Proyecto de dialogo social multisectorial de los servicios públicos y las telecomunicaciones sobre la función de los interlocutores sociales en la prevención de la violencia y el acoso de terceros en el trabajo

Plan de acción para ser adoptado en Madrid, el 25 de noviembre de 2022

En la primavera de 2020, cuando se desencadenó la pandemia del covid-19, nueve interlocutores sociales de la UE del sector de servicios públicos y telecomunicaciones se reunieron para analizar la eficacia de las Directrices multisectoriales para la prevención de la violencia y el acoso de terceros (TPVH) ante el aumento de informes sobre violencia y acoso en el trabajo.

Los interlocutores sociales son, de la parte sindical, la FSESP, ETUCE, CESI y ETF, y de las patronales, HOSPEEM, EUPAE, CEMR, UITP y ETNO, que abarcan el sector de la atención sanitaria y la Administración central, incluidos los servicios penitenciarios, la Administración local y regional, la educación, el transporte urbano y las telecomunicaciones.

Las Directrices de 2010 no han sido firmadas por todos, concretamente faltan UITP, ETF y ETNO, aunque sus propios instrumentos sectoriales han resultado ser muy oportunos en los debates en torno al proyecto y la evaluación de las Directrices.

Durante los años 2021 y 2022, el proyecto logró financiar una amplia investigación llevada a cabo por la Dra. Jane Pillinger, seis webinars temáticos en línea y una conferencia presencial en Madrid, a la que asistieron más de 100 delegados de 27 países europeos, la Comisión Europea, Eurofound y EU-OSHA.

A través del proyecto se ha intensificado la cooperación entre los nueve interlocutores sociales y su determinación a establecer una política de tolerancia cero frente a toda forma de violencia y acoso en el trabajo, que comprenda a todos los trabajadores, usuarios, visitantes, contratistas, y cualquiera que pueda relacionarse con el personal de manera presencial o virtual. Este sigue siendo un punto de partida fundamental.

Para mantener este impulso, los socios de proyecto y delegados de la conferencia han aprobado el Plan de acción y recomiendan su adopción a los comités de dialogo social pertinentes durante el primer semestre de 2023.

Resultados clave del proyecto

La investigación del proyecto se fundamenta en la revisión de la documentación y datos, en una encuesta a la que respondieron 165 miembros nacionales socios del proyecto, seis webinars en total, con debates que trataron sobre la violencia de género y la violencia doméstica, la prevención y evaluación de riesgos, la digitalización, la indemnización y apoyo a las víctimas y la contribución de ideas para la actualización y mejora de las Directrices.

Además, el proyecto sirvió de oportunidad para debatir la Directiva propuesta de la UE sobre la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, que provocó que algunos de los socios del proyecto reclamaran centrarse mucho más en el papel de los interlocutores sociales para solucionar y prevenir la violencia de género (ver aquí).

También permitió reafirmar la importancia del Convenio núm.190 sobre la Violencia y el Acoso y la Recomendación núm. 206 de la OIT, adoptado en 2019 gracias a una campaña transnacional liderada por mujeres, aunque todavía tiene que ser ratificado por todos los Estados miembros de la UE, ya que hasta la fecha lo han hecho solo España, Italia y Grecia. Los instrumentos facilitan un marco, como queda reflejado en la serie de iniciativas y convenios colectivos nacionales, para un enfoque integrado, intersectorial y de género sobre la violencia y el acoso en el ámbito del trabajo, que comprenda la violencia en el trabajo, tanto externa como interna.

La investigación aporta abundantes pruebas sobre los retos actuales que tienen los agentes sociales y autoridades públicas a la hora de prevenir y mejorar la respuesta frente a la violencia externa en el trabajo en un contexto de creciente desigualdad salarial y de ingresos, con unas medidas de austeridad que generan unos servicios públicos carentes de recursos y una sensación de no tener el control de un mundo laboral que cambia con rapidez, principalmente a causa de la digitalización.

