestar atención tanto a su estructura como a su dinámica. En este sentido, hemos de considerar una serie de orientaciones generales:

El procedimiento ha de integrarse en el Plan de Prevención de la empresa; no supone, por tanto, ninguna ruptura con aquello que ya la empresa debería estar realizando en materia de prevención. Se ha de partir de lo que ya existe intentando, en la medida de lo posible, evitar que se dupliquen procesos o estructuras.

El procedimiento debe contemplar y recoger la evolución que las situaciones de violencia suponen. Así no resulta efectivo un planteamiento que actúe sólo como respuesta a denuncias puntuales, ya que, normalmente, la violencia no es algo puntual, sino el resultado de una serie de prácticas organizativas e interpersonales deficientes,

que se van gestando en el día a día. Las acciones violentas son el reflejo de lagunas en la actividad preventiva de la organización.

El procedimiento debe examinar los diferentes niveles que componen las situaciones de violencia laboral, por lo que ha de plantear respuestas metodológicas diferentes y complementarias. Se trata de desarrollar un sistema flexible, que disponga de recursos múltiples y variados. Esto supone introducir herramientas orientadas a la detección, junto a otras dirigidas al diagnóstico, la investigación, la intervención y la resolución.

El procedimiento ha de dar cabida a todos los componentes de la organización, motivo por el que ha de ser participado, conocido y compartido por todos.

Del procedimiento se deben derivar compromisos claros y acciones efectivas que supongan una retroalimentación, tanto para el sistema preventivo de la organización, como para el sistema de gestión del personal y de los procesos organizativos.

Si no se actúa de forma preventiva, y en fases tempranas, los daños pueden conducir a cuadros graves para la salud de los trabajadores, y a un importante deterioro de la salud de la organización. Atendiendo a esta evolución que tienen las situaciones de violencia, el procedimiento consta de cuatro momentos básicos:

- Momento 1. Prevención proactiva de la empresa.
- Momento 2. Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral.
- Momento 3. Organización y gestión de las situaciones de violencia.
- Momento 4. Respuestas de solución desde la organización.

Para que la acción preventiva resulte eficaz se debe poner en marcha el procedimiento completo; aplicar partes del mismo supone poner parches puntuales al problema, pero no su solución. A continuación analizamos qué tipo de respuesta propone cada uno de estos momentos al problema de la violencia laboral. Presentamos finalmente, en el apartado “Anexos” una serie de documentos que aportan un material eminentemente práctico y útil para aquellas organizaciones que pretendan conseguir una gestión preventiva adecuada de este tipo de riesgos.

MOMENTOS

MOMENTO 1.- Prevención proactiva de la empresa

En este primer momento se debe analizar hasta qué punto la empresa dispone de una organización preventiva proactiva adecuada y eficaz que pueda hacer frente a los riesgos laborales. Esto supone el desarrollo de dos tareas básicas:

- Chequear la situación de la actividad preventiva actual de la empresa, a través del contraste de la información que proviene de diferentes fuentes como puede ser la documentación preventiva disponible, las impresiones y experiencias de los trabajadores o las consideraciones y valoraciones de los agentes implicados en la actividad preventiva de la empresa.
- Establecer el perfil de la empresa en este aspecto, lo que nos muestra sus fortalezas y debilidades para desarrollar la prevención de una forma proactiva, permitiendo

establecer si su nivel es deficiente, mejorable o positivo, lo que nos guiará en el desarrollo de nuestra actividad preventiva. Para alcanzar este objetivo la empresa debe contemplar los siguientes factores:

- Las características del sistema de gestión preventiva existente, tales como examinar o chequear si se cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados, si se trabaja la prevención de forma coordinada o si la organización preventiva de la empresa es eficaz.
- El grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales, por ejemplo, si la empresa ha evaluado todos los puestos de trabajo, si ha establecido medios para evitar los riesgos, o si se favorece la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes, entre otros.
- La cultura preventiva de la organización, es decir, si desde la dirección se promueven campañas para prevenir los riesgos, si existen normas internas propias en materia de salud y seguridad laboral o si la prevención está presente en todas las actividades que se realizan.

