



Protocolo de actuación ante factores de riesgo psicosocial

INDICE

I.	EXPOSICION DE MOTIVOS	3
II.	NORMATIVA LEGAL.....	4
III.	CONSIDERACIONES INSTITUCIONALES.....	4
IV.	PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES	4
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA	6
VI.	CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS.....	7
1.	Características	7
2.	Etapas	8
2.1	<i>Evaluación de riesgos psicosociales.</i>	8
2.2	<i>Gestión y resolución interna del conflicto.</i>	8
2.3	<i>Propuestas de solución, seguimiento y control.</i>	9
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.	9
1.	Fase de inicio.....	9
2.	Fase de valoración.....	10
3.	Fase de elaboración de informe.	12
4.	Fase de aplicación de las medidas correctoras.....	13
5.	Fase de seguimiento.	13
VIII.	DISPOSICIÓN TRANSITORIA.	13
IX.	DISPOSICIONES ADICIONALES.....	13
X.	DISPOSICIÓN DEROGATORIA.	13
XI.	DISPOSICIÓN FINAL.	14

I. EXPOSICION DE MOTIVOS

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los/as trabajadores/as se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. Esta salud se entiende en un sentido amplio, tal y como ha sido conceptualizada por la OMS definiéndola como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1948).

La Directiva Marco de la Unión Europea (UE) (89/391) obliga legalmente al empresariado a proteger a sus trabajadores/as evitando, evaluando y combatiendo los riesgos para su seguridad y su salud, lo que incluye los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo, que pueden provocar o contribuir al estrés o a problemas de salud mental.

La evaluación de riesgos psicosociales es una actuación preventiva de obligado cumplimiento, determinada por la ley de Prevención de Riesgos laborales (LPRL). Con la evaluación de riesgos psicosociales se pone de manifiesto las condiciones de trabajo de carácter general que pueden estar desajustadas, generando condiciones propicias a que puedan aflorar problemas de origen psicosocial y en particular fenómenos de violencia laboral en sus distintas formas. En estos fenómenos el factor temporal es vital: cuánto más tiempo se tarde en poner de manifiesto el desajuste de estas condiciones, el problema puede agravarse, extenderse y afectar al conjunto de la organización.

Por lo tanto, y manteniendo un principio preventivo, las actuaciones se tienen que dar en el ámbito de toda empresa donde se localicen. Estas actuaciones deben de contemplarse de manera integral, desde una perspectiva global, integradora y participada. Esto exige el desarrollo e implementación de un programa sistemático de actuación que se oriente a conseguir entornos de trabajo más saludables centrándose en los factores organizacionales y psicosociales, que involucren a toda la institución, dentro de la cual, figura el presente procedimiento de actuación.

II. **NORMATIVA LEGAL**

- Constitución Española (CE).
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real decreto 39/1997 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RDRSP).
- Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal (CP).
- Ley Orgánica 3/2007 por la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (LIEDH).
- Ley 33/2011 General de Salud Pública.
- Ley 36/2011 Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS).
- RDL 5/2000 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS).
- Norma OHSAS 18001:2007.

III. **CONSIDERACIONES INSTITUCIONALES**

- Directiva Marco de la Unión Europea (UE) (89/391).
- NTP 891. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 892. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 854. Acoso psicológico en el Trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

IV. **PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES**

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Real Decreto 39/1997 que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, obligan al empresariado a tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los factores psicosociales y organizativos que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores/as.

En prevención de riesgos laborales, se denominan “factores psicosociales” a aquellos aspectos de diseño, organización, dirección del trabajo y de su entorno social presentes en todo ámbito laboral. Los riesgos psicosociales

son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que se derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo considera que determinadas condiciones de trabajo como las siguientes pueden provocar riesgos psicosociales:

- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo.
- Demandas contradictorias.
- Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador/a.
- Comunicación ineficaz.
- Mala gestión de los cambios en el seno de la organización.
- Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros/as de trabajo.
- Desavenencias en las relaciones interpersonales.
- Acoso, agresión y violencia.
- Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

SERVALIA debe tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los factores de carácter psicosocial que pueden suponer un riesgo para la salud de su personal. Los conflictos interpersonales y la falta de apoyo social, entre otros, son factores que pueden suponer un riesgo para la salud. Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto. En razón a este derecho universal se declara la violencia laboral como un atentado a la dignidad de las personas que forman parte de la empresa SERVALIA. Se rechaza y prohíbe cualquier práctica de esta índole en el ámbito de las actividades laborales y se hace un pronunciamiento inequívoco de no tolerar estas acciones, así como de facilitar los medios preventivos necesarios para evitar su aparición.

