

CUADERNILLO RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES



Realiza: Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial. UGT-Madrid

Edita: UGT-Madrid

Imprime: Graficas de Diego

Imágenes: Fotolia, Pixabay y Freepik (Designed by Freepik)

Depósito Legal: M-27476-2019

Índice

1. INTRODUCCIÓN	5
2. QUE ES UN CONFLICTO LABORAL Y SUS DIFERENCIAS CON VIOLENCIA LABORAL	7
3. TIPOS DE CONFLICTO Y CAUSAS DEL CONFLICTO	13
4. COMO ACTUAR ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO	21
5. POLÍTICAS Y PROTOCOLOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	29
6. PROBLEMAS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA NO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	33
7. NEGOCIACION COLECTIVA EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES	37
8. PROPUESTAS DE UGT-MADRID.....	39
9. NORMATIVA	43
DIRECCIONES DE INTERÉS	51

1. INTRODUCCIÓN

Vivimos en el trabajo gran parte del día, realizando tareas en solitario o en grupo, manteniendo relaciones personales de forma continua, esto hace que surjan desacuerdos, otros puntos de vista y que se generen importantes tensiones emocionales. Estas situaciones dan lugar a los conflictos laborales.

Pueden ser diferencias con tu jefe o compañeros de equipo, pueden estar dados por un exceso de carga de trabajo o por no recibir la motivación adecuada, por tener que realizar más horas de trabajo aun sabiendo que personalmente no puedes. Con estas tensiones, que tienen consecuencias en nuestro organismo a nivel físico y psicológico, al entrar en conflicto por “qué hacer” o “como actuar”, no se puede vivir mucho tiempo, ya que las personas necesitan encontrar equilibrio mental y emocional para no llegar a enfermar.

Los conflictos laborales no resueltos a menudo acaban en insatisfacción laboral, depresión, ansiedad, infelicidad, etc. generando un daño en la salud de los trabajadores, perjudicando tanto a su salud física como mental, a su entorno laboral y familiar, llegando a afectar también a la organización y producción de la empresa.

A los conflictos que se generan de las relaciones entre las personas, hay que añadirle la situación de inseguridad laboral y condiciones laborales existentes desde que se generó la crisis. A día de hoy, los convenios colectivos, favorecen el abuso de poder por parte de los empresarios, ya que la organización de funciones, horarios, turnos, salarios, etc... son facultad del empresario, y los trabajadores deben “realizar sus funciones bajo las órdenes e instrucciones de la empresa en el ejercicio regular de sus facultades directivas, debiendo ejecutar cuantos trabajos, operaciones o actividades se le encomienden”¹

¹ Extracto obtenido del II convenio colectivo de los SPA
<https://www.boe.es/boe/dias/2017/10/07/pdfs/BOE-A-2017-11523.pdf>

Tener que estar “sometidos” a condiciones laborales puede entrar en conflicto con las propias personas ya que han de realizar órdenes y/o tareas que van en contra de sus necesidades y/o principios, solo por el miedo a perder su puesto de trabajo.

Los conflictos laborales son originados por una deficiente organización del trabajo y son un riesgo psicosocial presente en todas las empresas, que por lo general no son tenidos en cuenta, ni evaluados ni gestionados.

Una deficiente organización del trabajo conlleva que se generen más conflictos laborales, escasa fluidez de información para que los trabajadores realicen su trabajo, órdenes estrictas, competitividad, etc. son factores que favorecen los conflictos laborales

Los conflictos laborales no se pueden evitar, pero si se pueden minimizar, y es **deber del empresario el prever este tipo de riesgos en el entorno laboral** que pueden desencadenar en un daño para la salud de los trabajadores que lo sufren. Los conflictos se pueden prevenir y resolver gracias a protocolos y procedimientos de resolución de conflictos.

Las empresas han de ser conscientes de la existencia de los riesgos psicosociales y evaluarlos. Es cierto que aún no existe normativa que regule, en el ámbito de las empresas privadas, la resolución de conflictos laborales, pero esta realidad no exime a las empresas de sus obligaciones de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.

2. QUE ES UN CONFLICTO LABORAL Y SUS DIFERENCIAS CON VIOLENCIA LABORAL

La Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (2000) define **Factor de riesgo de origen psicosocial**: *“todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en las personas trabajadoras”*².

Casi todos los estudios, investigaciones, y normativa desarrollada hasta ahora se han centrado en el acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo y, sobre todo, en estrés laboral. Pero existen otros factores de riesgo de origen psicosocial, como es el **conflicto laboral**.

Según la definición que hace la RAE³, conflicto es:

1. m. Combate, lucha, pelea.
3. m. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
4. m. Problema, cuestión, materia de discusión.

Conflicto de competencia, de jurisdicción.

5. m. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.

Otras definiciones que podemos encontrar sobre conflicto:

“es una situación en la que dos o más personas **no están de acuerdo** con el modo de actuar de un individuo o un grupo. Para que esta situación exista es necesario que exista un desacuerdo que no haya sabido resolverse”.⁴

² <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

³ <https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

⁴ <https://definicion.de/conflicto/>



La RAE define un conflicto como una lucha o combate, lo que nos puede dar lugar a confundir un conflicto con la violencia.

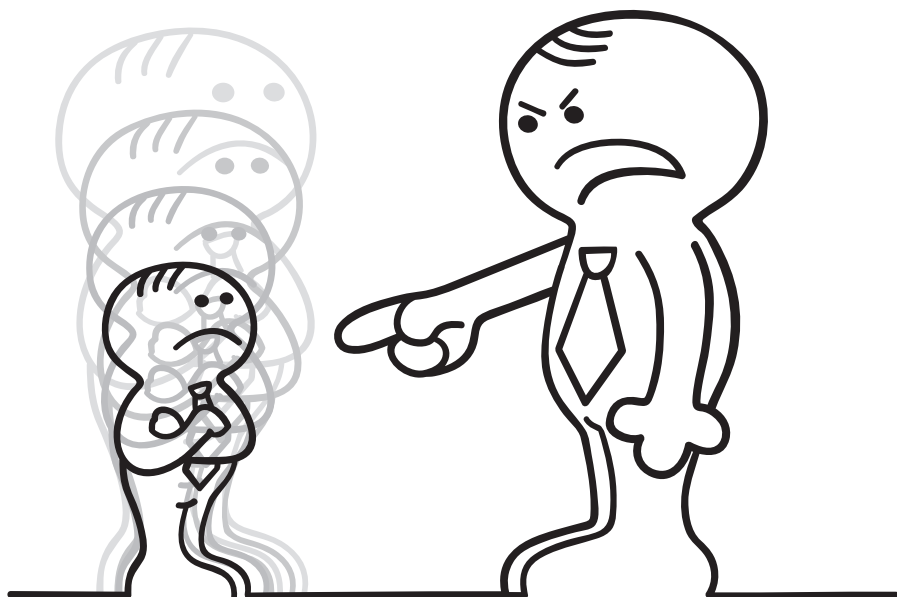
La **violencia laboral** se define como toda acción ejercida dentro del contexto laboral que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal de mayor jerarquía o de un tercero vinculado con el trabajador. Suele manifestarse a través del **maltrato verbal, recurrente y sostenido** sobre un trabajador o trabajadora.