ANEXOS DE MATERIALES GENERALES

Documento 1: "Cuestionario de seguimiento en la ejecución del procedimiento".

Documento 2: "Cuestionario nivel de desarrollo, de la actuación preventiva de la violencia laboral, en la Negociación Colectiva".

Documento 3: "Declaración de principios de la empresa (Propuesta orientativa)".

Documento 4: "Declaración de principios de los trabajadores (Propuesta orientativa)".

ANEXOS DEL MOMENTO 1

Documento 1.1: "Cuestionario de chequeo de la situación de la actividad preventiva".

Documento 1.2: "Orientaciones para la administración e interpretación del cuestionario de chequeo de la situación de la actividad preventiva".

Documento 1.3: "Hoja de perfiles de la situación de la actividad preventiva".

Documento 1.4: "Formulario de comunicación de propuestas de mejoras preventivas".

MOMENTO 2.- Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral

En este momento hemos de detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas, permitiendo anticiparnos al daño en la salud del trabajador y de la organización, evitando que se conviertan en cuadros graves e irreparables.

Para adelantarnos a estas situaciones de riesgo, el procedimiento debe actuar sobre dos niveles:

- La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral atendiendo a actuaciones como vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales e incidir en la importancia de informar y formar a los trabajadores sobre este tipo de situaciones.

- 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, así como la estabilidad laboral, entre otros ya que el problema de la violencia laboral está íntimamente relacionado con factores como las relaciones laborales, el clima y la cultura organizacional.

Los antecedentes favorables a la generación de las situaciones de violencia pueden agruparse en tres factores:

- Factores necesarios: Son aquellos elementos que pueden ayudar a que ocurran situaciones de violencia en un primer momento.
- Factores motivadores: Se refiere a aquellos elementos necesarios para que quien ejerce la violencia considere que merece la pena llevar a cabo conductas para dañar a compañeros o subordinados que son percibidos como cargas o amenazas.
- Factores precipitantes: Estos factores están relacionados con los cambios organizacionales, tales como reestructuración, remodelación y reducción de plantilla, y con otros factores del contexto sociolaboral. Partiendo de esta agrupación, se recomienda que los instrumentos recogidos contemplen, al menos, los siguientes factores:
 - Estabilidad laboral.
 - Política organizacional.
 - Liderazgo.
 - Apertura y apoyo.
 - Implicación y compromiso.
 - Comunicación y participación.
 - Igualdad y trato justo.
 - Relaciones interpersonales.
 - Características del puesto.
 - Características del ambiente de trabajo.

La interpretación de los resultados obtenidos nos permite concretar las deficiencias organizativas que están creando, motivando y precipitando las situaciones de violencia en el contexto organizativo.

ANEXOS DE MATERIALES GENERALES

Documento 1: “Cuestionario de seguimiento en la ejecución del procedimiento”.

Documento 2: “Cuestionario nivel de desarrollo, de la actuación preventiva de la violencia laboral, en la Negociación Colectiva”.

Documento 3: “Declaración de principios de la empresa (Propuesta orientativa)”.

Documento 4: “Declaración de principios de los trabajadores (Propuesta orientativa)”.

ANEXOS DEL MOMENTO 2

Documento 2.1: “Cuestionario de chequeo de las situaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral”.

Documento 2.2: “Orientaciones para la administración e interpretación del cuestionario de chequeo de la situación de la actividad preventiva”.

Documento 2.3: “Hoja de perfil de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral”.

Documento 2.4: "Formulario de comunicación de deficiencias en la prevención específica de la violencia laboral".

MOMENTO 3.- Organización y gestión de las situaciones de violencia

Para la gestión y resolución interna del conflicto se propone la constitución de una Comisión con la siguiente composición:

- Un representante de los trabajadores u otra persona designada por el afectado.
- Una persona designada por la dirección de la empresa.
- Un técnico especializado (Técnico de prevención especializado en Ergonomía y Psicología, preferiblemente con formación en psicología), ajeno a la organización, designado por un organismo externo.

Para la efectividad del sistema en el nombramiento de los miembros de la Comisión, se recomienda utilizar el mismo método que rige en los Tribunales Arbitrales que se crearon al amparo de los sistemas de solución extrajudicial de conflictos.