Cualquier comportamiento o conducta de esta naturaleza puede ser considerada como falta muy grave, con independencia de lo establecido por la legislación penal, comportando las sanciones correspondientes. Igualmente se garantiza la asistencia, protección y rehabilitación a aquellas personas víctimas de esta violencia.

Las características de este procedimiento pretenden aportar soluciones negociadas, preventivas e integrales de carácter interno en la empresa.

Las soluciones que plantea el procedimiento son de carácter integral, rápido, eficaz, flexible, cercano y sencillo. El procedimiento tiene un

carácter marcadamente preventivo: esto supone actuar en fases donde las situaciones de presencia de factores de riesgo psicosocial pueden valorarse como de “baja intensidad”. Es en estas fases cuando se puede actuar de manera interna, imparcial y garantista, ofreciendo propuestas de solución y abordando procesos complejos y graves que se instauran con el tiempo.

De estas experiencias el equipo de prevención y de recursos humanos pueden y deben de extraer las conclusiones correspondientes con el fin de realizar mejoras continuas en los procesos, garantizando de este modo un verdadero principio de excelencia.

Un principio general en materia de riesgos psicosociales debe de ser el que cualquier indicio de riesgo psicosocial debe ser contemplado como un desajuste organizacional, que puede ocultar problemas más graves. En todo caso, debe entenderse que la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo es beneficiosa para los trabajadores/as, para los gestores/as, para los lugares de trabajo y para la sociedad.

La sensibilización, información, participación activa y transparencia en todo el procedimiento son claves. Además, el procedimiento debe de ser respetuoso con el derecho a la tutela efectiva y el derecho a la indemnidad.

El proceso de recopilación de información se tiene que desarrollar con la mayor rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA

El presente procedimiento se aplicará a todo el personal de administración y trabajadores/as cedidos, tanto en el sector de enseñanza, como residencial e industrial de SERVALIA. Mediante la coordinación de actividades empresariales se informará de la existencia de este protocolo a la totalidad de los centros donde SERVALIA dispone de personal.

Este Protocolo será revisado anualmente por la persona responsable en prevención asignado del Servicio de Prevención Ajeno (SPA), con la finalidad, de incluir modificaciones referentes a reglamentación o inclusión de nuevas circunstancias no tenidas en cuenta en el actual Protocolo y que se han manifestado a lo largo del año en curso.

DEFINICIONES

Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido definidos por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «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/las trabajadores/as».

La Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”. Una definición de violencia laboral ampliamente utilizada por la Comisión Europea es la de incidentes donde se abusa de personal, amenazado o agredido en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo ir y venir del trabajo, que implica un desafío explícito o implícito a su seguridad, el bienestar y la salud.

En cuanto al acoso laboral, la Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), define el acoso laboral como “la 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)”, concepto al que añade que “dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

VI. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS.

1. Características

- El procedimiento debe de estar integrado en el Plan de Prevención de la empresa.
- El procedimiento debe contemplar las situaciones de exposición a factores de riesgo psicosocial como desajustes en la actividad preventiva de la organización.
- El procedimiento debe prever, disponer recursos y herramientas múltiples y variadas, de forma que puedan detectarse a tiempo los diferentes niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial, se valore, intervenga y se encuentre una solución satisfactoria.
- El procedimiento debe ser participado, conocido y compartido por todos el personal de la empresa: toda la organización debe de estar implicada.
- Del procedimiento deben derivarse compromisos claros y acciones preventivas efectivas que han de implementarse y sobre las cuales ha de realizarse un seguimiento que supongan, a su vez, retroalimentación para los equipos de Prevención y de RRHH.
- Toda la información tratada en el procedimiento tendrá carácter reservado, con independencia de que la misma tenga o no carácter de dato o información personal. Por ello, el procedimiento contará con

todas las garantías de secreto, seguridad y protección de datos personales de acuerdo con la normativa vigente.

2. Etapas

La exposición a factores de riesgo psicosocial es un proceso gradual que va gestándose a lo largo del tiempo, al amparo de unas inadecuadas condiciones de trabajo y de una deficiente organización del entorno laboral. La actuación temprana y preventiva, es esencial.

Se distinguen tres etapas:

2.1 Evaluación de riesgos psicosociales.

La persona responsable en prevención del SPA deberá realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el fin de conocer cuál es la situación de partida. Esta evaluación debe de ser participada y consensuada entre la representación de trabajadores/as y la empresa, con el fin de obtener un amplio compromiso e implicación de todo el personal.

De acuerdo con el art. 14 de la LPRL será SERVALIA la que impulse y supervise la evaluación de riesgos psicosociales, con la participación, en los términos establecidos por la legislación vigente, de la representación de trabajadores/as que corresponda.

La sensibilización, información, formación y participación activa en materia de riesgo psicosocial se constituye en herramienta básica preventiva.

