



## **Compromiso de HOSPEEM, CMRE, FSESP, CoESS, EuroCommerce y UNI-Europa contra la violencia laboral ejercida por terceras personas**

**Bruselas, 22 de octubre de 2009**

1. HOSPEEM, el CMRE, la FSESP, la CoESS, EuroCommerce y UNI-Europa se toman muy en serio la violencia laboral ejercida por terceras personas, ya sean clientes, pacientes o ciudadanos en general. Ante la diversidad y multiplicidad sectorial de las formas de violencia ejercida por terceros, nos preocupa en particular el creciente número de incidentes registrados en no pocos países y sectores que participan en el proyecto. La violencia y el acoso de terceros tienen un fuerte impacto en las tasas de contratación, retención, bienestar, absentismo y productividad. Por lo tanto, nos interesa elaborar respuestas políticas.
2. El acuerdo sobre violencia y acoso laboral pactado en 2007 por la CES, BUSINESSEUROPE, la UEAPME y el CEEP, aun habiendo hecho una contribución significativa a la lucha contra la violencia en el trabajo, no aborda específicamente los problemas causados por la violencia de terceros. No sólo eso, sino que el acuerdo interprofesional deja abierta la opción de incluir o no en el proceso nacional de aplicación del acuerdo la violencia ejercida por terceras personas. De los datos anuales conjuntos de aplicación del acuerdo se desprende hasta la fecha la no integración sistemática de la violencia ejercida por terceras personas en la aplicación del acuerdo.
3. La investigación llevada a cabo para la conferencia ha puesto de relieve una serie de buenas prácticas en la lucha contra la violencia de terceros y su capacidad de materialización en políticas y prácticas generales. Muchas buenas prácticas, no sólo se comentaron durante la conferencia, sino que forman la base de la memoria conjunta entregada a los participantes <sup>(1)</sup>.
4. UNI-Europa, EuroCommerce, la CoESS, la FSESP, el CMRE y HOSPEEM se comprometen a aunar esfuerzos para trasladar las buenas prácticas a la realidad de los distintos países de la UE. Partiendo de los debates de la conferencia, nos planteamos concertar un instrumento que permita definir las medidas necesarias para evitar, detectar y resolver los problemas de la violencia ejercida por terceras personas.

---

<sup>1</sup> Proyecto RESPECT: síntesis de los resultados de la investigación de planteamientos de buenas prácticas en la lucha contra la violencia ejercida por terceras personas en el comercio, la atención hospitalaria, la Administración local y regional, y la seguridad privada.

5. Este instrumento permitirá sustentar los planteamientos patronales y sindicales de lucha contra este problema y recogerá los elementos clave del marco normativo necesario para hacer frente a la violencia ejercida por terceras personas, en relación con los rasgos específicos de todos los sectores cubiertos por la iniciativa. Son los que se especifican en la memoria conjunta y los que se enumeran a continuación:
  - √ Definición clara de lo que es la violencia ejercida por terceras personas
  - √ Medidas preventivas:
    - Gestión de las expectativas, mediante el suministro de información sobre la naturaleza y nivel de servicio que cabe esperar
  - √ Diseño de *lugares de trabajo seguros* a través de la evaluación de riesgos:
    - Suministro de *herramientas* destinadas a proteger a los empleados
    - Diseño del lugar de trabajo
    - Diseño de procesos y ordenación del trabajo
  - √ Formación y sensibilización
  - √ Informe de monitoreo y seguimiento
  - √ Apoyo a las víctimas
  - √ Procedimientos de evaluación y revisión de políticas
6. Este instrumento multisectorial completará los artículos 4 y 5 del acuerdo interprofesional pactado por la CES, el CEEP, BUSINESSEUROPE y la UEAPME. Cada sector asumirá la responsabilidad de poner en práctica la herramienta de conformidad con los procedimientos y prácticas nacionales siguiendo un marco y un calendario común de notificación y evaluación. La futura herramienta se basará, en su caso, en la aplicación del acuerdo interprofesional a nivel nacional, en la que se tendrán en cuenta el contexto y las condiciones concretas de los sectores interesados, en particular los riesgos estructurales de la violencia de terceros derivados de las actividades propias de algunos de los sectores contemplados en la iniciativa.