El protocolo debe contemplar al menos cuatro fases, que pasamos a analizar con más detalle:

- **Fase de Denuncia.** El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada, aunque cualquier trabajador puede instar la apertura del procedimiento a través del Comité de Seguridad o, en su caso, ante el Delegado de Prevención. La representación legal de los trabajadores, bien unitaria, bien sindical, también tiene reconocida la legitimación para actuar por sí misma o en nombre del afectado, pudiendo solicitar la apertura del procedimiento.

Se recomienda que en el escrito de solicitud de apertura del procedimiento el afectado describa y solicite, detalladamente, las medidas que considera que solucionan el problema y le procuran una tutela íntegra trascendiendo lo que habitualmente se plantea en una demanda judicial.

En este sentido pueden solicitarse medidas organizacionales o correctivas que impliquen obligaciones formativas para la empresa, cambios en el puesto de trabajo, publicidad de las resoluciones de las comisiones o de los órganos judiciales que declaren la existencia de acoso y señalen al acosador, entre otras.

- **Fase de Investigación.** En esta fase podrán proponerse por la Comisión la adopción de medidas cautelares. Durante la misma se practicarán todas las pruebas que las partes propongan y que versen sobre hechos en los que las partes no estén de acuerdo. Es aconsejable que esta fase no exceda de los 20 días desde la presentación de la denuncia.

- **Fase de Resolución.** Se recomienda que la Comisión emita un informe detallado en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia. En dicho informe se deberán recoger, al menos, los siguientes aspectos básicos:

- La relación de antecedentes del caso.
- Los hechos que tras la investigación resultan acreditados.
- Un resumen de las diligencias y pruebas practicadas.
- Las propuestas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidad. En todo caso se mantendrá abierta la posibilidad de acudir a otras vías de solución como arbitraje, conciliación o resolución judicial.

Se recomienda que la Dirección decida si implanta las medidas propuestas por la Comisión en un plazo de 20 días desde que la Comisión le notifique el informe en el que se concretan las acciones a tomar. El procedimiento debe ser garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad.

- *Fase Post-Resolución*. La Comisión debe estar legitimada para efectuar un seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguardia del principio no discriminatorio, así como de la supervisión de posibles represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

ANEXOS DE MATERIALES GENERALES

Documento 1: "Cuestionario de seguimiento en la ejecución del procedimiento".

Documento 2: "Cuestionario nivel de desarrollo, de la actuación preventiva de la violencia laboral, en la Negociación Colectiva".

Documento 3: "Declaración de principios de la empresa (Propuesta orientativa)".

Documento 4: "Declaración de principios de los trabajadores (Propuesta orientativa)".

ANEXOS DEL MOMENTO 3

DOCUMENTO 3.1: "Modelo de presentación de denuncia interna".

DOCUMENTO 3.2: "Modelo de comunicación de trabajador ajeno a la conducta, para activar el procedimiento".

DOCUMENTO 3.3: "Propuesta de Protocolo de solución autónoma de conflictos relacionados con la violencia en el trabajo".

DOCUMENTO 3.4: "Modelo de constitución de la Comisión instructora".

DOCUMENTO 3.5: "Expediente instructor de la denuncia".

DOCUMENTO 3.6: "Escala breve de acoso laboral".

DOCUMENTO 3.7: "Escala breve de valoración de afectación".

DOCUMENTO 3.8: "Informe de conclusiones de la Comisión".

DOCUMENTO 3.9: "Cuestionario final de comprobación de la aplicación del Protocolo".

MOMENTO 4.- Respuestas de solución desde la organización

La intención de este momento es dar cumplimiento al objeto último de cualquier procedimiento de prevención integral de la violencia laboral: mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, en lo que a la violencia laboral se refiere. Del trabajo realizado periódicamente en cada uno de los momentos previos se ha de derivar su correspondiente documento, que recoja los aspectos deficientes y mejorables sobre los que activar las medidas preventivas.

La Comisión aplicará en su caso el régimen disciplinario que tenga dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación. En especial se recomienda que se introduzcan elementos de graduación como son:

- La reincidencia.
- El grado de perjuicio ocasionado a la víctima.
- El número de trabajadores afectados.