El proyecto ha desvelado que todavía se informa poco sobre la violencia y el acoso debido a la ausencia de una política visible y efectiva en el lugar de trabajo que determine un sistema de quejas en el que puedan confiar los trabajadores y la aplicación de medidas de prevención. Además, existe la percepción constante de que la violencia va incluida en el puesto laboral.

A pesar de esta falta de información, las evidencias apuntan a un aumento de TPVH, como son la violencia de género, y la ciberviolencia o el ciberacoso de género.

Sin embargo, la violencia y el acoso se pueden evitar y es ahí donde los interlocutores sociales pueden marcar una diferencia crucial a través de los distintos instrumentos legales y políticos disponibles sobre OSH, igualdad de género, no discriminación, disposiciones sobre acoso en la legislación o códigos en materia laboral y la legislación penal. Cabe destacar que las víctimas o testigos de un acto violento necesitan saber que la comunicación de dicho acto será considerada y respondida por la dirección y autoridades públicas. También es fundamental evitar trabajar solo/a, la gestión del apoyo e indemnización a las víctimas/supervivientes de la acción violenta, y trabajar para lograr unos servicios mejores y dotados de más recursos para los ciudadanos.

La función de los inspectores de trabajo sigue siendo fundamental en la prevención y detención de riesgos de TPVH, como lo son las vías para recurrir y la Justicia, y un aumento de las actuaciones dirigidas a mejorar la función de la prevención.

Actualización de las Directrices multisectoriales

Las Directrices acordadas hace doce años han resultado ser de utilidad a la hora de aumentar la sensibilización acerca del papel que desempeñan los agentes sociales para solucionar la violencia externa, si bien, desde entonces, no se han actualizado y pueden que queden desfasadas.

La encuesta del proyecto reveló que hay muy pocos agentes sociales a nivel nacional que incluso sepan de su existencia, el 30 %. Las Directrices no han llegado a aplicarse en ningún acuerdo multisectorial a nivel nacional, a excepción de Dinamarca, donde se hizo en dos sectores.

No obstante, las encuestas y las prácticas y experiencias sobre el terreno relevan que existe una mayor concienciación y conocimiento acerca del problema y, como revela la investigación, existen numerosos ejemplos de iniciativas sindicales y de las patronales, propias o en común, que se han logrado a través de la negociación colectiva, la negociación de políticas en el lugar de trabajo, las medidas de seguridad, las campañas de sensibilización, las orientaciones prácticas y las medidas de apoyo a las víctimas de violencia y acoso.

Hay pocos convenios colectivos nacionales que traten exclusivamente sobre la violencia externa, ya que es más habitual que se integre en los acuerdos de OSH o de igualdad de género, o a través de un tema específico de ciberviolencia relacionado con la digitalización.

Acciones a muy corto plazo

- ✓ Divulgación del informe sobre la investigación, incluyendo los 40 ejemplos de iniciativas de los interlocutores sociales en toda la UE como fuente de herramientas prácticas para abordar la violencia y el acoso presencial o en línea, a través de políticas en el lugar de trabajo y la negociación colectiva. Se facilitará el resumen ejecutivo en 22 lenguas y el informe íntegro en DE, EN, ES, FR, IT, RO (por confirmar).
- ✓ Herramientas de comunicación que contribuyan a facilitar a los miembros nacionales la divulgación del informe y la facilidad de acceso a las iniciativas nacionales comunicadas que sean de utilidad y que estarán disponibles a finales de 2022 o inicios de 2023.

Actuaciones a corto plazo

A pesar de la aplicación limitada de la Directrices, habida cuenta de las especificidades de TPVH, que pasó a ser un problema incluso mayor durante la pandemia del covid-19, **existe consenso acerca de la relevancia de mantener una Directrices específicas sobre TPVH**.

Esto supone garantizar la naturaleza dinámica de las Directrices a fin de aportar ejemplos de acciones que se puedan emprender en una variedad de diferentes acuerdos sobre: OSH, bienestar en el trabajo, igualdad de género, no discriminación, legislación o códigos en materia laboral, además de facilitar asesoramiento sobre una aplicación práctica más específica de los acuerdos/políticas en el lugar de trabajo y los niveles sectoriales.

