

“EL DELEGADO ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES”



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

FINANCIADO POR: AT 2017 - 0017



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





EL DELEGADO ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los delegados y delegadas de prevención tienen un papel fundamental en la gestión de los riesgos psicosociales, un ámbito que se ha ido dejando de lado, ya que se considera un reto mayor y más difícil de gestionar que los riesgos “tradicionales” para la seguridad y la salud en el trabajo.

El equilibrio del crecimiento económico tiene que ir acompañado de una eficaz gestión de la salud para asegurar una mayor calidad de vida de los trabajadores.

Es obligación de una organización sindical exigir el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales a las empresas, exigir a la Administración que fomente políticas preventivas dotando de los medios necesarios a los agentes económicos y sociales, que deben ser garantes del cumplimiento de la legislación actual.

Pero del mismo modo, la UGT Navarra, fiel a su liderazgo y compromiso con los trabajadores y trabajadoras, defiende que la acción sindical en prevención de riesgos laborales debe basarse en la mejora de las condiciones laborales, para conseguir el máximo nivel de seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Esta acción sindical viene definida por las siguientes actuaciones en materia preventiva:

- Impulsar la participación de los trabajadores y trabajadoras.
- Regular, a través de la negociación colectiva, las posibles lagunas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- Superar los mínimos establecidos en la ley, defendiendo la formación e incentivando la información, especialmente sobre riesgos psicosociales, con el objetivo de sensibilizar a los trabajadores y trabajadoras y poner a su disposición herramientas prácticas y sencillas que faciliten la gestión del estrés, la violencia y el acoso relacionados con el trabajo.

Los riesgos psicosociales son un riesgo laboral más que las empresas deben evitar y a los delegados y delegadas de prevención corresponde velar para su identificación, con el objetivo de poder minimizarlos y de que no se silencie la problemática que generan en los centros de trabajo.

Marisol Vicente Yoldi,

Secretaria de Política Sindical de la UGT de Navarra

1.- DEFINICIONES

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL – RIESGOS PSICOSOCIALES

Los **factores de riesgo psicosocial**, según la Agencia Europea de Riesgos Psicosociales, son *aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.*

Estos factores pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. La cultura, el liderazgo y estilo de mando, el clima organizacional, el contenido del trabajo, la carga laboral, el ritmo de trabajo, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, la supervisión, el tiempo de trabajo, las relaciones personales, el desarrollo personal, la interacción casa-trabajo y las relaciones laborales pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de las personas trabajadoras.

Los factores psicosociales no actúan de forma independiente unos de otros, sino que existe una interacción de los mismos y el origen del daño suele estar producido por diversas causas.

Los **Riesgos psicosociales**, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales, sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores.

No hay un listado cerrado, ni una definición uniforme o unívoca

ca de los riesgos psicosociales, pero los más relevantes son el estrés laboral, el síndrome de burn out, la violencia, el acoso, el maltrato y los conflictos no resueltos/cronificados.

ESTRÉS LABORAL

El estrés aparece cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. En estas situaciones existe un desequilibrio entre las demandas profesionales y las capacidades del trabajador para llevarlas a cabo.

En sí el estrés no es negativo, pero la exposición prolongada a situaciones estresantes ante las cuales el organismo reacciona tanto a nivel emocional, cognitivo, fisiológico y de conducta para adaptarse, pueden acabar generando la aparición de determinadas enfermedades.

Normalmente, el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida. (Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés).

SÍNDROME DE BURN OUT O DESGASTE PROFESIONAL

El síndrome de Burn out se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Es el resultado de un estrés crónico laboral y organizacional.

Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

VIOLENCIA

Es cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su seguridad, su salud, su bienestar o su rendimiento.

Comprende los insultos, las amenazas, y las agresiones físicas o psicológicas.

Se considera Violencia interna, cuando la realiza un trabajador sobre otro trabajador de la misma empresa. Cuando es ejercida por una persona externa a la empresa, se considera Violencia externa.

La violencia psicológica puede derivar en acoso moral, sexual o discriminatorio.