En un conflicto, a diferencia de una situación de violencia, **no existe la fuerza física o verbal sobre otra persona**, originando un daño intencionado sobre la misma de manera voluntaria, son situaciones de posiciones contrarias, no tiene una finalidad premeditada, aunque puede tener dos evoluciones: **destructivo o constructivo**.

Si se crean círculos viciosos que hagan perdurar las posiciones antagónicas u hostiles, el conflicto seguirá un curso **destructivo**, sin embargo, y a pesar de que todas las definiciones de conflicto son negativas, si el conflicto se gestiona adecuadamente, puede tener aspectos tanto positivos como **constructivos**.

A pesar de no existir violencia, al igual que en situaciones de violencia mantenida en el tiempo, un **conflicto mal gestionado o ignorado**, puede tener **consecuencias sobre la salud psicológica** de los trabajadores/as, pudiendo llegar a provocar tensiones emocionales, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, depresión, etc. o sobre el deterioro del ambiente laboral u organizativo, con un descenso en la producción, absentismo, etc.



Las actuaciones en los casos de violencia laboral, suelen ser muy sutiles, dándose en contextos que hasta pueden llegar a hacer que dichos actos sean normales, percibiendo esas situaciones pocas personas, incluso, la persona que lo sufre puede tardar tiempo en darse cuenta de la realidad.

En una situación de conflicto laboral, si alguna de las partes adoptase un comportamiento agresivo hacia la otra parte, entonces, se consideraría violencia. Las actuaciones frente a la violencia laboral están mucho más desarrolladas, en las normativas y bibliografía existente, el INSST tiene dos notas técnicas al respecto, la NTP 891 y NTP 892⁵

Las empresas, deberían de contar con protocolos y/o procedimientos para prevenir estas situaciones, ya que es obligación del empresario velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, en el artículo 4.7.d de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se detalla:

“7.º Se entenderá como «condición de trabajo» cualquier característica del mismo que pueda tener una **influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador**. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

d) Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”.

Y en el artículo 14.2. “En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.

A pesar de no ser obligatoria la existencia de protocolos de actuación frente a conflictos en las empresas, **sería conveniente que en las negociaciones colectivas de los convenios y en sus acuerdos, se incluyera**

⁵ https://www.insst.es/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion?p_p_id=122_INSTANCE_MRIKNbZJsRRt&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=2&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=181780

la obligación de redactar protocolos de resolución de conflictos. Los trabajadores tendrían herramientas para saber detectar estas situaciones y poder resolverlas de “manera informal” antes de que se convirtan en un gran problema.

Además de la protección que un trabajador tiene hacia su propia salud psicológica basada en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la integridad física de las personas está protegida en el artículo 15 de la Constitución Española y las amenazas o coacciones que puedan infringirse hacia una persona está condenado en el artículo 170-172 del Código Penal. Son puntos más que suficientes para que los empresarios tomen conciencia y adapten sus políticas de prevención a los riesgos psicosociales y comiencen a realizar protocolos de resolución de conflictos laborales en sus empresas.

3. TIPOS DE CONFLICTO Y CAUSAS DEL CONFLICTO

Existen varias clasificaciones de los tipos de conflicto, nosotros clasificaremos los tipos de conflictos laborales según las partes implicadas y según las causas que lo provocan.

Dentro de los **conflictos laborales según las partes implicadas** englobaríamos:

- **Conflicto intrapersonal**, este tipo de conflictos se dan con uno mismo, por ejemplo, al tener que realizar ordenes que van en contra de los propios valores o en contra de las propias formas de trabajar.



- **Conflicto interpersonal**, este tipo de conflictos afecta a varias personas de la empresa, independientemente del nivel organizativo que tengan.
- **Conflicto intragrupal**, este tipo de conflictos se dan entre los trabajadores de un mismo equipo de trabajo.



- **Conflicto intergrupual**, este tipo de conflictos se dan entre trabajadores de diferentes equipos de trabajo

Entre los **conflictos según las causas que provocan el propio conflicto, estarían:**

- **Conflicto de relación**, este tipo de conflictos se originan por falta o fallo de comunicación.
- **Conflicto de información**, este tipo de conflictos surge cuando al menos un trabajador/a, o varios, poseen información falsa o errónea, para obtener con ello, un beneficio propio.



- **Conflicto de intereses**, este tipo de conflictos surgen cuando al menos un trabajador/a o varios anteponen su propio interés al del resto.

Adriana Camacho Ramírez y Daniela Rocío Mayorga, en su publicación: RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL⁶ clasifican los conflictos como: “conflicto laboral horizontal”, entendido como la tensión entre trabajadores con un mismo nivel organizativo, son generados dentro de las relaciones de trabajo sin que se halle presente el elemento de la subordinación, con causas atribuibles a factores como las condiciones de trabajo, cultura y clima organizacional y conflicto vertical, el cual se presenta entre empleador y trabajador o entre gerencia y trabajadores, es decir entre distintos niveles organizativos.

Sea cual sea el tipo de conflicto y su clasificación, lo más importante es **conocer su origen para poder hacer frente al conflicto lo antes**

⁶ <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

posible y que no se convierta en un problema para la salud de los trabajadores afectados.

Las **consecuencias**, según la publicación de Adriana Camacho Ramírez y Daniela Rocío Mayorga, hacia el trabajador o hacia la empresa si el conflicto no se ha gestionado correctamente pueden llegar a ser:

Físicas como estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad, etc.

Psicológicas: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.

Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa.

Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral”.

Todos los conflictos suelen tener unos componentes comunes y pueden hacer más fácil el análisis de su causa.

El INSST, en la NTP 1096, Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis, detallan que las causas pueden ser ambientales, organizacionales y personales. Las **causas organizacionales**, casi siempre suelen ocurrir por fallos en la organización de trabajo, excesos de autoridad, diferentes grados de implicaciones en el trabajo, comparaciones entre trabajadores/as, etc. las **causas ambientales** suelen ser por incertidumbres futuras en el puesto de trabajo, problemas económicos, culturales, tecnológicos, etc. de la propia empresa y las **causas personales** pueden ser por posicionamientos contrarios, llegando hasta posicionarse en un punto más radical, frustraciones profesionales, problemas familiares y/o económicos que bloqueen al trabajador/a y no

le permitan ver otros puntos de vista, dificultades con la conciliación familiar que hacen estar al trabajador en una posición más irascible o prejuicios, y posibles trastornos o desequilibrios emocionales y/o mentales, etc.