Hay que actualizar las Directrices para que mantengan su relevancia, como se detalla en las recomendaciones del informe sobre la investigación del proyecto, principalmente en las siguientes áreas:

- ✓ **Violencia de género**: las Directrices deben reflejar mejor la legislación nacional, los convenios colectivos y el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 de la OIT a fin de garantizar la inclusión de la violencia de género, incluida la violencia doméstica, que pasaron a ser más urgentes ante el avance del teletrabajo. Ya hay cinco países que han puesto en vigor leyes que incorporan la baja laboral remunerada por violencia doméstica, como son Italia, España e Irlanda, y otros muchos incluyen este tema en las medidas del lugar de trabajo que se negocian en común. Las Directrices revisadas pueden aportar un marco común que se utilice para generalizar las buenas prácticas a nivel nacional.
- ✓ También es necesario mejorar la compresión sobre la perspectiva de género y que los enfoques sobre TPVH se centren en ella, en línea con el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 de la OIT.

- ✓ **La salud y seguridad ocupacionales** sigue siendo un punto inicial de debate y para abordar la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo. Es necesario mejorar la puesta en marcha de la evaluación de riesgos en materia de OSH, incluidos los riesgos psicosociales, como son: la dotación insuficiente de personal, junto con la mejora de los protocolos de seguridad, y el apoyo y la indemnización a las víctimas. En este sentido, es importante fomentar la aplicación a nivel nacional de *Online Interactive Risks Assessment Tools* (OiRA) de EUOSHA y garantizar una participación significativa de los interlocutores sociales sectoriales.
- ✓ **Digitalización**, especialmente, si no ha sido bien diseñada en cooperación con los trabajadores y representantes sindicales, puede generar frustración entre los usuarios de los servicios y una fragmentación o confusión en cuanto a las responsabilidades en la prestación del servicio, que podría a su vez propiciar el abuso y la violencia de terceros. Son necesarias nuevas estrategias para abordar el problema en un ámbito laboral que cambia con rapidez en beneficio, tanto de los trabajadores como en cuanto a la calidad y disponibilidad de los servicios públicos y comerciales.
- ✓ Las Directrices deberían reflejar también una definición común de las diferentes formas de **ciberviolencia** en la que, a diferencia de otras formas de violencia, a menudo los causantes son anónimos y, según la OIT, son originadas con más frecuencia por otros empleados, compañeros o la dirección.

Existe consenso también entre los socios del proyecto para buscar formas de mejorar la eficacia de las Directrices en el lugar de trabajo.

- ✓ Considerar si las Directrices, o un conjunto de principios que fundamenten las Directrices, deberían ser vinculantes en los convenios colectivos nacionales y/o en los acuerdos específicos sectoriales.
- ✓ Una vez revisadas las Directrices, deberían tener un lanzamiento de gran repercusión, con una página web específica, material accesible y fichas de datos, y estar apoyada por un plan de comunicación y difusión dirigido a los miembros nacionales.

A plazo más largo: hacia un enfoque integrado sobre la violencia y el acoso en el trabajo

Se recomienda que los interlocutores sociales intersectoriales planteen la negociación de un acuerdo de los interlocutores sociales que sea legalmente vinculante sobre toda forma de violencia y acoso, incluyendo TPVH (actualización del acuerdo de los interlocutores sociales sobre la violencia y el acoso de 2007), para garantizar su alineación con el Convenio núm. 190 de la OIT y los convenios nacionales que favorecen un planteamiento integrado hacia la violencia y acoso, tanto externos como internos, que comprenda un enfoque con perspectiva de género.

Procedimiento y plazos

Los socios del proyecto se comprometen a presentar el Plan de acción para su aprobación en los respectivos comités de dialogo social sectoriales en el primer semestre de 2023.

En caso de que se apruebe el Plan de acción y las recomendaciones de la investigación para revisar las Directrices, se buscarán fondos procedentes de la Comisión para financiar la actualización y revisión de las Directrices en 2023.

De forma alternativa, cada uno de los comités de dialogo social sectorial puede solicitar financiación para la negociación de su propio acuerdo sectorial.