Acoso moral

El Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo señala que se produce acoso “cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.”

Estas conductas persiguen perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno laboral hostil.

Los tribunales lo definen como “toda situación o conducta que, por su reiteración en el tiempo, por su carácter degradante de

las condiciones de trabajo y por la hostilidad o intimidación del ambiente laboral que genera, tiene por finalidad o como resultado atentar o poner en peligro la integridad del trabajador.”

Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en el Criterio Técnico 69/2009 y la Nota Técnica de Prevención (NTP) 8542 del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, lo definen como “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.”

No existe una única definición de acoso laboral, pero sí una serie de pautas que han de darse para que se considere como tal: repetición en el tiempo, intención de perjudicar, y hacer daño, todo ello dentro del marco de una relación laboral.

Acoso sexual

Es cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual, que tenga el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art. 7.1º L.O. 3/2007).

Acoso discriminatorio

Se considera toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo,

relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo. (Art. 28 Ley 62/2003)

MALTRATO

Se asocia al liderazgo autoritario o a falta de habilidades sociales e incluye maneras de dirigirse a las personas u organizar el trabajo que puedan conllevar faltas de respeto o exceso de exigencia (comportamiento tiránico, presión laboral y violencia explícita).

CONFLICTO NO RESUELTO O CRONIFICADO

En esta situación, las expresiones hostiles se repiten durante meses y se asocian a una diferencia reconocida públicamente como tal. Su no resolución podría conducir a situaciones de acoso moral.

Todos estos riesgos se han de prevenir y, por lo tanto, deben ser identificados y evaluados. La empresa debe adoptar las medidas preventivas necesarias para que estos riesgos no lleguen a materializarse.

2.- BUENAS PRÁCTICAS

La buena práctica es una actuación puesta en marcha en una empresa, que ha sido efectiva para mejorar realmente las condiciones de trabajo o, cuando menos, para reducir los riesgos en la misma, y que es susceptible de servir de ejemplo a otras empresas del sector, incluso de otras ramas de actividad.

Esta última característica, para considerarla como buena práctica, es lo que se conoce con el término de transferibilidad: Posibilidad de implantación de la práctica en otras empresas similares o incluso distintas.

En el ámbito psicosocial, **las buenas prácticas deben ir enfocadas a mejorar el contenido, la carga y ritmo de trabajo, la participación y control, la cultura organizacional, las relaciones personales, el tiempo de trabajo, el desarrollo personal, evitando las ambigüedades o conflictos de Rol, y los problemas derivados de la doble presencia.**

A nivel organizacional, se debería implantar una buena selección de personal, establecer procedimientos y canales de comunicación adecuados, revisar y rediseñar el trabajo, fomentar el apoyo social, dejar bien definidas las funciones, tareas y responsabilidades, instaurar y difundir una política de tolerancia cero a la violencia estableciendo un código de conducta que fomente la cultura del respeto. Es preciso desarrollar un plan de sensibilización y formación dirigido a la plantilla en relación a los riesgos psicosociales para saber cómo actuar al respecto, incluyendo

formación en estilos de liderazgo y manejo de conflictos, dirigido a los mandos intermedios, así como establecer un protocolo de actuación ante conflictos/violencia en el trabajo.

3.- CLÁUSULAS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, en relación a su cuarto objetivo sobre negociación colectiva, establece como línea de actuación su potenciación para promover “la integración de la prevención de riesgos laborales en las empresas y la implicación de los trabajadores y empresarios en el cumplimiento de sus obligaciones preventivas.”

Por lo tanto, el convenio colectivo, como fuente del Derecho, en la prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales, es clave, y la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 2.2, señala que “las disposiciones de carácter laboral contenidas en esta Ley y en sus normas reglamentarias tendrán en todo caso el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible, pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos”.

Las cláusulas de negociación colectiva pueden referirse a diversos aspectos de la Prevención de Riesgos Laborales, desde la ampliación del crédito horario de los delegados y delegadas de preven-

ción hasta el establecimiento de la periodicidad de la evaluación de riesgos psicosociales o de los reconocimientos médicos.