Se ha de promover una cultura de prevención de riesgos psicosociales a través de acciones formativas e informativas de sensibilización. En ese sentido, SERVALIA en colaboración con el SPA, introducirá la gestión de riesgos psicosociales en sus programas formativos dirigidos a todo su personal, con especial atención a los puestos de trabajo con responsabilidades de gestión.

2.2 Gestión y resolución interna del conflicto.

Ante los casos de riesgos psicosociales que pudieran detectarse habrá que realizar una revisión de la evaluación de riesgos, para identificar las deficiencias o desajustes en la organización del trabajo que puedan provocar la situación, interviniendo de acuerdo con los artículos 14.1 y 16.3 de la LPRL. Esta intervención seguirá este procedimiento y tendrá una finalidad preventiva-reparadora para determinar condiciones, aclarar hechos, obtener información y actuar en vistas a una adecuada gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. De estas informaciones se obtendrán las medidas correspondientes con el fin de modificar o complementar las deficiencias

encontradas en nuestra organización, perfeccionando el procedimiento y dotándolo de un verdadero valor preventivo.

A pesar de que la finalidad de este procedimiento no es, en sí mismo, buscar “culpables” o delimitar responsabilidades, no se excluye que, si se llegara a la conclusión de que puede haber una actuación irregular por parte de algún/a trabajador o trabajadora, se dirija petición de apertura del correspondiente expediente.

El/la técnico/a en prevención, especialista en riesgos psicosociales, podrá acordar en cada caso los procedimientos que considere oportunos a fin de recabar la información necesaria para realizar la valoración del caso y podrá solicitar los informes técnicos que considere oportunos.

2.3 Propuestas de solución, seguimiento y control.

Las propuestas de solución, seguimiento y control se realizarán por el/la técnico/a en prevención asignado por el SPA, en colaboración con la representación de trabajadores/as y coordinadoras/es de prevención en la empresa.

Estas personas estarán sujetas al deber de secreto y sigilo profesional de cualquier información de la que tuvieran conocimiento, y en especial respecto de los datos de carácter personal a los que tuvieran acceso. Estos deberes subsistirán aun después de finalizar su relación con cada caso en concreto o en la relación contractual con la empresa

VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

Podemos definir cinco fases: inicio, valoración, elaboración del informe, aplicación de medidas correctoras y seguimiento.

1. Fase de inicio

Se inicia de oficio a petición de la/s persona/s afectada/s, personalmente o a través de representante legal de la persona trabajadora o cualquier otra persona que pueda ser conocedora de la situación que comporte un riesgo psicosocial o de violencia laboral, así como delegados y delegadas de prevención (art. 29.2.4 LPRL).

La solicitud deberá contener:

- Nombre y apellidos de la persona interesada y, en su caso, de la persona que lo represente.
- Identificación del medio en que desea que se practique la notificación.

- Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- Lugar y fecha.
- Firma de la persona solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

La solicitud deberá presentarse, junto con toda la documentación que la persona afectada considere oportuno, en sobre cerrado en las oficinas centrales de la empresa, dirigido a la persona responsable de prevención de riesgos laborales.

El procedimiento continuará incluso después del cese contractual o cambio de puesto de trabajo de la persona afectada, siempre que se iniciase el procedimiento con anterioridad al cese.

El/la responsable de prevención de riesgos laborales en la empresa, informará al personal técnico asignado del SPA y representación de trabajadores/as. Se fijará una reunión para iniciar actuaciones y en un plazo máximo de 15 días hábiles el/la técnico/a en prevención debe realizar el análisis de los datos objetivos o previamente conocidos sobre el caso.

A la vista de la petición, se puede:

- a) No admitir a trámite el escrito de solicitud de valoración, cuando carezca manifiestamente de fundamento.
- b) Admitir a trámite el escrito de solicitud de valoración e iniciar el procedimiento previsto en el Protocolo.

Se deberá comunicar por escrito a la persona que solicitó la valoración la admisión a trámite o las causas que han motivado la inadmisión de la solicitud en un plazo de tres días hábiles desde que se toma el acuerdo.

De todas las actuaciones que se realizan desde el momento de presentación de la petición de valoración quedará constancia documental.

2. Fase de valoración.

Una vez admitida la solicitud a trámite, se iniciará la fase de valoración. El procedimiento tiene que garantizar la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas garantizando el derecho y el deber de confidencialidad de las partes implicadas.

Todas las personas que intervengan en el procedimiento han de actuar de buena fe en la valoración de la verdad y en el esclarecimiento de los hechos comunicados.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, por parte de la empresa o a instancia de las personas afectadas y con audiencia previa de estas, se puede proponer, en cualquier fase del procedimiento, de manera debidamente motivada las actuaciones cautelares que se consideren necesarias. La denegación de estas medidas cautelares, en su caso, deberá estar motivada.