Con una correcta evaluación de riesgos psicosociales en la empresa, se podrían detectar a tiempo las posibles causas. Las empresas deberían de tener implantadas políticas de prevención que incluyan todos los riesgos derivados de factores psicológicos, si la parte más alta de la organización no sabe gestionar correctamente tanto la parte productiva como la parte humana se darán lugar a infinidad de conflictos laborales que afectarán al global de la empresa.

El trabajador/a ha de percibir, seguridad y claridad en sus funciones y en su puesto de trabajo con una organización detallada de funciones y puestos, para evitar, por ejemplo, conflictos intrapersonales e interpersonales.

Es igual de importante y necesaria la formación que reciben los altos cargos, por parte de la empresa, en materia productiva y directiva como la formación de gestión de conflictos para poder ayudar a convertir un conflicto negativo en constructivo, mediante la negociación y el dialogo pacifico.



Un conflicto tendrá una evolución u otra en función de las características de las personas involucradas (sus experiencias anteriores, su educación, su estado personal actual, su carácter, etc.) pero sobre todo de las características del entorno laboral.

Las fases de evolución de un conflicto suelen ser similares en todos los conflictos:

- Las características personales de cada individuo pueden hacer que la actitud y respuesta hacia un conflicto sea una u otra, pero sobre todo **es el ambiente del lugar de trabajo lo que fomentará más una resolución negativa o positiva.**
- Nace el conflicto. ya hemos dejado claro que los conflictos son imposibles evitarlos puesto que convivimos con otras personas en nuestro trabajo que tienen una educación, edad, ideología, etc. diferente a la nuestra. Hay que ser conscientes de esto y ser empáticos y saber convivir con el resto de compañeros en el trabajo. Con esto no estamos diciendo que hay que tener una posición sumisa y aceptar si más cualquier otro punto de vista o cualquier posición contraria a la nuestra, sino que hay que saber escuchar, respetar otras ideas y saber dialogar hasta encontrar un punto intermedio que satisfaga a todas las posiciones. Hay que saber decir no ante algo que pueda ir en contra de nuestras convicciones, creencias o experiencia (es posible que la otra parte este confundida y al ceder por no entrar en un conflicto se cometan errores). Este no, debe ser desde una posición positiva de entendimiento no de imposición.
- Respuesta al conflicto. la respuesta puede ser desde una respuesta hostil o de alerta, hasta una respuesta de entendimiento y cooperación o de huida del conflicto para evitar afrontarlo y con ello enfrentarse a la otra persona/as, de sumisión, etc.
- Resultado del conflicto que en función de la respuesta que ha tenido el mismo será negativo o constructivo. Para que el resultado de la gestión de un conflicto no sea negativo para la salud de ningún trabajador, la gestión, cultura y política de la empresa será funda-

mental y es la base para que los conflictos se gestionen y resuelvan adecuadamente.

Vistas estas fases hay que volver a destacar que aquellas empresas que cuenten con protocolos de resolución de conflictos en sus políticas de prevención, tendrán una mayor facilidad para que los trabajadores canalicen un conflicto transformándolo en una acción positiva y que enriquezca al grupo de trabajo, a los trabajadores/as como a la propia empresa.



4. COMO ACTUAR ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO

Lo esencial es saber detectar que existe un conflicto y su causa, el objetivo principal es la prevención ante la creación de conflictos negativos, en el caso de que se haya producido el conflicto, se debe de resolver de forma pacífica y serena.

William Ury, cofundador y director adjunto del Programa de Negociación de la Universidad de Harvard y experto en la negociación y resolución de conflictos, plantea un modelo de evolución de los conflictos con tres fases las cuales tendrán una forma diferente de actuación:

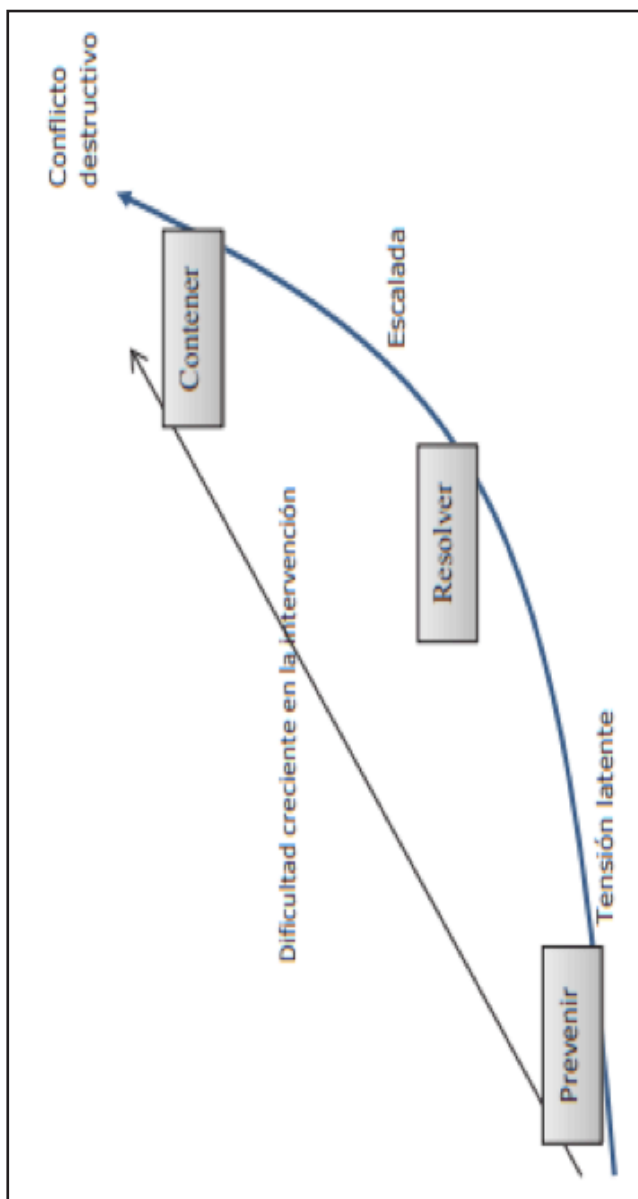


Figura 1: Fases de evolución de un conflicto según Ury W. Pág. 104 <https://diagnosticopriconstruccion.files.wordpress.com/2016/03/intereses-y-resolucic3b3n-conflictos-en-prl.pdf>

Como se aprecia en el anterior diagrama, la dificultad para resolver o mediar ante un conflicto laboral aumenta según pasa el tiempo de vida del propio conflicto, cuanto antes se tomen medidas para solucionar el conflicto más fácil será la intervención en el mismo y se evitará que el conflicto sea negativo.

Ante la aparición de pequeñas tensiones es el momento de aplicar las medidas preventivas para prevenir que el conflicto derive a un problema mayor. Si esas pequeñas tensiones no se han resuelto, el problema irá creciendo y las medidas preventivas ya no serán eficaces, es cuando hay que resolver el conflicto, ya sea con mediación u otro proceso. Llega un momento en el que el conflicto es tan grande que estalla y crece de forma exponencial, generando daños en la salud de las personas implicadas, que pueden ser del tipo ansiedad, depresión, etc.. En este momento la solución al conflicto es mucho más difícil porque la persona afectada puede necesitar ayuda psicológica.

Un diagrama muy similar lo podemos encontrar en la NTP 1096, Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. A medida que el conflicto se mantiene con el tiempo, se convierte en negativo generando graves consecuencias para la salud de los trabajadores/as afectados y siendo su resolución más complicada.

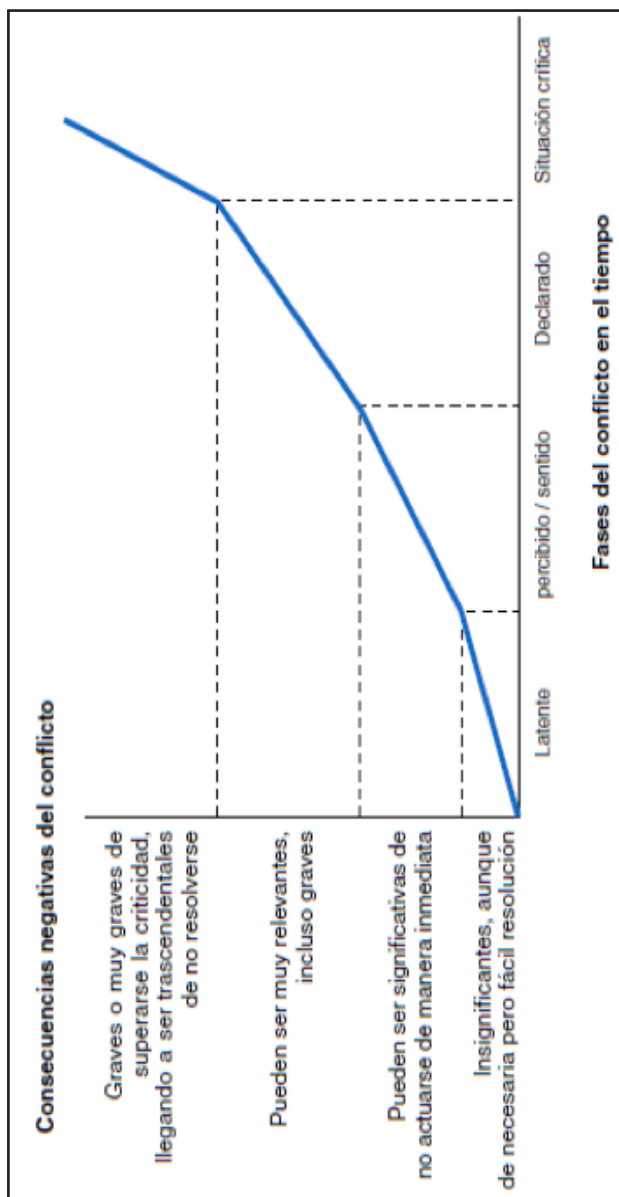


Figura 2: NTP 1096. Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. <https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5-2fca6c7058c2?version=1.0>

En las primeras fases de un conflicto, en las que se “nota” en el ambiente una tensión latente, se previene para que el conflicto no sea negativo.

Pueden ser situaciones de mala comunicación, o mala interpretación de las palabras, reorganización de tareas, una mala comunicación sobre las tareas a desarrollar, etc. el conflicto evolucionará si alguna de las partes da un matiz diferente al que realmente tiene, o si actúa de manera pasiva asumiendo la orden sin dar su opinión, o si se imponen puntos de vista, etc.

El empresario debería de afrontar el problema, reuniendo a los trabajadores/as lo antes posible para intentar tomar las oportunas medidas. Intentar mediar significa que se deba de imponer la armonía entre los trabajadores/as afectados, ya que, si no han sido capaces de ver y comprender los otros puntos de vista, se podría generar un ambiente de frustración y resignación de ambas partes. Lo ideal es analizar las necesidades, frustraciones, etc. de cada parte ofreciendo igualdad de intereses en escuchar los problemas e imparcialidad. Se debe fomentar un trabajo en equipo y un respeto hacia la otra parte, aunque no se coincida en los pensamientos.

Según la causa del conflicto, se pueden plantear mejoras, en la organización de las tareas, en la conciliación familiar, potenciando el trabajo desarrollado, en las comunicaciones internas, parando una información falsa o errónea mediante algún comunicado interno, etc.

En esta fase, cada parte de conflicto suele comentar con sus compañeros lo ocurrido, produciéndose posiciones y/o comentarios que en lugar de “calmar” el ambiente fomentan la evolución del conflicto negativo.

Dentro de las **medidas preventivas de los protocolos de resolución de conflictos**, el empresario debe de promover una cultura de **trabajo positiva**, en la que no se fomenten los rumores, se respeten las ideas de otros compañeros, se use el dialogo constructivo y se favorezca un ambiente óptimo de trabajo.



Es responsabilidad del empresario tener herramientas, directrices y/o políticas que permitan desarrollar el trabajo diario en un ambiente de trabajo favorable para todos los trabajadores/as. Una vez el **conflicto** ya es totalmente **visible**, las **medidas preventivas no sirven** para solucionar el problema, se debe de resolver buscando intereses comunes y negociando con ambas partes mediante la mediación o arbitraje.



La mediación es una herramienta para la resolución de conflictos, en algunos casos. Debe diferenciarse entre la mediación, la negociación, la conciliación y el arbitraje:

- En la **negociación** las partes implicadas resuelven el conflicto directamente.
- En la **mediación**, las partes implicadas cuentan con la ayuda de una tercera persona que es neutral e imparcial, sin proponer ni tomar soluciones diferentes a las propuestas por alguno de los implicados. El papel del mediador es facilitar el diálogo, empatía y saber escucharse entre las partes implicadas, procurando que ellas dejen de centrarse en sus posiciones, buscando alternativas de solución al conflicto que puedan satisfacer necesidades e intereses. C.M. Alcover en su artículo: "LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL"⁷ detalla que la mediación debe ser un acto voluntario por parte de los trabajadores implicados y el mediador solo es una figura que les facilita la resolución del conflicto.
- En la **conciliación**, esta tercera persona, sí puede proponer alternativas de resolución que pueden ser aceptadas por las partes. Esta alternativa debe ser lo más justa posible.
- En el **arbitraje**, la tercera persona, sí que tiene capacidad de tomar una decisión referente al conflicto, y no existe autonomía de las partes en relación con el resultado del arbitraje.

Estos procesos deben ser íntimos y privados.

Si aun así el conflicto se mantiene, se pueden llegar a situaciones que generen daños a alguno de los trabajadores implicados y pueden darse episodios de violencia. El conflicto entra en fase destructiva con repercusiones negativas tanto para el trabajador como para la empresa.

⁷ http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/01.La_mediacion_perspectiva_psicosocial.pdf

5. POLÍTICAS Y PROTOCOLOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Organización Internacional del Trabajo recomienda resolver los conflictos laborales por vías informales, y elaborado un protocolo formal de mediación y arbitraje, por si no es posible la vía informal.



A pesar de no existir normativa que obligue a las empresas privadas a tener desarrollados protocolos de resolución de conflictos o de acoso y violencia, sería aconsejable que las empresas contaran con ellos. Mediante las **negociaciones colectivas**, cada vez se están introduciendo más cláusulas en los convenios colectivos sobre evaluaciones de riesgos psicosociales y protocolos de actuación frente a acoso, violencia y resolución de conflictos.

La Administración pública, por el contrario, sí que ha desarrollado un «Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración

General del Estado», aprobado en el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado y publicado en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública.⁸

Las empresas privadas, en las que en sus convenios colectivos no estén incluidas estas cláusulas, pueden apoyarse en formaciones específicas a los trabajadores, crear una cultura del trabajo en equipo, establecer políticas internas, protocolos y procedimientos para gestionar y resolver conflictos o tener personas que intervengan en la resolución de conflictos como herramientas de ayuda, pero la base para poder realizar detecciones a tiempo y elaborar un protocolo de resolución de conflictos, es una correcta **evaluación de riesgos psico-sociales** en cada puesto de trabajo.

Los protocolos deberían basarse en pautas que permitan a todos los trabajadores/as interactuar entre sí alcanzando el beneficio mutuo, ayudándose de la figura del mediador, para ello, se deben fomentar los siguientes actos:

- compartir información.
- conversar.
- escuchar.
- debatir.
- negociar.
- decidir.

⁸ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-9529

La gestión eficaz de conflictos, por parte de la empresa, comienza mucho antes de que se presenten señales de tensión. Los **protocolos de prevención y resolución de conflictos laborales tendrían como objetivo:**

- **Prevenir conflictos** resolviendo quejas para que no se conviertan en conflictos más grandes
- **Resolver problemas** lo más rápidamente posible, afrontando las quejas en su inicio.
- **Mejorar las condiciones de trabajo y el entorno laboral.**
- **Crear y fomentar la confianza entre los todos empleados.**
- **Mejorar la toma de decisiones** en todos los niveles, con la participación de todos los trabajadores.
- **Promover intereses comunes.**
- **Hacer que la motivación de los empleados crezca**, mediante la participación y la involucración de los trabajadores/as.

La OIT, en su recomendación **R129 - Recomendación sobre las comunicaciones dentro de la empresa**⁹, destaca en sus consideraciones generales la importancia de generar un clima de comprensión, confianza y favorecer el intercambio de información entre todos los niveles. Expone que: “Para promover dicho clima, la dirección de la empresa, previa consulta con los representantes de los trabajadores, debería adoptar las medidas apropiadas para aplicar una política eficaz de comunicaciones con los trabajadores y sus representantes”.

En su recomendación R094 - Recomendación sobre la colaboración en el ámbito de la empresa, 1952 (núm. 94)¹⁰, beneficiosa para la cooperación entre los trabajadores de una empresa:

1. Se deberían tomar medidas apropiadas para promover la consulta y la colaboración entre empleadores y trabajadores en el ámbito de la empresa sobre las cuestiones de interés común que no estén com-

⁹ https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R129

¹⁰ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

prendidas dentro del campo de acción de los organismos de negociación colectiva o que normalmente no sean tratadas por otros organismos encargados de determinar las condiciones de empleo.

2. De conformidad con la costumbre o la práctica nacionales, dicha consulta y dicha colaboración deberían ser:

- (a) o facilitadas, estimulando acuerdos voluntarios entre las partes;
- (b) o promovidas por una legislación que establezca organismos de consulta y colaboración, y que determine su alcance, competencia, estructura y modalidades de funcionamiento, habida cuenta de las condiciones particulares de las diferentes empresas;
- (c) o facilitadas o promovidas mediante una combinación de estos dos métodos”.

La involucración de los trabajadores en la toma de aquellas decisiones que le atañen, fomenta la motivación y desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

6. PROBLEMAS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA NO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es posible que sientas que tus aportaciones o ideas no se tienen en cuenta en tu equipo de trabajo, que siempre son cuestionadas, que por las mañanas te cueste levantarte y lo hagas sin ilusión, por el mero hecho de pensar en que tienes que ir a trabajar, que el trabajo no te motive y te sientas frustrado y no veas un crecimiento profesional, que te sientas más agotado que de costumbre, etc. Estos síntomas son significativos de que algo ocurre con tu cuerpo y que está directamente relacionado con tu puesto de trabajo o con tu ambiente de trabajo.

Las empresas también sufren las consecuencias de los conflictos laborales:

- Los trabajadores/as afectados tienen la percepción que los demás les obstaculizan, se genera un ambiente negativo que afecta, también, a los demás trabajadores/as.
- Los trabajadores/as involucrados pueden tener dificultad para volver a involucrarse en un nuevo equipo de trabajo y el grupo que integran van perdiendo eficacia.
- Todas las energías se concentran en ganar discusiones, en lugar de enfocarlas en la realización de su actividad.
- Uno de los trabajadores/as, obstaculiza las actividades del otro trabajador/a involucrado, negándose a trabajar juntos.
- Se disminuye la cooperación y comunicación entre las partes involucradas, llegando a ocultarse información necesaria.
- Aumento del conflicto aumenta la negatividad y estrés de los involucrados.
- Se eleva el absentismo y la rotación del personal.

Las consecuencias son pérdida en la salud psicológica, física y social del trabajador/a afectado, pérdida de productividad de la empresa, deterioro del clima laboral.

El Juzgado de lo Social número 5 de Valencia, recientemente, ha reconocido como accidente de trabajo una baja por incapacidad laboral de una policía local de Catarroja¹¹.

La trabajadora acudió al médico de familia por un cuadro ansioso-depresivo con gran somatización y refiriendo origen laboral. Gracias a la evaluación de riesgos psicosociales se pudo detectar una alta conflictividad laboral en el departamento de Policía Local de Catarroja, lo que hizo reabrirse el caso y poder acreditar la existencia de un conflicto laboral con su jefe en el centro de trabajo que provocó en la trabajadora un cuadro ansioso-depresivo y la hizo estar de baja.

El STSJ del País Vasco 517/2007, 20 de febrero de 2007 dictó también un fallo hacia una trabajadora que sufrió un conflicto laboral con sus compañeros de trabajo.¹²

La trabajadora permaneció durante unos meses en situación de Incapacidad Temporal derivado de Enfermedad Común con el diagnóstico: “Cuadro de ansiedad, excitación nerviosa con sintomatología somática con contracturas musculares, dolores de espalda, alteraciones dérmicas, mareos, nerviosismo, insomnio y alteraciones de la atención y de la memoria.” Una vez obtenida el alta volvió a entrar en situación de Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común, situación que la Inspección médica de Guipúzcoa consideró recaída por tratarse de la misma patología psiquiátrica.

¹¹ <https://www.csif.es/contenido/comunidad-valenciana/general/283322>

¹² <https://2019.vlex.com/#vid/-52108203>

Según la resolución, la trabajadora sufrió una situación de conflicto durante 10 años, desde su entrada a la empresa bien por su no integración en el grupo de trabajadores ya existente o por que el grupo no la integró.

Tras el alta administrativa, aunque no médica, de la segunda baja, la empresa procedió al despido disciplinario de la trabajadora por no asistir a su puesto de trabajo, a lo que la trabajadora alegó: “he obtenido el alta administrativa pero no el alta médica del especialista con la que continúo en tratamiento y consiguiente medicación y teniendo en cuenta el ambiente tóxico donde me tendría que reincorporar, siguiendo consejos médicos, psicológicos y familiares, tendrán Vds. que solventar el problema como mejor les parezca. Estoy en disposición de reincorporarme en tanto en cuanto mi salud se haya restablecido totalmente y las condiciones y el ambiente laboral sean los apropiados”

La responsabilidad principal por los daños y perjuicios se le atribuyó a la empresa por incumplir el deber de dar a la trabajadora una protección eficaz frente al estrés ocasionado por la conflictividad laboral y siendo conocedora de su situación, no procedió a evaluar los factores desencadenantes de la tensión laboral, ni adoptó medidas para eliminar y fomentar la integración de la trabajadora en el equipo de trabajo.

7. NEGOCIACION COLECTIVA EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

Las **negociaciones colectivas de los convenios son procesos negociadores entre los empresarios y los trabajadores y/o sus representantes para alcanzar unas condiciones de trabajo adecuadas.**

Respecto a los riesgos con origen Psicosocial, en España, existe muy poca normativa que regule estos aspectos de tanta importancia, por lo que se deberían incluir cláusulas en los convenios colectivos que garanticen la vigilancia de este tipo de riesgos en los distintos sectores y empresas. Junto con los trabajadores/as y sus representantes, se pueden establecer mecanismos que ayuden a detectar los conflictos laborales (o cualquier otro riesgo de origen Psicosocial) y establecer protocolos para su gestión, antes de que se conviertan en un problema para la salud de los trabajadores/as que lo sufren.

En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se desarrolla el artículo 2.2 en él, se otorga un derecho necesario mínimo indisponible a las disposiciones de carácter laboral que están contenidas en la LPRL, “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”¹³. Esto llevado, junto con los artículos 4.3 (definición de riesgo grave e inminente) 15 (principios de acción preventiva), 16 (Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva) y 23 de documentación, se traduce a que el empresario debe de detectar cualquier tipo de riesgo psicosocial que pueda generar un daño en la salud de los trabajadores/as, siendo esta detección un derecho mínimo de los trabajadores pudiéndose desarrollar sus formas de gestión en los convenios colectivos.

¹³ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292#a2>

Por su lado, la OIT, se pronuncia al respecto en el **artículo 4 del Convenio núm. 98 relativo a la aplicación de los principios del derecho de sindicación y de negociación colectiva**: “Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo”¹⁴.

Es de conveniencia que, dentro de las negociaciones de convenios colectivos, se incluyan cláusulas en las que se reconozca el derecho de participación de los trabajadores/as y/o sus representantes en la organización del trabajo, para que no sea una facultad exclusiva del empresario la participación de los trabajadores, como así se establece en el art. 12 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Pautas para la gestión de los riesgos psicosociales a incluir en los convenios colectivos que pueden servir de ejemplo son los propuestos por UGT, en el apartado 3 de la Guía Identificación y análisis de las cláusulas incluidas en la Negociación Colectiva en materia de Riesgos Psicosociales redactada en el 2018 con la financiación de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales.¹⁵

¹⁴ https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C098

¹⁵ <http://www.ugt.es/sites/default/files/guianegociacionweb.pdf>

8. PROPUESTAS DE UGT-MADRID

Desde UGT-Madrid proponemos las siguientes actuaciones a nivel de riesgos psicosociales:

- Modificación del **RD 1299/2006 de 10 de Noviembre, de Enfermedades Profesionales**, que incluya aquellas enfermedades causadas por factores de riesgo psicosocial.
- Seguimiento y evaluación de la evolución de las Enfermedades Profesionales.
- Al Ministerio de Sanidad: Propuesta de realización de un **Protocolo de Vigilancia de la Salud** en materia de riesgos psicosociales.
- Realización en cada centro de trabajo de: protocolos de actuación en casos de violencia laboral y acoso, normas básicas de conducta, códigos de buenas prácticas... redactadas y desarrolladas en el seno del Comité de Seguridad y Salud donde intervengan, en una actuación conjunta, todas las partes implicadas en materia de riesgos psicosociales.
- Tratamiento de las **crisis de ansiedad y agresiones físicas y/o psicológicas como Accidente de Trabajo**, al amparo del Art. 115 de la Ley General de Seguridad Social, se entiende que estas dolencias padecidas por los trabajadores/as se encuadran en el concepto de Accidente de Trabajo ya que supone una lesión psíquica o física que sufre en trabajador/a con ocasión o como consecuencia del desempeño de su trabajo.
- La Autoridad Laboral, en el control de la prevención de riesgos psicosociales y en su actuación inspectora, debe tener **el mismo tratamiento y el mismo nivel de exigencia** en los requerimientos de situaciones de riesgo psicosocial que en el resto de especialidades preventivas.
- Obligación por parte de las **Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y Servicios de Vigilancia de la Salud** de tomar las medidas pertinentes ante **situaciones claras** de riesgos psicosociales para su evaluación y puesta en marcha de me-

didas correctoras, emitiendo el correspondiente informe, teniendo derecho la persona afectada a obtener una copia de dicho informe.

- **Negociación Colectiva:** desarrollo de normas y actuaciones concretas, en convenios colectivos, que posibilite el ejercicio del derecho de los Delegados de Prevención en materia de riesgos psicosociales.
- **Mayor vigilancia y control** de la normativa de prevención de riesgos laborales para lo que será necesario **aumentar los recursos materiales y humanos de la Inspección Provincial de Trabajo** acercándoles a la media europea de inspectores por trabajadores/as.
- Dotar de **mayores recursos al IRSST** para el desarrollo de una mayor labor técnica y de vigilancia y control de la norma, incrementando el número técnicos habilitados.
- **Desarrollar** y consolidar una **cultura preventiva** en la sociedad madrileña en todos los ámbitos, impulsando el tratamiento de la prevención de riesgos laborales en los diferentes niveles del sistema educativo.
- Mejorar la **formación de los delegados** de prevención y representantes de los trabajadores/as incrementando el número de horas formativas para adaptarla a la realidad de sus funciones y de los riesgos de los diferentes sectores.
- Desarrollar actuaciones de **comunicación y sensibilización** en la sociedad y en la propia empresa.
- Demandar a las empresas la **realización de la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales**, ya que continúan siendo muy pocas las empresas que las realizan. Las empresas siguen viendo estos riesgos como ajenos.
- **Potenciar** la incorporación en los **convenios colectivos** de cláusulas que mejoren la normativa actual en materia preventiva acercándolos a la realidad del sector e intentando paliar las negativas consecuencias de la reforma laboral (absentismo, ETTs, contratos temporales...), mejorando la capacidad de representación y actuación de delegados de prevención (crédito horario, creación de comisiones paritarias, delegados sectoriales y territoriales, formación de los delegados de prevención....).

La falta de conocimiento de las **Enfermedades Relacionadas con el Trabajo** está condicionada por la baja notificación de Enfermedades Profesionales, que en muchos casos se tratan como enfermedades comunes, produciéndose un grave perjuicio para el trabajador que ve reducidas sus prestaciones, para la sociedad que costea a través del Sistema Sanitario Público enfermedades que corresponden a las Mutuas dentro del Sistema de la Seguridad Social, y para las empresas porque lo que no se declara no existe, y por lo tanto no se previene. Ante esta situación UGT Madrid propone:

- ✓ **Creación de una mesa en el ámbito del Diálogo Social** donde se analice la problemática de las enfermedades relacionadas con el trabajo en nuestra Comunidad.
- ✓ **Coordinación entre la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, la de Sanidad y el INSS** para **investigar** las Enfermedades Relacionadas con el Trabajo, especialmente los trastornos musculoesqueléticos, los riesgos psicosociales y los cánceres de origen profesional, con la participación de los agentes sociales.
- ✓ Creación de un **Sistema de Información Sanitaria y Vigilancia Epidemiológica Laboral** que facilite la detección y declaración de enfermedades profesionales y su implantación en todos los centros de salud.
- ✓ **Formación y coordinación de los médicos de atención primaria y especializada** para que junto con los servicios de prevención, mejoren la comunicación y se determine rápida y eficazmente si una patología tiene origen laboral.
- ✓ Puesta en marcha de **Unidades Básicas de Salud Laboral en las áreas sanitarias** de la Comunidad de Madrid, de manera que exista tratamiento especializado y reconocimiento de las enfermedades del trabajo.
- ✓ **Investigación y vigilancia epidemiológica** sobre los riesgos psicosociales, trastornos musculoesqueléticos y cánceres de origen profesional en la Comunidad de Madrid.
- ✓ Demandar **el desarrollo de la Ley 33/2011, de 4 de Octubre, de Salud Pública a la Comunidad de Madrid**, y la urgente convocatoria del Gobierno a los interlocutores sociales. Tal y como se refleja en

los art. 32, art.33 y sobre todo el art. 34, en el que se mandata a la participación de las organizaciones más representativas de empresarios y trabajadores/as en la planificación, organización y control de la gestión relacionada con la salud laboral, en distintos niveles territoriales.

- ✓ **Apoyar una mejora del sistema de Gestión de las Mutuas** logrando transparencia y eficacia a través de una **mayor participación** de los representantes de los trabajadores/as en la gestión de las mismas.
- ✓ Conseguir que el **informe de los representantes de los trabajadores/as sea vinculante** en la contratación de las mutuas por las empresas, teniendo así en cuenta criterios de satisfacción de los trabajadores/as y no sólo, de economicidad o fiscalización de las bajas.

9. NORMATIVA

- **Constitución Española**, de 27 diciembre de 1978 en su artículo 40.2.
- **Real Decreto de 24 de julio de 1889, Código Civil.** (Art. 1101, 1902, 1903, 1904).
- **Real Decreto 577/1982**, de 17 de marzo, por el que se regula la Estructura y Competencias del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- **Convenio 155 de la OIT** sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medioambiente de Trabajo (Ratificado por España el 26 de julio de 1985).
- **Ley 14/1986**, de 25 de abril, General de Sanidad.
- **Real Decreto 1561/1995**, de 21 de septiembre, sobre las Jornadas Especiales de Trabajo.
- **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, **de Prevención de Riesgos Laborales.**
- **Ley Orgánica 10/1995**, de 23 de noviembre, del Código Penal, en sus artículos 316, 317 y 318.
- **Real Decreto 1879/1996**, de 2 de agosto por el que se regula la composición de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Real Decreto 39/1997**, de 17 de enero, por el que se aprueba el **Reglamento de los Servicios de Prevención.**
- **Real Decreto 486/1997**, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- **Real Decreto 487/1997**, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

- **Real Decreto 488/1997**, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- **Real Decreto 773/1997**, 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- **Real Decreto 1627/1997**, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
- **Ley 50/1998**, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.
- **Real Decreto 216/1999**, de 5 de febrero, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en el Trabajo en el ámbito de las Empresas de Trabajo Temporal.
- **Ley 39/1999**, de 5 de noviembre, para promover la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las Personas Trabajadoras.
- **Real Decreto 5/2000**, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y sanciones en el Orden Social.
- **Real Decreto 309/2001**, de 23 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1879/1996, de 2 de agosto, por el que se regula la composición de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Orden de 26 de junio de 2001**, por el que se nombran los miembros de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Orden TAS/2926/2002** de 19 de noviembre, deroga la Orden de 16 de diciembre de 1987, por el que se establecen nuevos modelos para la Notificación de Accidentes de Trabajo y se dan instrucciones para cumplimentación y tramitación.
- **Ley 54/2003**, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- **Real Decreto 171/2004**, de 30 de enero, por el que se desarrolla el

artículo 24 de la LPRL, en materia **de coordinación de actividades empresariales**.

- **Real Decreto 2177/2004**, de 12 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura.
- **Real Decreto 688/2005**, de 10 de junio, por el que se regula el régimen de funcionamiento de las mutuas de accidente de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social como servicio de prevención ajeno.
- **Real Decreto 689/2005**, de 10 de junio, por el que se modifica el Reglamento de organización y funcionamiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 138/2000, de 4 de febrero, y el Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatorios de cuotas a la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo, para regular la actuación de los técnicos habilitados en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Real Decreto 1311/2005**, de 4 de noviembre, sobre la protección de la seguridad y salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas.
- **Real Decreto 604/2006**, de 19 de mayo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
- **Ley 32/2006**, de 18 octubre, Ley reguladora de la subcontratación en el Sector de la Construcción.
- **Real Decreto 1299/2006**, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

- **Ley 43/2006**, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y el empleo.
- **Orden TAS/1/2007**, de 2 de enero, por el que se establece el modelo de parte de enfermedad profesional, se dictan normas para su elaboración y transmisión y se crea el correspondiente fichero de datos personales.
- **Real decreto 306/2007**, de 2 de marzo, por el que se actualiza las cuantías de las sanciones establecidas en el TRLISOS.
- **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- **Real Decreto 597/2007**, de 4 de mayo, sobre publicación de las sanciones por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Real Decreto 1109/2007**, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el Sector de la Construcción.
- **Real Decreto 1765/2007**, de 28 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- **Real Decreto 298/2009**, de 6 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en relación con la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia.
- **Criterio Técnico DGITSS N° 69/2009** Acoso y violencia en el trabajo
- **Real Decreto 67/2010**, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado.
- **Real Decreto 337/2010**, de 19 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- **Ley 33/2011**, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- **Ley 36/2011**, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- **Real Decreto 1622/2011**, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.
- **Criterio Técnico DGITSS nº 87/2011** Actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco
- **Real Decreto-ley 3/2012**, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- **Ley 14/2013**, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- **Real Decreto 625/2014**, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- **Ley 35/2014**, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social
- Acuerdo europeo sobre transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera (ADR 2015), 16 de abril de 2015.
- **Ley 23/2015**, Ordenadora del sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social (por la que se deroga la anterior ley 42/1997, ordenadora de la ITSS), de 21 julio.
- **Real Decreto 899/2015**, de 9 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- **Real Decreto 901/2015**, de 9 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la actividad sanitaria de los servicios de prevención.

- **Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- **Real Decreto Legislativo 6/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- **Real Decreto Legislativo 8/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- **Real Decreto 1150/2015**, de 18 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- **Orden ESS/1452/2016**, de 10 de junio, por la que se regula el modelo de diligencia de actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- **Real Decreto 299/2016**, de 22 de julio, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos.
- **Real Decreto 311/2016**, de 29 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo, en materia de trabajo nocturno.
- **Real Decreto 130/2017**, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- **Real Decreto 231/2017**, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- **Real Decreto 513/2017**, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- **Real Decreto 656/2017**, de 23 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias MIE APQ 0 a 10.

- **Ley 6/2017**, de 24 de octubre, de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo.
- **Orden ESS/256/2018**, de 12 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- **Real Decreto 192/2018**, de 6 de abril, por el que se aprueban los estatutos del Organismo Autónomo Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- **Real Decreto 257/2018**, de 4 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- **Real Decreto 860/2018**, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- **Real Decreto 1400/2018**, de 23 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre seguridad nuclear en instalaciones nucleares.
- **Orden PCI/1319/2018**, de 7 de diciembre, por la que se modifica el Anexo II del Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a la evaluación del ruido ambiental.
- **Real Decreto-ley 28/2018**, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.

DIRECCIONES DE INTERES

SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y DESARROLLO TERRITORIAL UGT-MADRID

Avda. de América, 25. 28002 Madrid.
Tel. 91 589 09 88 / Fax. 91 589 71 45
e-mail: saludlaboralydt@madrid.ugt.org
<http://madrid.ugt.org/salud-laboral>
<https://facebook.com/saludlaboralugtmadrid>

GABINETE DE ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES (GATPSICO)

Avda. de América, 25. 28002 Madrid.
Tel. 91 589 09 88 / Fax. 91 589 71 45
e-mail: saludlaboralydt@madrid.ugt.org

GABINETE DE ASISTENCIA TÉCNICA EN RIESGOS LABORALES (GATLAB)

Avda. de América, 25. 28002 Madrid.
Tel. 91 589 09 09 / Fax. 91 589 71 45
e-mail: prevencion@madrid.ugt.org

SERVICIO DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE LAS DROGODEPENDENCIAS EN EL ÁMBITO LABORAL

Avda de América, 25. 28002 Madrid.
Tel. 91 589 09 09 / Fax. 91 589 71 45
e-mail: sindrogas@madrid.ugt.org

FEDERACIONES REGIONALES DE UGT-MADRID

FeSMC (SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO)

Tel: 91 589 73 94
e-mail: saludlaboral.madrid@fesmcugt.org

FESP (EMPLEADOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS)

Telf.: 91 589 70 43
e-mail: fesp.saludlaboral@madrid.ugt.org

FICA (INDUSTRIA, CONSTRUCCIÓN Y AGRO)

Telf.: 91 589 73 50
e-mail: psindicalmadrid@fica.ugt.org

UNIONES COMARCALES DE UGT-MADRID	
NORTE Avda. Valdelaparra, 108 28100 Alcobendas Tel. 91 662 08 75 e-mail: uczonanorte@madrid.ugt.org	SUR Avda. Los Ángeles, 20 28903 Getafe Tel. 91 891 01 65 e-mail: surslmamujer@madrid.ugt.org
ESTE C/ Simón García de Pedro, 2 28805 Alcalá de Henares Tel. 91 888 09 92 e-mail: uceste@madrid.ugt.org	OESTE C/ Clara Campoamor, 2 28400 Collado Villalba Tel. 91 850 13 01 e-mail: ucoeste@madrid.ugt.org
SURESTE C/ Silos, 27 28500 Arganda del Rey Tel. 91 876 89 65 e-mail: ucsureste@madrid.ugt.org	SUROESTE C/ Huesca, 2 28941 Fuenlabrada Tel. 91 690 40 68 e-mail: suroeste@madrid.ugt.org

OTROS ORGANISMOS OFICIALES	
INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (IRSST) C/ Ventura Rodríguez, 7 28008 Madrid Tel. 900 71 31 23	INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO Plaza de José Moreno Villa, 1 28008 Madrid. Tel. 91 363 56 00
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO C/ Torrelaguna, 73 28027 Madrid Telf.: 91 363 41 00 https://www.insst.es/	AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO C/ Gran Vía, 33 48009 Bilbao Telf.: 94 479 43 60