Cuestiones que deberían introducirse en la negociación colectiva:

CRITERIOS GENERALES:

- 1.- Ampliación del crédito horario de los delegados y delegadas de prevención.
- 2.- Aumento del número de delegados/delegadas de prevención.
- 3.- Designación como delegados/delegadas de prevención de trabajadores que no sean representantes legales de los trabajadores.
- 4.- Creación de una bolsa económica para la formación de los delegados y delegadas de prevención o desarrollo de un crédito horario para la formación de los delegados/delegadas de prevención.
- 5.- Implantación del Delegado Territorial de Prevención que desarrollará sus funciones en coordinación con los delegados de prevención de cada empresa.
- 6.- Obligatoriedad de reuniones periódicas sobre prevención en empresas de menos de 50 trabajadores entre el delegado o delegada de prevención y la dirección de la empresa.
- 7.- Incremento del número de reuniones del Comité de Seguridad y Salud en las empresas de más de 50 trabajadores, celebrándose una al mes en lugar de una cada tres meses, tal y como fija la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- 8.- Obligatoriedad de la empresa de suministrar a los delegados y delegadas de prevención, en un plazo máximo de 15 días naturales, toda documentación en materia de prevención que reciba o elabore la propia empresa.
- 9.- Acuerdo de que los informes de los representantes de los trabajadores respecto a la elección de mutua y/o gestión de las contingencias comunes por la mutua sea vinculante.
- 10.- Acuerdo de que los costes generados a los trabajadores por los desplazamientos realizados a la Mutua con motivo del control y seguimiento de las contingencias comunes sen abonados por la empresa si la Mutua se niega a pagarlos. Regulación del procedimiento.
- 11.- Compromiso de realizar campañas de vacunación anuales frente a la gripe en el centro de trabajo, respetando la voluntariedad para el personal.
- 12.- Regulación de los supuestos en los que en el centro de trabajo se den unas condiciones termohigrométricas no adecuadas al R.D. 486/97.
- 13.- Regulación del procedimiento de elección de EPI´s, y ropa de trabajo, fijando la obligatoriedad de la empresa de dar a probar a los trabajadores varios modelos antes de elegir uno de ellos.

EN MATERIA PSICOSOCIAL:

- 14.- Obligación de realizar una evaluación de riesgos psicosociales cada dos años.

- 15.- Establecimiento de reconocimientos médicos anuales o cada seis meses, incluyendo una parte psicosocial.
- 16.- Creación de una bolsa económica para la formación de los trabajadores sobre riesgos psicosociales. Compromiso de diseño de un Plan de formación y sensibilización sobre este tipo de riesgos.
- 17.- Establecimiento de un Código ético o de conducta, en el que se identifiquen como negativos o reprobables los comportamientos que impliquen una situación de amenaza o humillación.
- 18.- Establecimiento de un Régimen disciplinario con definiciones, graduación de conductas y sanciones.
- 19.- Establecimiento de un protocolo de prevención y actuación ante conflictos o situaciones de violencia.
- 20.- Establecimiento de medidas cautelares definidas ante cualquier conflicto psicosocial que se notifique a la empresa.
- 21.- Posibilidad organizativa de pactar tiempos de teletrabajo durante la semana en los puestos y centros de trabajo donde sea posible.
- 22.- Flexibilidad de entrada y salida en aquellos puestos de trabajo en los que sea posible.
- 23.- Acuerdos o convenios con psicólogos para que los trabajadores que lo demanden o que hayan sido víctimas de algún conflicto psicosocial puedan acudir gratuitamente o con una tarifa reducida.