En todo caso, la indagación sobre la solicitud de valoración se tiene que desarrollar con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. Todas las personas vinculadas con SERVALIA están obligadas a colaborar durante todo el proceso de valoración. Se podrán solicitar informes que sean relevantes al caso objeto de estudio, garantizando el respecto a la intimidad y a la Ley Orgánica de Protección de datos.

Además, por aplicación del art. 16.3 de la LPRL, el personal técnico acordará el mejor procedimiento para la realización de una evaluación de riesgos psicosociales (encuestas, entrevistas) en el centro donde la/s persona/s solicitante/s realiza/n sus funciones, para obtener una valoración de los factores de riesgos psicosociales.

De la información obtenida se emitirá informe donde se recogen las deficiencias encontradas y las medidas propuestas. Este documento deberá de ser elaborado y consensuado por y entre las partes (SPA, empresa y representantes de los trabajadores y las trabajadoras).

El procedimiento podrá ser interrumpido en cualquier momento por la petición formal de la persona afectada. No obstante, la investigación, deberá de continuar con la valoración si se detecta un mínimo de indicios de presencia de factores de riesgo psicosocial.

En los casos relacionados con cualquier tipo de acoso se estará a aquello dispuesto a la LRJS, art. 96 de redistribución de carga de la prueba:

“1. En aquellos procesos en que de las alegaciones de la parte actora se deduzca la existencia de indicios fundados de discriminación por razón de sexo, orientación o identidad sexual, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, acoso y en cualquier otro supuesto de vulneración de un derecho fundamental o libertad pública, corresponderá al demandado la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad.

3. En los procesos sobre responsabilidades derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales corresponderá a los deudores de seguridad y a los concurrentes en la producción del resultado lesivo probar la adopción de las medidas necesarias para prevenir o evitar el riesgo, así como cualquier factor excluyente o minorador de su responsabilidad. No podrá apreciarse como elemento exonerador de la responsabilidad la culpa no temeraria del trabajador/a ni la que responda al ejercicio habitual del trabajo o a la confianza que éste inspira”.

3. Fase de elaboración de informe.

Cuando acaba la indagación, se ha de emitir un informe detallado. El plazo máximo para la emisión del informe será de 15 días hábiles (de no existir motivos que impidan o ralenticen la ejecución de las tareas) contados desde el inicio de la fase de elaboración. En este informe se recogerá:

- a. La relación de los antecedentes del caso;
- b. Los hechos que después de la valoración resultan acreditados;
- c. Un resumen de las actuaciones practicadas (entrevista, toma de datos...)
- d. Conclusiones que incluyan, si procede, propuestas de medidas correctoras.

La emisión del informe se tiene que hacer siempre con la cautela indicada respecto al carácter reservado de las solicitudes.

El informe de valoración podrá contener alguna de las conclusiones siguientes:

- a. Indicio de presencia de factores de riesgo psicosocial sin indicio de presencia de violencia laboral. Se especificarán propuestas de medidas preventivas correctoras.
- b. Indicio de presencia de violencia laboral o acoso laboral. En este caso, el técnico, junto con el responsable en prevención de la empresa, remitirá el informe a la persona encargada en materia disciplinaria de SERVALIA, notificando este hecho a las personas interesadas.
- c. Indicio de aportar datos o testimonios falsos. En este caso, el personal técnico, junto con la persona responsable en prevención de la empresa, remitirá el informe a la persona encargada en materia disciplinaria de SERVALIA, notificando este hecho a las personas interesadas.

4. Fase de aplicación de las medidas correctoras.

El informe del técnico del SPA, que ha de ir acompañado de las actuaciones practicadas y de la propuesta de medidas correctoras, que deberán ser ratificadas por la persona responsable en prevención de la empresa y los/las representantes de los trabajadores y las trabajadoras, será trasladado al departamento seleccionado para la aplicación de las mismas.

5. Fase de seguimiento.

El/la técnico/a del SPA efectuará un seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación y tutela efectiva de todas las personas implicadas. El sistema tiene que permitir una retroalimentación introduciendo las mejoras oportunas.

VIII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Los expedientes iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este procedimiento se regirán en las sucesivas actuaciones por este Protocolo.

IX. DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera

Todas las personas integrantes del procedimiento tendrán derecho a recibir la formación suficiente y adecuada en la materia objeto del presente procedimiento.

Segunda

Las personas integrantes de este procedimiento estarán sujetas a la normativa sobre la abstención y recusación contemplada a todos los efectos a los Arts. 28 y 29 de la LAP.

Tercera

No podrán formar parte en ningún caso del procedimiento aquellas personas que puedan haber incurrido en sanción por motivos del presente procedimiento, durante los 5 años anteriores al actual caso investigado.