DIRIGIDOS A TRABAJADORES ESPECIALMENTE SENSIBLES:

- 24.- Condiciones y permisos especiales para trabajadoras embarazadas: Permisos retribuidos de un mes antes de la fecha probable de parto, reserva de plazas de aparcamiento u otro tipo de mejoras.
- 25.- Mejoras para los trabajadores mayores de 55 años: Preferencia a la hora de no realizar turnos de noche o reubicación en puestos de trabajo más livianos.
- 26.- Acuerdo de que el tiempo dedicado a rehabilitación derivada de una contingencia profesional, cuando el trabajador ya está de alta médica, sea considerado a todos los efectos tiempo de trabajo retribuido.
- 27.- Acuerdos o convenios con fisioterapeutas para que los trabajadores que lo necesiten puedan acudir gratuitamente o con una tarifa reducida.
- 28.- Concesión de permisos retribuidos especiales tras una solicitud de adaptación o reubicación de un trabajador especialmente sensible, hasta que sea efectivamente reubicado o su puesto sea adaptado conforme al informe de aptitud emitido por el servicio de prevención.

4.- PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS O SITUACIONES DE VIOLENCIA

Para que un protocolo sea efectivo es necesario que la dirección de la empresa crea realmente en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los medios necesarios para que se desarrolle adecuadamente dentro de las reglas que se establezcan en el mismo.

El protocolo deberá ser negociado con los delegados de prevención, se adaptará a las normas, costumbres y usos de la empresa, y deberá tener en cuenta los siguientes principios:

- 1.- **Claridad:** Establecimiento de un procedimiento claro y conciso, comprensible para todos los trabajadores y trabajadoras y que, a ser posible, incluya un cronograma de actuación de sus distintas fases.
- 2.- **Celeridad:** Resolución en un plazo no superior a 20 días naturales desde el inicio del procedimiento.
- 3.- **Discreción y Confidencialidad:** La información que se trate durante el procedimiento será confidencial y se gestionará de manera prudente y cautelosa.
- 4.- **Diligencia en la investigación de las quejas:** El personal que se nombre o que esté encargado de llevar a cabo la investigación de los hechos, deberá haber recibido una adecuada formación en materia de riesgos psicosociales.
- 5.- **Principio de audiencia o contradicción:** El procedimiento debe asegurar la posibilidad de defensa del denunciado.

- 6.- **Imparcialidad:** Se debe asegurar que las personas con funciones de investigación y decisión dentro del protocolo actúen de manera objetiva, pudiéndose establecer casos o situaciones de revocación de las personas encargadas de desarrollar estas funciones.
- 7.- **No tolerar las falsas acusaciones:** Establecer que, si queda demostrado que una acusación es falsa y se realizó con mala fe, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.
- 8.- **Derecho de indemnidad:** Garantizar que no se va a adoptar ninguna medida de represalia contra la víctima que ha solicitado la tutela de sus derechos.

Asimismo, deberá incluir:

- El alcance o ámbito de aplicación.
- Recoger todas aquellas conductas que no se permiten en la organización, con su definición y ejemplos que pueden dar lugar a su puesta en marcha.
- Cauces y vías de activación del protocolo: correo electrónico, buzón, número de teléfono determinado, u otros.
- Identificación de los componentes del órgano gestor (comisión de evaluación), así como de sus funciones.
- Posibles medidas cautelares que se adoptarán mientras se tramita el procedimiento.
- Modelos de documentos que se utilizarán durante el proceso: Escrito de iniciación, informe de la comisión, informe de resolución u otros que se consideren necesarios.

5.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- *Estudio la negociación colectiva en Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo a los 20 años de vigencia de la LPRL*. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC 2015.
- *La Prevención de Riesgos Psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica*. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC 2014.
- *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al delegado o delegada de prevención*. Osalan 2014.
- *Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*. INSHT 2015.
- *III Estudio de Negociación Colectiva sobre Prevención de Riesgos Laborales*. CEIM 2016.
- *Guía de buenas prácticas en riesgos psicosociales*. FADE 2011.
- *Gestión de riesgos psicosociales interpersonales (I)*. Gobierno de Navarra 2017.
- *Guía de Criterios Básicos para Protocolos de actuación ante situaciones de violencia interna*. Gobierno de Navarra - Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, Departamento de Salud 2017.

DL NA 466-2018

El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales.