

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Revista del:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

50^{insst}
1971-2021


Nº 106
Marzo 2021



25 años de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

Perspectiva
de los agentes sociales





TRABAJAR EN TIEMPOS DE COVID-19

BUENAS PRÁCTICAS
DE INTERVENCIÓN
PSICOSOCIAL EN
CENTROS
SANITARIOS

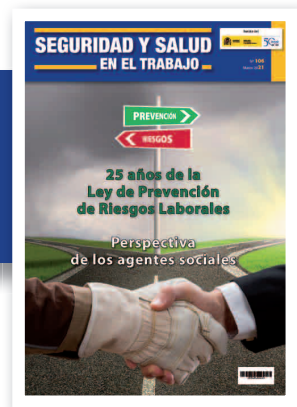


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



www.insst.es



EDITA

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. A., M. P.
C/Torrelaguna,73
28027 Madrid
Tfno: 91 363 41 00
Fax: 91 363 43 27
E-mail: divulgacionformacion@insst.mites.gob.es
revista@insst.mites.gob.es
Web: <http://www.insst.es>

DIRECTOR

Carlos Arranz Cordero

CONSEJO EDITORIAL

Carlos Arranz Cordero
María Hernando Fernández-Cortacero
María Victoria de la Orden Rivera
Pilar Cáceres Armendáriz
José Ramón Martín Usabiaga
Montserrat Solórzano Fàbrega
Olga Sebastián García

CONSEJO DE REDACCIÓN

Marcos Cantalejo García
María Asunción Cañizares Garrido
Luis Vicente Martín Martín

COLABORADORAS

Cristina Araújo García
Miriam Corrales Arias
Belén Pérez Aznar
Marta Urrutia de Diego

REALIZACIÓN EDITORIAL PUBLICIDAD Y SUSCRIPCIONES

Wolters Kluwer España
C/Collado Mediano, 9
28231 Las Rozas (Madrid)
Tel: 902 250 500 – Fax: 902 250 502
e-mail: clientes@wolterskluwer.com
<http://www.wolterskluwer.es>

GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING

publicidad@wolterskluwer.com

PREIMPRESIÓN E IMPRESIÓN

Servicio de Ediciones y Publicaciones (INSST)

DEPÓSITO LEGAL: M-15773-1999
NIPO (papel): 118-20-036-2
NIPO (pasa-páginas): 118-20-038-3
NIPO (en línea): 118-20-037-8
I.S.S.N.: 1886-6123

La responsabilidad de las opiniones emitidas en "Seguridad y Salud en el Trabajo" corresponde exclusivamente a los autores. Queda prohibida la reproducción total o parcial con ánimo de lucro de los textos e ilustraciones sin previa autorización (RD Legislativo 1/1996, de 12 de abril de Propiedad Intelectual).

05

EDITORIAL

50 años liderando la prevención de riesgos laborales en España

06

ENTREVISTA

25 aniversario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: los testimonios de los agentes sociales

26

SECCIÓN TÉCNICA

Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en *call center*

Silvia Termenón Cuadrado

Una formación innovadora en seguridad. Paquete ESTEEM de formación en seguridad para el sector de la construcción

Francisco Javier García González, María José Gisbert Jorda, Fausto Juliá Mallol, Laura Lorente Prieto, Luminita Patras, Alicia Salvador Fernández-Montejo y José M. Peiró

47

NOTICIAS

INSST

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

CC AA

Unión Europea

69

FICHAS PRÁCTICAS

El trabajo en residencias y en servicios de atención domiciliaria. Factores de riesgo psicosocial y medidas preventivas

73

NORMATIVA

Aportaciones al Sector Agrícola

USO SEGURO DE CUATRICICLOS EN AGRICULTURA

QUAD  **BUGGY** 

HOMOLOGACIÓN

Los fabricantes pueden homologar estos vehículos (quad y buggy) conforme a dos esquemas independientes en función de su diseño y uso previsto:

Reglamento (UE) 168/2013
(Homologación de vehículos de dos o tres ruedas y cuatriciclos)

El quad y el buggy pueden estar homologados conforme a la categoría L.

QUAD: vehículo destinado fundamentalmente para desplazarse sobre superficies no pavimentadas, con un sillín (conductor sentado a horcajadas) y un manillar.

BUGGY: vehículo provisto de volante, pedales, asientos y tapas, ROPS y cinturón de seguridad, destinado fundamentalmente para desplazarse sobre superficies no pavimentadas. Suele disponer de una caja trasera.

El quad no está equipado con ROPS ni cinturón de seguridad.

Reglamento (UE) 167/2013
(Homologación de vehículos agrícolas o forestales)

El quad y el buggy pueden estar homologados conforme a la categoría T.

TRACTOR: vehículo cuya función reside esencialmente en su potencia de tracción y que está especialmente concebido para arrastrar, empujar, transportar y accionar determinados equipos intercambiables que están destinados a usos agrícolas o forestales, o para arrastrar remolques o equipos agrícolas o forestales.

El tractor con una masa inferior o igual a 400 kg no está equipado con ROPS ni cinturón de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Selección del vehículo	Manual de instrucciones	Revisiones de seguridad y mantenimiento	Formación
✓ Antes de la compra se debe evaluar su idoneidad para las tareas a desarrollar, el lugar de trabajo y las características y aptitud del conductor.	✓ Es fundamental entender y seguir el manual de instrucciones del vehículo, que contiene información relativa al mantenimiento, uso y funcionamiento.	✓ Las revisiones de seguridad deben incluir los neumáticos, los frenos, el acelerador, la dirección, la suspensión, etc. ✓ Es esencial realizar el mantenimiento del vehículo siguiendo las recomendaciones del fabricante.	✓ Formación teórica y práctica del conductor en el uso seguro del vehículo, incluida la utilización de cualquier equipo suspendido o arrastrado.

Pasajeros	Cargas y equipos acoplados	Conducción segura	Conocimiento del terreno
✓ No se deben transportar pasajeros en el sillín del conductor ya que impide la conducción activa del quad.	✓ No se deben exceder los límites de carga y de capacidad de remolque del vehículo. ✓ Las cargas transportadas deben estar bien sujetas. ✓ Se debe considerar el efecto de las cargas y los equipos acoplados sobre la estabilidad y el riesgo de vuelco.	✓ Se deben aplicar las reglas de conducción activa (desplazamiento del cuerpo del conductor para mantener la estabilidad del vehículo) cuando se desplace con un quad por una pendiente o al efectuar un giro. ✓ Se debe circular a la velocidad adecuada en cada momento. ✓ Se deben evitar las aceleraciones bruscas por ser una causa frecuente de vuelco hacia atrás.	✓ Antes de circular sobre un terreno irregular o con elevada vegetación es necesario conocer previamente su estado para detectar posibles obstáculos o depresiones. ✓ Se debe planificar, en la medida de lo posible, el itinerario y establecer las zonas peligrosas a evitar. ✓ Se deben tener en cuenta los cambios en las condiciones del terreno debidos a la meteorología.

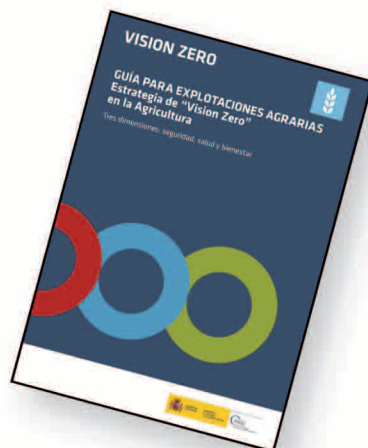
PROTECCIÓN FRENTE AL VUELCO

En caso de riesgo de inclinación o vuelco, el equipo de trabajo móvil debe disponer de alguna de las siguientes medidas (Real Decreto 1215/1997):

- > Una estructura de protección que impida que el equipo de trabajo se incline más de un cuarto de vuelta.
- > Una estructura que garantice un espacio suficiente alrededor del trabajador o trabajadores transportados cuando el equipo pueda inclinarse más de un cuarto de vuelta.
- > Cualquier otro dispositivo de alcance equivalente.

El quad, homologado conforme a alguno de los reglamentos citados, no cumple el Real Decreto 1215/1997 al no disponer de alguna de estas medidas.

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., I.A.R. - Elaborado por: Tamara Ruiz Rodríguez, Rafael Cano Gordo. Centro Nacional de Medidas de Protección (CNMP) - INSST
NIPD (papel): 118-20-107-6 - NIPD (en línea): 118-20-108-6 - Depósito Legal: B-20266-2020



USO SEGURO DE CUATRICICLOS EN AGRICULTURA (CAR.133.1.20)

Normativa sobre holomogación
Medidas de seguridad

VISION ZERO:
GUÍA PARA LOS AGRICULTORES (F.46.1.20)
GUÍA PARA EXPLOTACIONES AGRARIAS (F.47.1.20)
El INSST se adhiere a la Campaña Vision Zero de la AISS



50 años liderando la prevención de riesgos laborales en España

El pasado año La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) cumplió 25 años desde su promulgación. Sin duda ello constituye un hecho trascendental para la historia de la prevención de los riesgos laborales y la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras en España. Así lo manifiestan de forma unánime los representantes de los agentes sociales en las siguientes páginas de este número de la revista. Los efectos positivos de un texto normativo que nos homologaba a los principios y prácticas preventivas más avanzadas y comunes entre los principales países europeos están fuera de toda duda. No obstante, también coinciden en que los importantes cambios tecnológicos, productivos y sociales que han venido acelerándose durante este periodo de 25 años hacen conveniente su revisión y actualización.

Esta efeméride, de tan trascendental importancia para la actividad preventiva, ha eclipsado otra fecha de no menor significado para la prevención: en este año se cumplen los 50 años de la promulgación de la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo y del Plan Nacional de Higiene y Seguridad del Trabajo. Ambas normas se crearon el mismo día, el 9 de marzo de 1971, y dos días después fueron completadas con el decreto de Comités de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, pese a que sus disposiciones traducían los criterios políticos de la época, contaba entre sus más de 160 artículos con un cuerpo normativo novedoso que detallaba los requisitos de seguridad de lugares de trabajo, máquinas, herramientas e instalaciones, prevención de incendios y explosiones, exposición a contaminantes químicos, físicos y biológicos y los requisitos de una adecuada protección personal. En definitiva, podemos decir que supone el nacimiento en España de una etapa de "prevención técnica". Además, consciente el legislador de que no bastaba regular si no se proporcionaban a la sociedad laboral los conocimientos e instrumentos técnicos adecuados para su cumplimentación, nace en esa misma fecha el Plan Nacional de Higiene y Seguridad del Trabajo. Su orientación y denominación han ido cambiando, pasando esta por Servicio Social de Higiene y Seguridad del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y la actual de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). No obstante, su misión no ha variado sustancialmente en estos 50 años, y es la de aportar el conocimiento técnico más relevante sobre cómo proteger y promover la seguridad y la salud en los lugares de trabajo.

La crítica experiencia que supone la actual pandemia ha mostrado, entre otras cosas, la limitación de recursos y de medios con que cuentan determinadas instituciones básicas del Estado, en particular todas aquellas relacionadas con la salud de las poblaciones, ya sea en su faceta de ciudadanos como en la de trabajadores y trabajadoras. En el campo específico de la protección individual el excelente trabajo desarrollado por el Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP) en esta crisis ha mostrado de forma brillante una de las capacidades de que dispone el actual INSST.

Los equipos de protección individual son, a veces, imprescindibles y protagonistas, como hoy, pero ineficaces si no se insertan en una metodología preventiva más global que parte de la identificación y valoración del riesgo para, a partir de esta información rigurosa y científica, desplegar un conjunto de acciones técnicas y organizativas que eliminan o reducen el riesgo y, por ende, el daño a la integridad y salud del trabajador y trabajadora. Las fuentes de estos riesgos son variadas y cada día se tornan más complejas. Van desde los riesgos de seguridad tradicionales asociados a máquinas, instalaciones y herramientas, a los más actuales derivados de la interacción con robots industriales, tiene que ver con exposiciones ambientales a contaminantes bien conocidos, como puede ser la sílice, o con otros, como los que ocasionan cáncer, o la exposición a nanopartículas. Afectan al componente físico de la persona, provocando lesiones musculoesqueléticas que limitan la calidad de vida de la población trabajadora y la abocan a la exclusión laboral y social; pero también afectan a su mente, provocando variadas patologías y sufrimientos mentales.

Para enfrentar todas estas amenazas que acechan al mundo del trabajo no hay más antídoto que más y mejor conocimiento experto. Para crear este conocimiento se necesita investigar y experimentar y ello requiere instalaciones y laboratorios con personal capaz de facilitar evaluaciones de calidad, de interpretar y proponer regulaciones claras y eficaces, de ensayar procedimientos y métodos para suministrar, a los expertos en las empresas, nuevas y más eficaces metodologías preventivas.

Por ello, en los principales países europeos, sus centros de referencia en riesgos laborales han ido adaptándose a las nuevas exigencias derivadas de las sucesivas transformaciones organizativas y tecnológicas que han afectado al trabajo en las últimas décadas; pero, al tiempo, han sabido mantener estructuras potentes dotadas de laboratorios de diverso tipo. Estos institutos de referencia europeos, tales como el INRS francés, el HSE británico, el BAUA alemán, el INAIL italiano o el CIOP polaco, por citar solo algunos, son los focos en los que se genera nuevo conocimiento y aplicaciones prácticas para la prevención de los riesgos laborales. Para el INSST es una obligación y un estímulo compartir trabajo con ellos aportando nuestra experiencia y capacidad técnica y científica en el marco de la Red PEROSH.

El balance de resultados de estos primeros 50 años del actual INSST es indudablemente muy positivo. Los retos de futuro ya señalados son abrumadores y, en cierta medida, impredecibles. Por fortuna contamos con todo el potencial de la ciencia y la técnica para enfrentarlos. A ello nos dedicamos y se dedicarán las próximas generaciones de técnicos del INSST, al menos durante los próximos 50 años.

Entrevista

25 aniversario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: los testimonios de los agentes sociales.

El día 10 de noviembre de 2020 se cumplieron veinticinco años de la promulgación de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). Este hecho, unido a la normativa de desarrollo de la ley, ha representado la modernización y la armonización de España con Europa en el terreno preventivo, así como un nuevo enfoque en la misión de este Instituto. Qué duda cabe que el esfuerzo de los agentes sociales durante estos años ha sido y sigue siendo esencial para la consecución de los fines perseguidos por la LPRL en la mejora de las condiciones de trabajo.

Para celebrar este aniversario, hemos recogido los testimonios y experiencias que, desde las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, han compartido con nosotros en relación con la aplicación de la actual normativa preventiva.

A todos ellos les hemos formulado las siguientes cuestiones:

Pregunta 1. ¿Qué balance puede ofrecernos acerca de la aplicación de la LPRL a lo largo de estos 25 años?

Pregunta 2. ¿A su juicio, cómo ha afectado la LPRL a la mejora de las condiciones de trabajo en España y, en particular, a la negociación colectiva?

Pregunta 3. ¿A qué retos se enfrenta la prevención de riesgos laborales en España?

Pregunta 4. Si se pudiera modificar o mejorar algún aspecto de la LPRL, ¿cuál sería? ¿Por qué?

También hemos dejado libertad para que nuestros entrevistados y entrevistadas expresen opiniones que consideren relevantes y que no hayan quedado recogidas en las cuestiones anteriores.



Ana García de la Torre

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT

R1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) trajo cambios positivos a la gestión de los riesgos inherentes al trabajo y supuso un punto de inflexión cultural, tanto entre los agentes implicados como en la sociedad en general. Se pasa de un enfoque reactivo, en el que era habitual la reparación del daño una vez producido, a un enfoque preventivo, en el que se contemplan no solo

los riesgos físicos del trabajo, sino también los mentales.

Desde su publicación se han conseguido avances legislativos, se han desarrollado planes de acción como las Estrategias de Seguridad y Salud, tanto nacionales como autonómicas, y se crearon las figuras del Delegado/a de Prevención y del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, esenciales en la participación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras en los centros de trabajo.

A destacar también que esta Ley fue aprobada como una ley de mínimos, pudiendo mejorarse a través de la negociación colectiva, y completándose aquellos aspectos más técnicos mediante la normativa reglamentaria de desarrollo. El reconocimiento por parte del legislador de la importancia de la Negociación Colectiva reviste de sentido la participación de los sindicatos tanto en el ámbito institucional, como a través de sus representantes en el ámbito de las empresas.

Sin embargo, tras 25 años de vigencia de esta Ley, la siniestralidad laboral sigue estando presente en nuestro día a día. Lamentablemente, seguimos lejos de alcanzar el objetivo que a futuro se marcó esta Ley, de conseguir una auténtica cultura preventiva. Durante 2020 hemos asistido a un repunte de los accidentes de trabajo mortales, aun con un descenso acusado de la actividad empresarial y el recurso al teletrabajo de muchas empresas. Dadas las elevadas cifras de muertes en el trabajo, se ha puesto de manifiesto que la seguridad y salud en el trabajo se está dejando en un segundo plano en las empresas. Se están produciendo menos accidentes, pero son de mayor gravedad.

Tampoco se ha conseguido hacer aflorar las enfermedades profesionales ocultas; esto impide la acción preventiva de diversas patologías relacionadas con el entorno laboral que padecen los trabajadores y trabajadoras, algunas de ellas muy graves, que causan incluso la muerte, como por ejemplo los cánceres de origen laboral. Lo que no se ve no se pre-

viene y eso tiene consecuencias fatales para los trabajadores y las trabajadoras.

Es evidente que aún queda mucho por hacer y que, en pleno siglo XXI, trabajadores y trabajadoras continúan muriendo y enfermando por el simple hecho de ganarse la vida.

No podemos normalizar esta realidad, por lo que desde UGT creemos que es hora de acometer cambios normativos para adaptarnos a las nuevas realidades, pero sobre todo que mejoren la protección de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, siendo conscientes de que esto es tan solo una parte del problema, ya que tenemos que solucionar también el altísimo grado de incumplimiento de la normativa existente, intensificando los mecanismos de garantía de la efectividad del cumplimiento. Vemos necesario abrir, de manera urgente, una mesa de diálogo social que aborde estas y otras cuestiones con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad y salud del conjunto de la población trabajadora de nuestro país.

R2. En Seguridad y Salud Laboral, la Negociación Colectiva cumple una labor esencial, ya que adapta los preceptos normativos al ámbito sectorial y a las empresas. En la Exposición de Motivos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se deja constancia de que uno de sus principios es el de la participación de empresarios y trabajadores, a través de sus organizaciones representativas. Como he mencionado, la LPRL establece que la normativa en materia de prevención es de carácter de derecho mínimo indisponible, pudiendo ser mejorada y desarrollada en los convenios colectivos.

La negociación colectiva completa lagunas y concreta los conceptos indeterminados que ayudan a solventar los múltiples conflictos de aplicación, por ejemplo, en la gestión de los riesgos psicosociales, que no tienen una normativa diferenciada en España. Otro elemento positivo de la negociación colectiva es la duración temporal del convenio colectivo, ya que favorece una protección ac-

tualizada de la seguridad y la salud, en la medida en que permite tener en cuenta los cambios en el sistema productivo, las innovaciones tecnológicas implantadas e incluso a la aparición de nuevos riesgos, tales como el acoso moral en el trabajo o las nuevas enfermedades que pueden tener lugar como consecuencia de la introducción de nuevas tecnologías cuyos efectos sobre la salud de los trabajadores no están aún lo suficientemente estudiados.

Tenemos las herramientas perfectas para negociar en materia de seguridad y salud en el trabajo, ya que la LPRL otorga a la negociación colectiva un papel relevante a la hora de regular las condiciones de trabajo. Este papel es especialmente importante teniendo en cuenta la estructura empresarial existente en España, en la que predominan las microempresas (76%), empresas con menos de 6 trabajadores que no pueden tener representación sindical y que emplean a más de 2 millones de trabajadores y a los cuales les son de aplicación los convenios colectivos sectoriales.

Por lo tanto, es necesario que los convenios colectivos sectoriales incluyan cláusulas dirigidas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores y que actúen como paraguas para todos los trabajadores y trabajadoras que forman parte de las pequeñas y muy pequeñas empresas. Los estudios promovidos por UGT respecto al análisis de cláusulas convencionales incluidas en los convenios colectivos ponen de manifiesto que, por lo general, la prevención de riesgos laborales forma parte del contenido de los convenios, pero, en ciertos casos, estas cláusulas se limitan a reproducir la normativa vigente sin aportar mejoras; este aspecto debe ser mejorado para sacar el mayor partido a la función de la negociación colectiva en esta materia y en esa línea estamos trabajando desde el sindicato.

Como temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo que deben abordarse mediante la negociación colectiva podemos mencionar, entre otros, los siguientes:

- **Derecho a la desconexión digital:**

Recientemente el Parlamento Europeo ha reconocido la necesidad de un “derecho a desconectarse” y ha pedido que la UE actúe para convertir ese derecho en una realidad para los trabajadores de la UE. Esta posición del Parlamento allana el camino para elaborar nueva la legislación en la UE, en la que deberían establecerse normas legales mínimas para el trabajo a distancia que permitan tomar medidas para proteger la salud mental, el bienestar y la vida privada y familiar de los trabajadores y trabajadoras.

En nuestro país, para garantizar este derecho, el artículo 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales remite a la negociación colectiva o a los acuerdos entre la parte empresarial y los representantes de los trabajadores. Incluye, además, una nueva obligación empresarial sobre la elaboración de una política interna en la que se recojan las formas que tienen los trabajadores de ejercer su derecho a la desconexión. Desde nuestro punto de vista, lo ideal es asociar el derecho a la desconexión digital con la prevención de riesgos laborales, incluyendo en la política de prevención de riesgos laborales lo relativo a la desconexión digital. Previamente a la redacción de esta política, el empresario deberá dar audiencia a los representantes de los trabajadores. Es necesario que el empresario consulte con los representantes de los trabajadores con competencias en prevención de riesgos laborales.

- **Acuerdo sobre el teletrabajo:** es importante regular a través del convenio colectivo la forma de gestionar la prevención de riesgos laborales para este tipo de trabajadores. La aplicación de la normativa en PRL presenta barreras culturales; por ello, la negociación colectiva en este ámbito resulta crucial, sobre todo para el caso de la realización de la evaluación de riesgos, la formación en materia preventiva o la realización de la vigilancia

de la salud adaptada a este perfil de trabajadores. Mediante la negociación colectiva se deberá compatibilizar el derecho a la intimidad del trabajador con el acceso de los organismos a cargo de la prevención de riesgos laborales de la empresa, pudiendo incluir la garantía de acompañamiento al trabajador por los representantes de los trabajadores (por ejemplo, en el caso de que los técnicos de prevención tuvieran que entrar en el domicilio del teletrabajador para hacer evaluaciones de riesgos).

Por otra parte, gracias a la aprobación de la nueva normativa sobre trabajo a distancia, se reconoce a las personas trabajadoras a distancia la capacidad de ejercer sus derechos de naturaleza colectiva con el mismo contenido y alcance que el resto de las personas trabajadoras. Dejando a la negociación colectiva concretar las condiciones para garantizar el ejercicio de estos derechos, basándose en la igualdad de trato y de oportunidades. Por lo tanto, un reto para la negociación colectiva será el de garantizar canales de comunicación adecuados entre los teletrabajadores y los órganos encargados de la gestión de la PRL en la empresa, así como con los representantes de los trabajadores. Además, a través de los convenios o acuerdos colectivos es posible regular una jornada mínima presencial en el trabajo a distancia, así como el ejercicio de la reversibilidad al trabajo en los locales de la empresa.

- **Riesgos psicosociales:** Este tipo de riesgo laboral no tiene una legislación específica en España, por lo tanto, es importante que sea abordado desde la negociación colectiva para suplir esta carencia. Es importante en sectores con una alta incidencia de los mismos, por ejemplo, en sanidad, educación, aquellas profesiones con trato al cliente, en aquellos puestos con altos niveles de estrés laboral y, por supuesto, en el ámbito del teletrabajo. Son de importancia los protocolos contra la violencia laboral o cualquier tipo de

acoso en el trabajo, así como aquellos dirigidos a prevenir el estrés laboral.

- **Protocolos de intervención y prevención de las drogodependencias y adicciones en el ámbito laboral:** Estas deben ser contempladas como una enfermedad, entendemos que incluso el tiempo que se dedique al tratamiento debería considerarse de forma equivalente a una incapacidad temporal/licencia retribuida.

R3. En primer lugar, existen retos a los que hoy en día no se les ha dado solución; por ejemplo, la alta incidencia de los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral (TME). Según los datos del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), los TME son responsables del 24% de las incapacidades temporales (IT) por contingencia común y del 50% de las incapacidades permanentes. En 2010 se contabilizaron más de 800.000 bajas por IT en TME, se perdieron más de 21 millones de días de trabajo y el coste de las prestaciones de la Seguridad Social por este concepto ascendió a más de 1.000 millones de euros (Estrategia en enfermedades reumáticas y musculoesqueléticas del Sistema Nacional de Salud).

La presencia de los factores de riesgo de tipo ergonómico en las empresas ha sido señalada con mayor frecuencia en ESENER-2019, datos de España, seguidos de los de tipo psicosocial; los largos periodos en posición sentada se dan en el 72,8% de las empresas entrevistadas; los movimientos repetitivos de mano o brazo, en el 72,2%; levantar o mover personas o cargas, en el 60,7%; y tener que tratar con clientes, pacientes o alumnos difíciles, en el 60%. La presencia de este tipo de riesgo en el entorno laboral se materializa en forma de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; según los datos estadísticos sobre accidentes de trabajo facilitados por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, correspondientes al mes de octubre de 2020, la primera causa de accidente ocurrido durante la jornada de trabajo con baja laboral fueron los sobreesfuerzos sobre el sistema mus-

culoesquelético, en concreto se produjeron 115.539 accidentes por este motivo, lo que supone un 33% de los accidentes de trabajo en jornada con baja. Respecto a las enfermedades profesionales, el 82% de las mismas están provocadas por posturas forzadas y movimientos repetitivos en el trabajo, según los datos estadísticos correspondientes al mes de noviembre de 2020.

Los riesgos psicosociales del entorno laboral se erigen como uno de los mayores desafíos al que la prevención debe hacer frente. El aumento de la intensidad del trabajo, la difuminación de la vida personal y laboral, el estrés laboral convertido en pandémico, entre otros, deben abordarse de forma decidida en los centros de trabajo. Y es que no debemos olvidar que la primera causa de muerte durante la jornada de trabajo son los infartos y derrames cerebrales, patologías asociadas a este tipo de riesgos laborales. Según los datos estadísticos sobre accidentes laborales del Ministerio de Trabajo y Economía Social, hasta el mes de noviembre de 2020, 211 trabajadores y trabajadoras fallecieron por infartos o derrames cerebrales durante su jornada laboral, son 24 más que los registrados hasta noviembre de 2019.

Los riesgos de seguridad y salud que surgen de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el entorno laboral son eminentemente de tipo psicosocial. El aumento de la digitalización, la inteligencia artificial, la vigilancia a los trabajadores y el derecho a la desconexión llevan asociados nuevos riesgos para los trabajadores y trabajadoras que deben ser evaluados contando con la participación de los trabajadores en el proceso. A este respecto, mencionar que, debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, muchas empresas han recurrido al teletrabajo para mantener su actividad. El teletrabajo no es inofensivo para los trabajadores y sus riesgos deben ser evaluados y deben aplicarse medidas preventivas para evitar la aparición de accidentes o enfermedades relacionadas con el mismo.



Desde UGT venimos denunciando que la conectividad no debe ser, en ningún caso, sinónimo de “disponibilidad permanente” hacia las necesidades de la empresa. La conectividad constante (atender el teléfono o la mensajería, revisar el correo electrónico o acceder a redes sociales de la empresa, etc.) dificulta la desconexión mental y la propia recuperación física y psíquica de las personas trabajadoras. Esta disponibilidad permanente conlleva riesgos psicosociales e incrementa los niveles de estrés. Ya se está hablando de nuevas patologías como el tecnoestrés laboral o la “nomofobia” u otras adicciones derivadas del uso continuado y no racionalizado de las nuevas tecnologías.

No se puede negar que los efectos adversos del Cambio Climático se están materializando en nuestro planeta: olas de calor, temperaturas extremas, ya sea por frío o calor, inundaciones, nevadas donde antes no se producían o sequías donde antes había agua. Los cambios en las condiciones ambientales afectan directamente a aquellos trabajadores y trabajadoras que prestan sus servicios a la intemperie, por lo tanto, deberían ser tenidos en cuenta y revisarse las evaluaciones de riesgo en función de estos. De

esta forma podrían evitarse accidentes graves como, por ejemplo, golpes de calor, hipotermias, golpes y caídas, etc.

La adaptación al Cambio Climático transformará muchos de los empleos existentes y generará también nuevos empleos, que no serán inocuos para los trabajadores y trabajadoras, sino que generarán nuevos riesgos para su seguridad y salud. Estos nuevos riesgos suponen un reto que deberá abordarse desde la prevención de riesgos laborales para garantizar que sean empleos dignos, de calidad y libres de riesgo.

No se puede dilatar más en el tiempo la regulación de las nuevas formas de organización del trabajo. Lamentablemente, en muchas ocasiones generan una precarización de las condiciones laborales, por ejemplo, en la economía de plataformas. Esta precarización tiene, sin duda, reflejo en la siniestralidad laboral, por lo que es un tema que debe ser abordado urgentemente.

Como otros temas recurrentes a los que no se ha dado solución, podemos mencionar: la infradeclaración de las enfermedades profesionales, la revisión del listado de enfermedades profesionales

para incluir las patologías derivadas de los riesgos psicosociales de origen laboral o cánceres de origen profesional. La falta de reconocimiento de los cánceres de origen laboral está privando a los afectados de las prestaciones derivadas de la contingencia profesional y, a la vez, los enormes costes asociados al tratamiento de estos cánceres están siendo soportados por el Sistema Público de Salud cuando deberían ser asumidos por las Mutuas.

Estos cánceres, al no ser reconocidos como laborales, es como si no existieran a los ojos de la prevención de riesgos, por eso es absolutamente primordial solucionar el problema de la infradeclaración del cáncer en el entorno del trabajo, revisando los criterios para declarar una enfermedad como profesional y, de forma periódica, el listado de enfermedades profesionales español. Desde UGT proponemos que para que una enfermedad sea calificada como profesional prime que el trabajo sea la causa prevalente y no exclusiva como sucede ahora.

De igual forma, mencionar la reivindicación de UGT de que la COVID-19 sea calificada como enfermedad profesional. Actualmente se califica como accidente

de trabajo únicamente en aquellos casos en los que se pruebe que el contagio tuvo por causa exclusiva el trabajo, así como aquellas enfermedades padecidas por el personal que presta servicio en centros sanitarios o socio-sanitarios, inscritos en los registros correspondientes, las cuales son consecuencia del contagio del virus SARS-CoV-2, cuando así se acredite por los servicios de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral.

Otro aspecto mejorable del listado de enfermedades profesionales español es la ausencia de las patologías derivadas de los riesgos psicosociales de origen laboral. Desde UGT llevamos una década reivindicando que estas patologías sean incluidas en el listado de enfermedades profesionales como así hizo la OIT en 2010 al actualizar su listado.

No debemos olvidarnos del amianto: este Gobierno debe aprobar sin dilación la creación de un Fondo de Indemnización para las Víctimas del Amianto. Es necesario que haya justicia y reparación para estas personas y sus familiares y no perder de vista que el riesgo de exposición al amianto continúa presente en nuestro país y que la protección que brinda nuestro sistema de Seguridad Social

es insuficiente para proteger y compensar a todas las víctimas de la exposición al amianto.

También sería necesario retomar el procedimiento para el reconocimiento de coeficientes reductores de la edad de jubilación para los trabajadores y trabajadoras con riesgo de exposición al amianto. Los daños a la salud de los trabajadores expuestos al amianto provocan una rebaja en la esperanza de vida y la calidad de esta. Hay que considerar también que la aparición de los primeros síntomas (dificultad para respirar, tos frecuente, fiebre, dolor u opresión en el pecho) resultan incapacitantes para desarrollar actividades profesionales en otro sector o en otra actividad encontrando, por ello, serias dificultades de recolocación.

R4. En primer lugar, antes de entrar en posibles modificaciones creo que debemos, como he dicho anteriormente, intensificar los mecanismos de control para que se cumpla la normativa en prevención de riesgos laborales, esto es fundamental. En cuanto a posibles mejoras, claramente son necesarias. La pandemia ha evidenciado la fragilidad de nuestro sistema preventivo; claramente algo no se está haciendo bien cuando, pese a la importante bajada de actividad y al acusado descenso de los accidentes de trabajo, en los 11 primeros meses del año 2020 fallecieron 650 personas en accidente laboral, de las cuales 550 murieron durante la jornada laboral: son 45 más que durante el mismo periodo de 2019. Siendo la primera causa de los fallecimientos, en jornada, los infartos y derrames cerebrales, con 211 accidentes (aumentando un 12,8% respecto a los once primeros meses de 2019). Sin embargo, la causa de la muerte que ha experimentado uno de los mayores aumentos, y esto es especialmente llamativo, son los choques y colisiones con objetos en movimiento (42 personas han fallecido por este motivo, lo que supone un aumento de un 100%). También debemos destacar los fallecimientos por ahogamientos en un líquido, los cuales han aumentado en un 80%, alcanzando los 9 accidentes mortales. Estamos hablando de riesgos



tradicionales, lo que nos debería hacer reflexionar, porque son accidentes que sin duda se podrían evitar.

Estos alarmantes datos confirman la cruda realidad y es que, desgraciadamente, la Seguridad y Salud Laboral sigue siendo una cuestión de segundo orden para muchas empresas y también para muchas administraciones. La seguridad y salud en el trabajo es un problema de primer orden y, por tanto, debe convertirse en una prioridad, en uno de los ejes centrales en las relaciones laborales y de las políticas económicas de las distintas administraciones.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales presenta deficiencias que deben subsanarse para adaptarla a la nueva realidad del mundo del trabajo, por ejemplo, aumentando los colectivos de trabajadores a los que les es de aplicación. Se debe mejorar la regulación en cuanto al deber de formación en materia preventiva, actualmente esta formación es un trámite formal o documental que no cumple con el objetivo de que los trabajadores y trabajadoras conozcan los riesgos laborales y las formas seguras de trabajo. La vigilancia de la salud también debe repensarse para garantizar la especificidad y voluntariedad, evitando que se convierta en un instrumento de selección de personal.

Es imprescindible repensar el modelo de prevención de riesgos laborales para luchar contra la siniestralidad laboral. Necesitamos un modelo preventivo que anteponga la salud de los trabajadores y trabajadoras a los beneficios empresariales, que acabe con la mercantilización de la salud laboral y que apueste por un sistema que promueva la integración real y efectiva en las empresas, garantizando el cumplimiento real de la normativa en prevención de riesgos laborales.

La igualdad de género, los riesgos derivados de la utilización de las nuevas tecnologías de la información en el entorno laboral, el envejecimiento de la población trabajadora, la precarización de las condiciones laborales, las nuevas formas de organización del trabajo, el estrés laboral, el acoso y la violencia en el trabajo y la alta incidencia de los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral son temas que deben ser abordados también a través de una revisión de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Para acabar con la siniestralidad laboral es indispensable aumentar la participación de los trabajadores en las empresas respecto a la gestión de la actividad preventiva. En la estructura empresarial existente en España, donde predominan las microempresas y las pymes, don-

de muchas no tienen representación sindical, sería fundamental contar con alguna figura que supla esa ausencia de Delegado/a de Prevención. Por ello, desde UGT proponemos la creación de la figura del Delegado Territorial y/o Sectorial de prevención, figura que debe regularse normativamente a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, dotándola de competencias, funciones y crédito horario suficiente para poder desempeñarlas teniendo en cuenta, además, el número de centros de trabajo y trabajadores que deba atender.

Por otra parte, es preciso mejorar la actual figura del Delegado de Prevención prevista en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, aumentando el crédito horario, con el fin de poder desarrollar las competencias y facultades que le atribuye la Ley. Además, debe promoverse aún más la participación de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Son muchos los temas que hay que abordar y algunos de ellos de forma inminente. La seguridad y la salud en el trabajo deben ser una prioridad y no cuestiones menores. No hay nada más importante que la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por ello es hora de potenciar la prevención de riesgos laborales a todos los niveles. ●



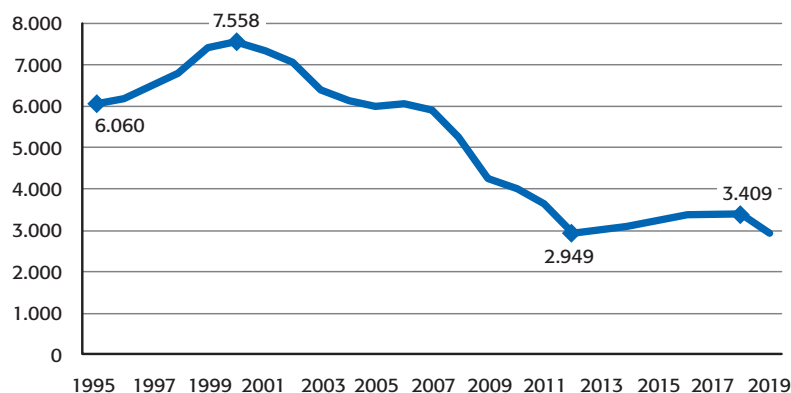
Pedro J. Linares Rodríguez
Secretario de Salud Laboral y Medio Ambiente
CC OO

R1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, transpuso la Directiva Marco 89/391/CEE y configuró el nuevo paradigma de la seguridad y salud en el trabajo en nuestro país. Se pone el foco en identificar y evitar los riesgos y mantener condiciones de trabajo que limiten la probabilidad de producir daños.

El artículo 14 de la Ley 31/1995 recoge el derecho de las personas trabajadoras a una protección eficaz en seguridad y salud y el consiguiente correlato del deber del empresariado de proteger a las personas trabajadoras frente a los riesgos laborales. Para obtener este resultado es imprescindible que la actividad preventiva esté integrada en el sistema de gestión de la empresa. Pese a la intención del legislador⁽¹⁾, la actividad preventiva

¹ La Ley 54/2003, de 12 de diciembre, vino a reforzar la necesidad de planificar, integrar y diseñar la actividad preventiva en coherencia con el resto de actividades productivas de la empresa.

Gráfico 1 ■ Evolución del índice de incidencia de accidentes de trabajo en jornada con baja (1995-2019)



está tremendamente externalizada en la actualidad.

La implantación de la Ley 31/1995 y de su normativa de desarrollo modificó sustancialmente nuestro modelo preventivo y, durante años, las estadísticas mostraron una reducción significativa de la siniestralidad en España. En valores relativos, el índice de incidencia⁽²⁾ de accidentes de trabajo en jornada con baja⁽³⁾ descendió desde los 7.558 accidentes en el año 1999 hasta los 2.949 del año 2012. Descenso que también se aprecia en el índice de incidencia de accidentes mortales en jornada de trabajo, con una disminución hasta los 3,3 accidentes de 2012 cuando en 1995 las cifras se situaban en 10,1 accidentes por 100.000 personas trabajadoras.

Aunque, sin duda, la valoración de la Ley de Prevención no puede hacerse exclusivamente por la evolución de la siniestralidad, sí que nos permite afirmar que la misma ha cumplido una importante función social en el periodo de vigencia.

2 El índice de incidencia muestra la siniestralidad relativa, expresada en número de accidentes por cada 100.000 personas ocupadas, lo que permite comparar el dato en un periodo de varios años de forma homogénea.
3 Número de accidentes por cada 100.000 personas ocupadas.

Sin embargo, los últimos años hemos asistido a un repunte en la siniestralidad (gráfico 1) que induce a pensar que nuestro sistema preventivo puede estar dando muestras de un relativo agotamiento y que, por tanto, necesita de una revisión y actualización.

Como se puede observar, en el momento de la aprobación de la LPRL en 1995 se partía de un alto nivel de siniestralidad con un índice de incidencia de 6.060 accidentes por cada 100.000 personas ocupadas. La aplicación de la nueva normativa necesitó de un periodo de puesta en marcha y hubo que esperar varios años para romper la inercia de aumento de la siniestralidad.

El cambio de siglo supuso también el cambio de tendencia y se inició una década de reducción profunda, continua y extendida al conjunto de sectores. Este descenso de la siniestralidad, que se mantuvo tanto en periodos de crecimiento del empleo como de destrucción del mismo, llegó a su fin en 2012. A partir de ese momento, el sistema preventivo español, diseñado para un marco de relaciones laborales muy diferente al configurado en estos años de crisis, reformas laborales y precariedad, no fue capaz de dar una respuesta eficaz y la siniestralidad laboral no ha dejado de crecer. En los 6 años que separan 2012 de 2018 el índice de incidencia de accidentes de

trabajo en jornada acumuló un aumento del 15,6%.

El descenso que se aprecia en 2019 no se debe a una mejora de la eficacia del sistema preventivo sino a la ruptura de la serie estadística por un cambio metodológico⁽⁴⁾, que incorpora de golpe 2,5 millones de autónomos al registro de accidentes de trabajo, por lo que es difícil hacer una comparativa rigurosa de la incidencia de accidentes de trabajo con los años anteriores. En 2020 debemos resaltar el importante aumento de accidentes de trabajo mortales y habrá que añadir los efectos de la pandemia de la COVID-19 en un análisis en profundidad. En cualquier caso, el avance de estadísticas de accidentes de trabajo del periodo enero-noviembre de 2020 muestra un incremento del 11,7% del índice de incidencia de los accidentes mortales en jornada de trabajo respecto al mismo periodo de 2019, un dato todavía provisional y que todo apunta que aumentará, y todo ello pese al periodo de confinamiento y de la ralentización de la actividad económica que estamos sufriendo.

El balance no estaría completo sin referirse a la notificación de enfermedades profesionales. Sin embargo, hay que hacer constar que, mientras que para los accidentes se cuenta con un sistema de registro eficaz y que muestra en líneas generales la realidad del fenómeno, para las enfermedades derivadas del trabajo existe un consenso en reconocer el amplio subregistro de este tipo de daños.

Con anterioridad a la aprobación de la LPRL el nivel de reconocimiento de enfermedades profesionales en España era muy deficiente. Existía el convencimiento de que la entrada en vigor de la nueva normativa preventiva mejoraría la notificación, y así fue en los años inmediatamente posteriores. En los primeros 10 años de vigencia de la LPRL se produjo

4 Derivado de la entrada en vigor a 1 de enero de 2019 de la obligación para todos los autónomos de cotizar por prestaciones profesionales, cotización anteriormente voluntaria y que solo hacía efectiva un 20% de los trabajadores por cuenta propia.

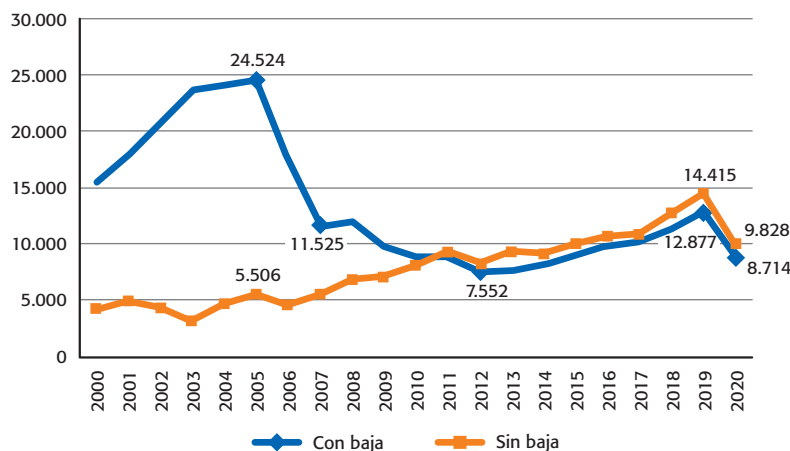
un incremento sostenido de la declaración de enfermedades profesionales, con una cierta desaceleración los años 2004 y 2005, siendo responsable de la mayor parte de este crecimiento la notificación de enfermedades producidas por agentes físicos, fundamentalmente trastornos musculoesqueléticos, mientras que la notificación de otro tipo de patologías, de carácter crónico y que exigen un mayor tiempo y gasto para su recuperación, no se incrementaba en la misma medida.

Sin embargo, a partir de 2006 se produce un hundimiento espectacular en la declaración de enfermedades profesionales como consecuencia de dos desarrollos normativos: la entrada en vigor el 1 de enero de 2006 de la Orden TAS/4054/2005, por la que las Mutuas asumen el pago de las pensiones por incapacidad permanente derivadas de enfermedades profesionales, que anteriormente pagaba el INSS, y el Real Decreto 1299/2006, que cambió el cuadro de enfermedades profesionales así como los procedimientos para su notificación y registro y que entró en vigor el 1 de enero de 2007.

Si se analizan los datos de notificación desde esa fecha, se puede afirmar sin apenas margen de error que no se cumplieron los objetivos de “hacer aflorar enfermedades profesionales ocultas y evitar la infradeclaración de tales enfermedades” que figuran en el preámbulo del citado real decreto.

La notificación de enfermedades profesionales es la gran asignatura pendiente del sistema preventivo español. En los últimos años algunas administraciones públicas han realizado esfuerzos para enfrentar esta situación. Hay que destacar la implantación por parte de diversas Comunidades Autónomas de procedimientos para, a partir del diagnóstico de sospecha, intentar establecer el origen laboral de enfermedades derivadas como comunes por parte de las Mutuas. Es posible que este tipo de actuaciones hayan frenado la disminución de la notificación y estén detrás del ligero incremento en términos absolutos que se aprecia desde 2013, un incremento que

Gráfico 2 ■ Número de enfermedades profesionales con y sin baja registradas en España (2000-2019)



en realidad no corresponde a ninguna mejora real de la notificación y registro de las enfermedades profesionales ya que sus índices de incidencia en ese mismo periodo, aunque con ligeros altibajos, no experimentan una evolución positiva significativa. Y hay que añadir que la pandemia de la COVID-19 también ha impactado en la declaración de enfermedades profesionales de manera contundente. Aunque a día de hoy todavía no se dispone de índices de incidencia, los datos del Sistema de Comunicación de Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (CEPROSS) para el conjunto del año 2020 señalan un descenso del 32% en el número absoluto de partes comunicados de enfermedad profesional respecto a 2019.

A todo lo señalado anteriormente hay que sumar otros dos grandes problemas. El primero es la falta de registro de trastornos psicosociales, que no forman parte del listado de enfermedades profesionales y que son notificados como accidentes de trabajo en un volumen prácticamente despreciable. Un problema de primera magnitud en estos tiempos de precariedad que se registra prácticamente en su totalidad como enfermedad común. Y, en segundo lugar, el sistema diseñado de registro y notificación de contingencias profesionales no parece ser una respuesta eficaz para las nuevas realidades del trabajo (entornos

digitales, plataformas, teletrabajo...), que en buena medida no reporta sus daños a la salud como derivados de la actividad laboral, trasladando los mismos al sistema público de salud. La huida del derecho del trabajo como regulador tiene importantes consecuencias en términos aplicativos en materia de prevención y por tanto en el reconocimiento y prevención de los daños ocasionados por las exposiciones laborales.

Finalmente se pueden establecer dos conclusiones sobre el impacto del sistema preventivo español en la evolución de los daños a la salud derivados del trabajo:

En cuanto a los accidentes de trabajo, que cuentan con un sistema de información y registro fiable y sensible, se obtuvieron importantes avances hasta 2012. Pero a partir de ese momento, coincidente con la extensión de un sistema de relaciones laborales determinado por la precariedad y que no corresponde al del momento en el que se diseñó la Directiva Marco sobre Salud y Seguridad en el Trabajo, el sistema preventivo español perdió eficacia por falta de adecuación a la nueva realidad del mundo del trabajo.

Respecto de las enfermedades de origen laboral, el sistema preventivo español no ha servido para aflorar una realidad



oculta, bien por las propias dificultades del objetivo, bien por decisiones legislativas que solo han contribuido a acrecentar el criterio economicista de las Mutuas en la gestión de las contingencias profesionales. Y ello no solo tiene consecuencias para las trabajadoras y trabajadores afectados sino para el propio sistema preventivo, ya que en su diseño adquirió la forma de sistema de mejora continua, y un mal sistema de información de sus defectos y debilidades no permite detectar las necesidades de actualización. Lo que no se registra no existe oficialmente y lo que no existe de manera oficial no se previene.

Un sistema de información eficaz no debe contemplar como única fuente a la estadística de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que centra la información en los daños registrados y que debería mejorar, por ejemplo, la calificación más certera de mayor o menor gravedad del accidente. Debería ser un sistema que integre otras fuentes de información (registros de enfermedades, altas hospitalarias, encuestas de salud...) e indicadores claves de condiciones de empleo y de trabajo (registro de empleo, encuestas de condiciones de trabajo y salud, de calidad de vida). Solo con revisar

un indicador como es la Encuesta Europea de Empresas sobre riesgos nuevos y emergentes, ESENER 2019, se obtienen datos relevantes que nos invitan a la reflexión:

- Sigue la práctica de recurrir al servicio de prevención ajeno para las actividades preventivas. En los últimos tres años el 76% de las empresas han contado en su centro de trabajo con un Servicio de Prevención Ajeno, reflejo de la externalización de la actividad preventiva.
- La implicación y concienciación empresarial apenas ha aumentado en los últimos años, un 1,5%. En 2019 solo el 55,8% de los altos cargos de la dirección tratan asuntos relacionados con la PRL de forma habitual mientras que en la encuesta ESENER de 2014 este dato era el 54,3%.
- Las prioridades en materia preventiva en las empresas siguen siendo las tradicionales. Los datos nos indican que frente al 80 % de especialistas en medicina del trabajo o el 79% de especialistas en seguridad, solo hay un 34% de especialistas en psicosociología aplicada a la prevención.

R2. No fue la ley soñada por CC OO, pero sí creó un marco regulador que ha sido esencial para el impulso de las acciones preventivas en las empresas. Las materias preventivas necesitaban un marco de participación estructurado, reconocido por todas las partes y permanente.

En ese sentido, la ley abrió la posibilidad de actuar en el seno de la empresa. Sin embargo, dado el proceso de precarización del mercado de trabajo (desempleo, falsos autónomos, rotaciones de plantilla, subcontratación, temporalidad, facilidades para el despido) y el marco productivo de la economía española (microempresa y estacionalidad) ha tenido efectos más limitados de lo esperado en la mejora de la salud de los trabajadores y las trabajadoras.

La negociación colectiva es un instrumento básico para la mejora de las condiciones de trabajo. La propia LPRL establece que los contenidos de esta ley son "derecho mínimo indisponible", por tanto, se pueden mejorar, pero no negociar en su detrimento.

Las crisis económicas siempre acaban repercutiendo en los derechos de las personas trabajadoras, la reforma laboral del año 2012 supuso una fuerte devaluación interna del mercado de trabajo y reforzó las capacidades unilaterales de los empresarios para la determinación y modificación de las condiciones de trabajo.

Aunque la Ley 31/1995 no se ha visto afectada por las diferentes reformas laborales, las repercusiones en el empeoramiento de las condiciones de trabajo tienen efectos en los riesgos debidos a la organización del trabajo y transforman en factores de riesgo circunstancias que antes no lo eran. En el año 2014, cuando la última reforma laboral ya manifestaba sus efectos, se demostró el deterioro de la calidad en el empleo, ya que por primera vez las personas con contrato indefinido y a tiempo completo dejaron de ser la mayoría de los asalariados y asalariadas. La contratación durante el periodo

de recesión y el incipiente crecimiento del empleo en los primeros trimestres de recuperación económica fue temporal y a jornada parcial, mientras continuó reduciéndose el empleo indefinido. Este hecho tiene una dimensión importantísima, porque abunda en la senda de la precariedad laboral y genera más desigualdad social. La afiliación a la Seguridad Social solo aumentó en sectores como la hostelería, el comercio, las actividades administrativas y los servicios auxiliares, mientras se siguió destruyendo empleo en la industria.

La plena recuperación de una economía competitiva y puntera pasa por mejorar las contrataciones dignas y las mejores condiciones a través de una negociación colectiva, que debe adaptarse al contexto económico cuando hay crisis generalizada pero también cuando el escenario es de recuperación. En cualquiera de las situaciones, los convenios colectivos sectoriales son el elemento central por su amplísima cobertura, en torno al 90% de la población asalariada, por lo que ha sido y sigue siendo estratégico garantizar la pervivencia, estabilidad y eficacia del convenio sectorial.

La negociación colectiva es de los mejores instrumentos para reequilibrar las relaciones laborales y defender los intereses generales de la mayoría social, por medio de la negociación colectiva sectorial se puede implantar en los sectores de producción la figura del **“delegado sectorial”** que pueda ejercer las facultades de representación y defensa de derechos e intereses de las personas trabajadoras en aquellos ámbitos donde existe un amplio número de pymes y micropymes que concurren en un mismo lugar de trabajo y precisan de una coordinación preventiva. Dotando a esta figura de independencia respecto al empleador, autonomía para su trabajo, facultades frente a las empresas y garantías de permanencia, sin que pueda sufrir perjuicios por el ejercicio de su labor.

A su vez, la negociación colectiva puede impulsar la actividad preventiva con recursos propios, integrados en la empre-

sa, dotándoles de la capacidad y recursos para su actividad, como por ejemplo potenciando la constitución de servicios de prevención propios en las empresas a partir de 250 personas trabajadoras, donde no hay obligación legal de ello; implementando figuras preventivas para la coordinación de actividades preventivas donde hay concurrencia en centro de trabajo.

El papel de la negociación colectiva es fundamental para acordar en el seno de las empresas criterios de mayor participación, tanto para la codecisión en la elección de la modalidad preventiva (servicio de prevención ajeno, entidad colaboradora con la Seguridad Social), como elementos de acuerdo que sirvan para la evaluación de la calidad y efectividad de los medios, instrumentos y herramientas que los servicios de prevención prestan para las empresas.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece el marco de negociación en la empresa para las condiciones de trabajo, con las figuras del Delegado de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud, que basan su actividad en los derechos de participación, información y consulta. Y es la negociación colectiva la vía para mejorar las capacidades y facultades de dicha representación legal de las personas trabajadoras.

R3. Desde hace años, cada 28 de abril, además de ser una fecha para homenajear a las personas trabajadoras víctimas de los daños derivados del trabajo, venimos reivindicando los retos a los que se enfrenta la prevención de riesgos laborales en España y que nos pueden servir para dar respuesta a esta cuestión, aunque sea esquemáticamente. Entre los principales se encuentran:

1. Integrar la salud laboral en la salud pública

La salud es el bien fundamental para obtener todo lo demás: un empleo, una remuneración digna, garantías de integridad física, psíquica y social. La salud es un todo, un conjunto multifactorial y

desde Comisiones Obreras consideramos que la salud laboral forma parte de manera indisoluble de la salud pública.

Con la COVID-19 hemos visto que la salud depende de actuaciones más allá del ámbito sanitario-asistencial; se han puesto en valor conductas preventivas para evitar la exposición, idea que enlaza directamente con la seguridad y salud en el trabajo.

El SARS-CoV-2 es un virus respiratorio y los centros de trabajo pueden convertirse en focos importantes de contagio. Es evidente que estos se pueden producir tanto en el ámbito laboral como en los desplazamientos vinculados con el mismo. Por lo que en los lugares de trabajo se deben planificar y adoptar medidas que contribuyan a frenar la extensión del contagio, al igual que se planifican medidas para evitar, evaluar y controlar otros riesgos.

En el ámbito laboral exigimos centros de trabajo seguros, ya que siempre se pueden adoptar medidas preventivas para ello. Se debe garantizar la salud de los trabajadores en su integridad, tanto frente a los daños derivados directamente del trabajo como frente a aquellos relacionados con el mismo.

Como herramienta para la evaluación de la actividad preventiva contamos con la vigilancia de la salud, por lo que es imprescindible que existan mecanismos para el registro de las exposiciones en el ámbito del trabajo, además de mapas de riesgo, estudios epidemiológicos, medidas de vacunación y profilaxis. Son materias que competen tanto al ámbito de la salud laboral como al de la salud pública, por lo que es imprescindible crear sistemas de intercambio y coordinación de la información para tener una historia clínica completa de la persona. Y teniendo en cuenta que la vigilancia de la salud laboral que realiza la empresa por medio de sus servicios de prevención se tiene que completar con la vigilancia de la salud post-ocupacional que realizan los sistemas públicos de salud a través del sistema nacional.

2. Necesidad del mantenimiento y la financiación de políticas públicas activas en materia preventiva

Las situaciones de crisis, como la vigente por la COVID-19, requieren una presencia e impulso públicos importantes para diseñar estrategias de intervención con el fin de satisfacer las necesidades preventivas adaptadas a la realidad de las relaciones laborales. Es de interés que las administraciones públicas adquieran mayores competencias tanto en el diseño y ejecución de medidas como en el control de las actuaciones preventivas en las empresas.

De ahí la necesidad de impulsar estrategias de seguridad y salud en el trabajo tanto de la Unión Europea como en España, definiendo los objetivos y planes de actuación, presupuestos, cronograma y responsables de ejecución. Un plan completo a partir del análisis de las necesidades actuales.

3. Mejorar los mecanismos de información sobre los daños

El subregistro de enfermedades profesionales o infradeclaración es un problema que afecta a todo el ámbito europeo y ello hace que “lo que no se ve no se conoce ni se previene”; pero, además, el subregistro de daños resta derechos a las personas trabajadoras: al reconocimiento adecuado del daño, a la atención especializada por quien tiene las competencias para tratar los daños derivados del trabajo, a la prestación económica prevista y al resarcimiento de los daños. También hay que poner en evidencia que se priva a la persona de exigir las responsabilidades a quien tenía la facultad para las garantías de seguridad y salud y omitió los medios para hacerlas efectivas.

A todo ello se suma que se pierden conocimientos para hacer estudios científicos sobre cómo y dónde enferman las personas trabajadoras, debido a qué exposiciones y durante cuánto tiempo se sometieron a ellas. Lo cual resta argumentos para una eficaz anticipación a los riesgos.

En el ámbito español es paradójico el actual sistema por el cual las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son las responsables del reconocimiento de la enfermedad profesional cuando también a ellas compete el pago de las prestaciones derivadas de dicho reconocimiento. Es una “invitación” al subregistro que caracteriza nuestro sistema.

4. Adecuación del marco normativo en prevención de riesgos laborales a la realidad del actual mundo del trabajo

El mundo del trabajo se está transformando a gran velocidad por la generalización de procesos como la digitalización, la economía de plataformas, la extensión del trabajo autónomo, el trabajo a distancia, etc. Cambios que suponen una ruptura con el modelo tradicional de relaciones laborales y, con ello, dificultan la efectividad del marco normativo en prevención.

El reto es extender y adecuar el ámbito de aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ya que toda persona trabajadora tiene que tener los mismos niveles de protección y garantías para su integridad física y bienestar psicosocial, independientemente de la forma como preste su servicio profesional o se vincule con la empresa para la que realiza el trabajo.

Y es obligación de los poderes públicos velar por la salud de todos, por lo que resulta obvio que los mismos deben controlar que las medidas preventivas implementadas en cada caso son adecuadas y garantes de la seguridad y salud.

5. Reequilibrar las relaciones laborales

Hay que señalar la necesidad de derogar las reformas laborales para reequilibrar las relaciones laborales. La negociación colectiva tiene que ser piedra angular para la determinación de las condiciones de trabajo y limitar las capacidades unilaterales del empresario. Esta

última medida es pieza fundamental para recuperar la gestión participada de la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo.

6. Reformular la vigilancia de la salud

Hay que reformular los criterios que regulan la vigilancia de la salud y tender a que los sistemas públicos adquieran un protagonismo mayor; es decir, dinamizar las áreas de salud laboral.

La vigilancia de la salud, tanto individual como colectiva, es un derecho de trabajadores y trabajadoras y una pieza fundamental de la estructura preventiva. Es necesario proceder a una reforma que garantice que los juicios de aptitud solo sean competencia del sistema público o avalados por el mismo, para que quien no pueda ejercer su trabajo habitual acceda a la protección del sistema de prestaciones de la Seguridad Social.

7. Calidad de la actividad preventiva

La transposición de la Directiva Marco 89/391/CEE contemplaba diversos modelos para la realización de la actividad de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo, con la intención de interiorizar la necesidad de criterios preventivos en todas las fases de la producción. Al final se ha optado mayoritariamente en las empresas por la externalización de la actividad.

A pesar de la reforma de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 2003, que introdujo la obligación de la planificación integrada de la prevención dentro del sistema de gestión de la empresa, ha persistido la idea de la “externalización”. Faltó, tal vez, articular los instrumentos legales para interiorizar las actuaciones con medios propios.

Además del reto de la prevención con medios propios, hay que controlar la calidad de las actuaciones de los servicios de prevención ajenos. Entre otras variables hay que poner el punto de mira en las condiciones dignas para la realización

de su trabajo: cumpliendo los ratios de tiempo de dedicación para las empresas, teniendo en cuenta el número de personas a las que se ha de dar servicio, su localización geográfica y la complejidad de la actividad productiva; facilitando la autonomía y la independencia de dichos profesionales; haciendo atractiva la retribución y la compensación por la actividad; poniendo en valor las actuaciones de la medicina y la enfermería del trabajo; dando prestigio a quien realiza los estudios ergonómicos de los puestos y las evaluaciones psicosociales de las condiciones de trabajo.

Los servicios de prevención deben registrar sus memorias de actividad y es una forma de evaluar la calidad de su servicio; pero la efectividad de esta medida ha quedado muy disminuida por la falta de coordinación en el sistema SERPA⁵ entre la administración estatal que mantiene este registro y la administración territorial que debe ejercer el control efectivo de la actividad. A los agentes sociales se nos ha limitado el acceso a las memorias y ello dificulta que podamos ayudar al buen funcionamiento de la actividad de control de los servicios de prevención. Es necesario mejorar la transparencia, el control público, la accesibilidad a la información, la elevación de recursos o disminución de ratios y la coordinación con los sistemas públicos de salud en lo que se refiere a la vigilancia de la salud, como medidas de mejora de la actividad preventiva.

R4. Desde su publicación hasta hoy, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales no ha sufrido excesivos cambios, a pesar de la rotunda transformación en los últimos 25 años de la realidad productiva en nuestro país, hecho que está en la base de la negativa evolución en términos de siniestralidad que antes se ha señalado. Por ello, quizá la pregunta adecuada no sería “*si se pudiera modificar o mejorar*” la LPRL, sino cuándo se inician los trabajos para una actualización de la misma.

5 SERPA: <https://expinterweb.mtramiss.gob.es/serpa/pub/faq/faq>



Algunos de los aspectos que considero necesario abordar:

1. Reforzar las capacidades y facultades de la representación del personal.
2. Incluir en el ámbito de aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales las nuevas realidades de la prestación del trabajo.
3. Gestión de la prevención con recursos propios.
4. Ampliación del concepto de empresario principal.
5. Mejorar los sistemas de gestión democráticos en la empresa.
6. Potenciar y mejorar la actuación y las facultades que corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
7. Potenciar los organismos públicos con facultades de control de la actividad preventiva.
8. Reforzamiento de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales para la difusión de la cultura preventiva.

9. Aspectos relacionados con la formación y capacitación para las actividades preventivas.

Respecto a reforzar las capacidades de la representación del personal:

- Facilitar la opción de intervención y propuesta para las personas trabajadoras por medio de su representación legal; la formación, información y sensibilización permanente en prevención de riesgos laborales permite que las personas identifiquen mejor los riesgos y sean conscientes de la necesidad de evitarlos; también permite que tengan capacidad para hacer propuestas en cuanto a la adopción de medidas para el control o atenuación de los factores de riesgo.
- Desarrollar la figura del **delegado de prevención de riesgos laborales territorial o sectorial**. Es una figura de la que ya existen experiencias tanto en España como en el ámbito europeo y que debe permitir que las empresas que más dificultades tienen en el desarrollo de la actividad preventiva cuenten con este apoyo. La dispersión de las empresas, las subcontrataciones, los recursos a em-



presas de servicios, la expansión del trabajo a través de plataformas digitales, la presencia de personas trabajadoras autónomas y falsos autónomos requieren que la representación en materia de prevención de riesgos laborales se fortalezca y difunda. La representación unitaria en los centros de trabajo, si estos últimos se difuminan, pierde presencia, de ahí el recurso a nuevas formas de participación, garantía y control de las condiciones de trabajo y el logro de la seguridad y salud en el trabajo. El delegado sectorial o territorial para las personas trabajadoras significa una garantía del control de las condiciones de seguridad y salud y para las empresas también tiene la utilidad de evidenciar si en los sectores se pueden dar actuaciones de competencia desleal por otras empresas que no aplican las mismas medidas de control de riesgos.

Respecto a la aplicación de la ley a las nuevas realidades del trabajo:

- Toda persona tiene los mismos derechos a su integridad física, psíquica y social, y a la mejora de sus condiciones de trabajo independientemente

de su vínculo contractual con la empresa o la forma como preste sus servicios laborales y profesionales. Aplicar la ley tiene garantías para la persona que trabaja y también evita al sistema atender daños previsibles; ya que la reparación de la salud tiene un coste social que hay que evitar.

- Hay que tener en cuenta que no solo hay que abordar cambios en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ya que la normativa de seguridad y salud tiene que ver también con las normas legales o convencionales que contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptible de producirlas en dicho ámbito.

Respecto a la gestión de la prevención con recursos propios:

- Entendemos fundamental insistir en la necesidad de integrar la prevención en todas las fases y procesos de la gestión empresarial. Ya se intentó con la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, y el Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo; pero no ha sido suficiente. Se requiere profundizar en el concepto de qué acti-

vidad preventiva es susceptible y se puede hacer con recursos propios y además mejorar la consulta y participación de las personas trabajadoras para este objetivo.

- La internalización pasa por potenciar la existencia de medios propios en la empresa e integrarlos en el sistema de gestión.
- La negociación colectiva puede mejorar los ratios establecidos en la ley para los designados o recursos preventivos:
 - Para aquellas empresas de 51 o más personas trabajadoras el requisito de tener personas designadas, con cualificación concreta en materia de prevención de riesgos laborales, tiempo y medios para la actividad preventiva. Compatible con la actividad laboral ordinaria.
 - Cuando se produzca concurrencia de actividades en un centro y haya empresario principal, en el sentido amplio del término, este destinará una persona para la coordinación de la actividad preventiva de las empresas concurrentes. Integrando la prevención en un plan común. Ello pasa por modificar el Real Decreto 171/2004 para que la figura del coordinador pase de una mera propuesta a una obligación.
 - Se modifiquen los criterios para la obligación de constituir un servicio de prevención propio. Pasando la obligación a todas las empresas de 250 o más personas trabajadoras y las de especial riesgo con 125 o más.

Respecto a la ampliación del concepto de empresario principal:

- El empresario principal deberá receptionar la información de contratas, subcontratas y autónomos y controlar el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales.

- Establecimiento de la figura del coordinador de la actividad preventiva para que ejerza sus funciones en los centros de trabajo con concurrencia de varias empresas o trabajadores autónomos.

Respecto a la mejora de los sistemas de gestión democráticos en la empresa:

- Participación de las personas trabajadoras en el diseño de sus puestos de trabajo y en la mejora de sus condiciones de trabajo.

Respecto a las facultades y competencias de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social:

- La norma tiene que facilitar los instrumentos para que la ITSS pueda controlar de manera efectiva, no solo documental, la calidad de la actuación de los servicios de prevención.
- La Inspección de Trabajo y Seguridad Social requiere un cambio para que sus actuaciones puedan realizarse en todos los ámbitos de seguridad y sa-

lud y evitar que se les cuestione o limite en sus facultades en los ámbitos de salud pública, como la COVID-19 o ante exposiciones a radiaciones ionizantes.

Respecto a potenciar los organismos públicos con facultades de control de la actividad preventiva:

- Desarrollar criterios para la calidad.
- Articular sistemas y modelos para que los sindicatos más representativos sean informados para participar en la investigación de accidentes de trabajo graves, muy graves y mortales.

Respecto a reforzar la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales:

- Es imprescindible un desarrollo reglamentario de la Disposición Adicional Quinta con el fin de integrar los planes de acción preventivos de las Comunidades Autónomas, para generar sinergias entre las Comuni-

dades y la Administración General del Estado.

Respecto a la formación y capacitación para las actividades preventivas:

- Los trabajadores y trabajadoras reciben, la mayoría de las veces, una formación con contenidos generalistas, de corta duración y muchas veces a distancia, formación que queda muy lejos de la formación teórica y práctica, suficiente y adecuada que marca la Ley. La consulta con la representación de las personas trabajadoras es imprescindible, ya que son quienes conocen las necesidades que se detectan en los puestos de trabajo.
- Se deben establecer vías que faciliten la adquisición de competencias en la empresa.
- Es necesario proceder a una revisión de los contenidos formativos del anexo VI del RSP, alguno de los cuales han quedado obsoletos y no contemplan las nuevas realidades del trabajo. ●



Rosa Santos Fernández

Directora del Departamento de Empleo, Diversidad y Protección Social
CEOE

R1. Situada en su contexto histórico, la LPRL supuso un gran avance desde el punto de vista preventivo. Con ella se dio respuesta al mandato constitucional que encomendaba a los poderes públicos velar por la seguridad y salud en el trabajo superando, en parte, la normativa preconstitucional que representaba la entonces vigente Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo de 1971; y se traspuso la normativa preventiva comunitaria al ordenamiento interno, adaptando nuestra regulación interna al marco de

regulación europeo tras nuestra entrada en la Comunidad Europea.

No hay duda de que esta Ley marcó un hito en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, al dotar al ordenamiento jurídico español del cuerpo normativo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, actualizando regulaciones ya desfasadas y regulando situaciones nuevas no contempladas con anterioridad.

Mi balance de la LPRL es sin duda positivo. Contribuyó a acelerar un cambio cultural respecto a la necesidad de prevenir los riesgos laborales tanto en las empresas

como entre las personas trabajadoras. A lo largo de estos años, se ha conseguido un buen grado de implementación y ha servido como acicate de numerosos consensos que han permitido mejorar las condiciones de seguridad y salud de las personas trabajadoras y la competitividad de las empresas.

En el ámbito empresarial, los principios generales de la LPRL se han consolidado dentro de la gestión organizativa mediante la integración de la prevención en todos los procesos productivos. Se ha promovido una visión actualizada que, en muchos casos, se ha situado más allá del estricto cumplimiento de la normativa, superando los niveles legales de protección de las y los trabajadores. Se integra también como un eje de las políticas de responsabilidad social corporativa que amplían la concepción de la salud laboral a medidas como campañas de hábitos saludables o planes de movilidad.

Transcurridos 25 años desde su promulgación, probablemente debamos impulsar a través del diálogo social algunas actualizaciones que permitan su mayor y mejor adaptación a nuestro tejido empresarial, en función de las características sectoriales, del tamaño de las empresas y de los riesgos existentes y también del nuevo contexto global, digitalizado y verde. En este sentido, resulta indispensable alinear la prevención con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de iniciativas más innovadoras que conceptúen la prevención como una política estratégica de la dinámica organizativa de la empresa y prestando especial atención a los requerimientos, en esta materia, de las pequeñas y medianas empresas.

R2. Es evidente que la LPRL, y otras normas preventivas posteriores, han contribuido por sí mismas, y desde un punto de vista sustantivo, a mejorar las condiciones de trabajo en seguridad en relación con las instalaciones, máquinas y equipos; el medio ambiente físico del trabajo; la exposición a agentes químicos y biológicos; la carga de trabajo y la organización de este, así como otros riesgos de carácter psicosocial.

Sin embargo, la LPRL hizo algo más, propició numerosos espacios de encuentro y de debate entre los agentes sociales, la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, que han dado lugar a estrategias, políticas, normas e iniciativas de diverso calado construidas por consenso, que han redundado, a su vez, en la mejora de la política de prevención de riesgos laborales en el lugar de trabajo y en la salud de las personas trabajadoras; es el caso de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo como máximo órgano de participación en la materia, o de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales que de ella depende. Inevitable mención merecen también los distintos órganos de colaboración tripartita de ámbito autonómico y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) como órgano científico-técnico especializado de la Administración General del Estado por su labor en el análisis e investigación de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo que ha servido de soporte a empresas y personas trabajadoras mediante el desarrollo e implementación de herramientas de ayuda en prevención y como centro de referencia nacional ante las instituciones europeas, clave en la cooperación internacional.

Por otro lado, con la derogación, entre otros, del Decreto de 11 de marzo de 1971, sobre constitución, composición y funciones de los Comités de Seguridad e Higiene en el Trabajo, la LPRL configura los derechos de consulta y participación de los trabajadores en relación con las cuestiones que afectan a la seguridad y salud en el trabajo, y otorga a la negociación colectiva la facultad de articular de manera diferente los instrumentos de participación de los trabajadores.

Para las organizaciones empresariales impulsar la prevención de los riesgos laborales a través de la negociación colectiva es un hito imprescindible, como de hecho hemos reflejado desde el año 2010, en los distintos Acuerdos para el Empleo y la Negociación Colectiva, suscritos con UGT, CC OO y CEPYME; en todos ellos hemos incluido referencias a la seguridad y salud en el trabajo y criterios orientadores para

el desarrollo de la negociación colectiva. Entre otros, quisiera destacar, por su relevancia transformadora, la recomendación de evitar la adopción en los convenios de compromisos relativos a pluses de penosidad o peligrosidad, vinculados a determinados riesgos laborales por su colisión con los principios rectores de la prevención, como práctica anacrónica y contraria a los principios fundamentales de la PRL.

La sustitución de los reconocimientos médicos de carácter general e inespecífico por exámenes de salud específicos dirigidos a un cumplimiento adecuado de la normativa; el abordaje de la problemática que se deriva del consumo de alcohol y drogas; el fomento de mecanismos para facilitar la coordinación de actividades empresariales; los criterios de colaboración de los delegados de prevención con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva; o el fomento de la utilización del Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral (2004) y el Acuerdo Europeo sobre violencia en el trabajo (2007) como instrumentos de referencia han sido otras cuestiones abordadas a través del diálogo bipartito que han trascendido a la negociación colectiva en una práctica cada vez más habitual que denota el camino recorrido a lo largo de los últimos 25 años en materia preventiva y que tiene, a mi entender, su mayor y mejor grado de expresión en las Fundaciones Laborales sectoriales -las de Construcción, Metal y Hostelería son un magnífico referente- cuyo principal objetivo es la mejora de las condiciones de trabajo a través de la mejora de la empleabilidad, la prevención de riesgos laborales y la cualificación profesional de su población trabajadora.

R3. La digitalización, el uso de las nuevas tecnologías, las nuevas modalidades de organización empresarial y productiva... exigirán de todas las disciplinas que actúan sobre las relaciones laborales, y de manera muy intensa en la actividad preventiva, un desarrollo acorde a los requerimientos de la nueva economía. La transformación digital conlleva cambios profundos y disruptivos tanto en la sociedad como en la vida personal, y el mundo laboral se manifiesta como uno de los espacios preeminentes

donde esos fenómenos emergen con más fuerza. Los nuevos modelos de organización y, ahora, la COVID-19, nos desafían prácticamente a diario demandando a las empresas y a las personas trabajadoras una suerte de resiliencia y adaptación permanente y vertiginosa de indudable trascendencia en la salud.

Los parámetros clásicos que han venido enmarcando el desarrollo de la prestación laboral, esto es, el tiempo y el lugar de trabajo, se difuminan con la incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos productivos y con el auge del teletrabajo. Se produce así una progresiva desactualización de las fronteras clásicas entre las contingencias profesionales y comunes que nos obliga a enfrentarnos a una dificultad extraordinaria como consecuencia de la imposibilidad de discernir con claridad el origen y alcance de los diferentes riesgos. A este respecto, la reciente Ley sobre el Teletrabajo, fruto del acuerdo en el Diálogo Social y en la que, entre otros aspectos, se aborda la gestión preventiva de quienes teletrabajan, es un punto de partida para la implementación de un sistema preventivo que se amolde a esta modalidad en auge.

Es en este contexto donde los riesgos emergentes, entre los que se encuentran algunos no tan nuevos, pero en los que la transformación tecnológica incrementa su intensidad, se posicionan como un reto organizativo extraordinario cuyo principal aliado es la prevención. Dentro de estos, los factores psicosociales se sitúan como un foco prioritario de atención preventiva. En primer lugar, para desarrollar las estrategias de prevención y de intervención necesarias que acompañen el desarrollo de los nuevos modelos productivos y tecnológicos a la necesidades organizativas y productivas de las empresas. En segundo lugar, la actuación preventiva en esta materia es un instrumento clave de contención del absentismo derivado de enfermedades de origen psicosocial. Por último, la prevención de riesgos laborales debe servir a la implementación de las nuevas fórmulas tecnológicas y organizativas del trabajo de manera que mitigue los factores de riesgo asociados a la trans-



formación tecnológica como puedan ser el aislamiento social en el teletrabajo, la tecnología como factor estresor, las dificultades de autolimitación y autoaprendizaje en la gestión de la desconexión digital...

Otro elemento esencial del desarrollo de la prevención de riesgos laborales es la incorporación de la perspectiva de género tanto en las propuestas de regulación de los riesgos profesionales como en la aplicación de medidas efectivas de prevención. La eficacia de las medidas preventivas viene condicionada por la atención que se preste tanto a las diferencias biológicas entre mujeres y hombres como a las derivadas de los roles de género. Son múltiples las diferencias entre mujeres y hombres en el ámbito preventivo, tanto en la diferente gravedad de los accidentes laborales (los hombres sufren accidentes más graves mientras que los que acontecen a las mujeres son de carácter leve pero más numerosos, así como estas presentan una mayor prevalencia en los accidentes *in itinere*), como en los factores de riesgo a los que se exponen y que se derivan de las características de las diferentes ocupaciones laborales que desarrollan mujeres y hombres en un mercado laboral que aún presenta segmentaciones por género, todavía muy influenciado por la descompensada dedicación que las mujeres brindan a los cuida-

dos frente a la necesaria corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

Asimismo, la asunción desde los riesgos psicosociales de la garantía de los principios de igualdad y no discriminación y la implementación de los protocolos de acoso plantean retos de especial complejidad para la actividad preventiva.

También el factor demográfico debe tener una importancia creciente en la prevención de riesgos laborales. El envejecimiento de la población activa conlleva nuevas exigencias en materia preventiva de manera que la edad se configure como un elemento indispensable para garantizar la protección de la salud de los trabajadores de mayor edad. Así, se requerirá dotar a las empresas de las herramientas preventivas eficaces para minimizar las consecuencias de la edad en la seguridad y salud de los trabajadores desde la evaluación de riesgos integrando la perspectiva de la edad, a las medidas preventivas adaptadas a los trabajadores de mayor edad como a la vigilancia de la salud de este segmento de trabajadores.

Por último, inevitablemente, en aras de mejorar la seguridad jurídica y la coherencia de criterios administrativos, es imprescindible incrementar el nivel de coordina-

ción entre las diferentes administraciones e instituciones con competencias en materia preventiva, tanto desde el punto de vista de los diferentes niveles administrativos del Estado como desde su vinculación con aspectos sanitarios y educativos, entre otros.

Hay muchos más retos e irán surgiendo nuevos, la prevención es dinámica y debe ser adaptada a cada circunstancia temporal; sin embargo, considero que las respuestas a todos los retos, presentes y futuros, pueden encontrarse en el diálogo social bipartito y tripartito, que ha demostrado ser un instrumento adecuado para el mejor desarrollo de la normativa preventiva y garantizar su implantación.

R4. En opinión de las organizaciones empresariales, en este momento, sería deseable una simplificación y actualización del marco normativo de manera que per-

mita un desarrollo más eficaz del sistema de prevención de riesgos laborales y una mayor adaptación a las nuevas realidades del trabajo a las que ya me he referido con antelación.

Desde el principio, el exceso de burocratización ha podido influir en una dispersión de la prevención de manera que, en algunos casos, especialmente en la pyme, los esfuerzos se han centrado más en el cumplimiento formal de las obligaciones que en su integración efectiva en la organización de trabajo y en los procesos productivos.

En el mismo contexto resulta imprescindible mejorar el marco normativo de la coordinación de actividades preventivas empresariales (CAE); su compleja estructura y dinámica entorpece la implementación eficaz de la prevención de riesgos laborales y distorsiona la coordinación

productiva de las empresas sin que pueda apreciarse una mejora de la seguridad y salud de los trabajadores.

En su caso, el desarrollo de la Vigilancia de la Salud de conformidad con la Directiva Marco, para que se amplíe su papel como una herramienta útil en la prevención de riesgos laborales, sería otro elemento a tener en cuenta.

Por último, me gustaría resaltar el importante papel de la formación en PRL y la necesidad de contar con mayor especificidad en los contenidos formativos, adecuándolos a las necesidades de las empresas en detrimento del carácter genérico y teórico de la formación. Es imprescindible impulsar una formación en PRL que garantice la adquisición de habilidades y competencias que favorezcan comportamientos más seguros y que, a su vez, ayuden a fomentar una mayor cultura preventiva. ●



Javier González López

Responsable de Formación, PRL y Proyecto CEPYME

R1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales vino a culminar un proceso de transformación de la prevención de riesgos en España, que muchos expertos sitúan en el año 1900, con la aprobación de la denominada Ley del Seguro de Accidentes de Trabajo, hito legislativo que supuso un cambio fundamental en la concepción del accidente de trabajo, ya que procedía a responsabilizar directamente a las empresas por los daños sufridos por los empleados con origen en el trabajo.

Esta y otras normas parejas en el ámbito europeo pretendían, aún de una forma muy incipiente, poner freno a unas cifras colosales de accidentes de trabajo, provocados por una desbocada evolución industrial, cuyo desarrollo tecnológico no tenía en su concepción al ser humano

como una parte imprescindible de su diseño, tal y como puso de manifiesto Charles Chaplin en la genial película "Tiempos modernos", donde el hombre se adaptaba a la máquina y no al contrario.

No obstante, a pesar de esa ley pionera de principios de siglo, no es hasta 70 años después que se pone en marcha un sistema público de asistencia técnica preventiva a las pequeñas y medianas empresas (Plan Nacional de Higiene y Seguridad), iniciativa que tuvo un impacto decisivo para empezar a doblegar la curva de la siniestralidad en nuestro país.

Posteriormente, el cambio más importante fue la Directiva 89/391/CEE publicada en 1989 por parte de la Unión Europea, que significó cambios muy relevantes en la legislación española, siendo el más destacado la creación de la LPRL. La Ley 31/1995 supuso, indudablemente, un antes y un después de la prevención de riesgos laborales (PRL) en España. En concreto, la LPRL tuvo una influencia muy

positiva, principalmente por la confluencia de varios factores:

- **Punto de inflexión en la cultura de la prevención:** la LPRL cambia la cultura preventiva que existía hasta ese momento, porque, de alguna forma, el quehacer en temas preventivos se supedita al famoso refrán castellano “más vale prevenir que curar”, es decir, se prioriza la prevención del hecho sobre la reacción al mismo una vez que este ha acontecido, lo que supone un cambio radical en la concepción del riesgo laboral.
- **Desarrollo normativo y técnico:** A partir de la publicación de la LPRL, se ha originado una gran producción normativa en PRL, así como la publicación de guías y notas técnicas, proyectos de mejora informativa y formativa, programas de difusión, herramientas de gestión y un largo etcétera, que están contribuyendo a una mejora constante de las distintas disciplinas preventivas.
- **Impulso de la formación en PRL:** la LPRL también ha contribuido a sentar las bases de un elemento esencial de la prevención: la formación. Son muchas las horas de formación que se han impartido desde entonces, impulsando programas formativos de competencias básicas, así como específicas para los distintos oficios.
- **Eliminación de la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo de 1971:** la entrada en vigor de la LPRL supuso la derogación de una de las pocas leyes preconstitucionales que existían todavía en materia de prevención.
- **Aumento de la participación:** la LPRL también supuso una mayor colaboración de los agentes sociales en todos los temas preventivos, factor básico para garantizar una mayor eficacia e impacto de la LPRL y sus consiguientes desarrollos normativos.

R2. De acuerdo con la Estadística de Accidentes de Trabajo, en ese año 1995

■ Gráfico 3 ■



se registraron 12.897 accidentes graves y 1.058 mortales, mientras que en el 2019 los graves se situaron en 3.542 y los mortales en 489, es decir, un 72% y un 53% menos, respectivamente.

Estos datos muestran de forma inequívoca que, 25 años después, se han mejorado las cifras de siniestralidad sustancialmente, pero también exteriorizan un ineludible afán de inconformismo con estos números y la obligación de continuar en una senda de mejora continua, debido a que siempre será inaceptable la muerte o la incapacitación de una sola persona con causa en el trabajo, así como un fracaso la pérdida de millones de horas de trabajo y de recursos económicos de las empresas y de la Seguridad Social.

Desde las organizaciones empresariales en general, y desde CEPYME en particular, siempre se ha considerado el papel de los agentes sociales como la clave de bóveda de la PRL, en la creencia de que un debate fluido y constructivo siempre va a determinar un equilibrio ecuánime, tanto normativo como técnico, entre la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Empresas y los Trabajadores.

Bajo este prisma, son multitud los grupos de trabajo sobre prevención que emanan de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que cuentan con la participación de los agentes sociales y que abordan los temas más relevantes con respecto a la prevención en nuestro país, siempre teniendo en cuenta las directrices de la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo. De estos grupos surgen informes, documentos, propuestas, contenidos, etc., que, eventualmente, son los nutrientes de guías técnicas, nuevas normas, modificación de normativa exis-

tente, proyectos, iniciativas divulgativas, buenas prácticas, etc.

Cabe destacar, como caso de éxito de la negociación colectiva en este ámbito, la creación de la Fundación Laboral de la Construcción (Confederación Nacional de la Construcción - CNC), CC OO de Construcción y Servicios y la Federación de Industria, Construcción y Agro de UGT (UGT-FICA), entidad paritaria sin ánimo de lucro que lleva más de 25 años en pie de guerra contra la siniestralidad laboral en un sector como el de la construcción, con una alta incidencia de siniestros, fundamentalmente mediante el impulso de la formación, la información y la sensibilización de los trabajadores y los empresarios de esta actividad productiva.

R3. Son muchos y variados los desafíos que debe de abordar la PRL en España, sobre todo de cara a la definición de la nueva Estrategia que se va a empezar a diseñar en este año 2021. Los desafíos más significativos se podrían reunir en tres grupos de mejoras, inquietudes y retos.

MEJORAS

Existen al menos dos mejoras que sería necesario acometer en el corto plazo, para ofrecer una solución definitiva a las preocupaciones de las empresas en todo lo relacionado con la PRL:

- **Simplificación y coherencia normativa:** el marco jurídico de la prevención es complejo y los cambios normativos están a la orden del día, circunstancia que desorienta mucho a las empresas y, muy especialmente, a las pymes por la inseguridad jurídica que les genera. La normativa debería ser más flexible y tener una mayor capacidad de adaptación a sectores y, sobre todo, a distintos tamaños empresariales.



Además, la excesiva burocracia asociada a la PRL muchas veces convierte a la prevención en una mera observancia de la normativa, cuya gestión es, en la mayoría de los casos, inasumible. Esto provoca que las pymes destinen los pocos recursos que tienen a cumplir con los trámites, situación que puede derivar en una mayor probabilidad de accidentes y enfermedades profesionales. En este sentido, sería muy deseable idear mecanismos que simplifiquen la evaluación de riesgos y la gestión documental, para permitir una aplicación efectiva de la prevención en la empresa.

- **Criterios interpretativos:** es un asunto preferente el proporcionar univocidad a los criterios de evaluación, dotando de una mayor uniformidad entre lo que se legisla, lo que se aplica y lo que requiere en sus visitas la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, existiendo ciertas divergencias en la interpretación que generan no pocos problemas a las empresas, sobre todo pequeñas, que tienen una limitada capacidad de reacción.

INQUIETUDES

Además de las mejoras, existen una serie de inquietudes "históricas" a las que es necesario dar cumplida respuesta para

avanzar en la modernización a medio plazo de la PRL:

- **Cultura preventiva:** es un ingrediente habitual de cualquier texto preventivo, pero sigue siendo una asignatura pendiente que es preciso abordar de una forma definitiva. La cultura preventiva no deja de ser una actitud y, como tal, debería de ser también trabajada en las etapas educativas de educación infantil y primaria, que es cuando predominantemente se construyen las actitudes en el individuo. También sería primordial la puesta en marcha de campañas de sensibilización sobre PRL, que centren su objetivo en el cambio de actitud de personas adultas con un propósito de mantenimiento de la conducta segura en el largo plazo.
- **Integración de la PRL:** uno de los grandes peros de la prevención continúa siendo su deficiente integración con distintos procesos de la empresa, ya sean estos productivos o transversales, tal y como sucede con aquellos relacionados con la calidad y el medioambiente, lo que penaliza de forma significativa las opciones de una gestión empresarial completa.
- **Formación en PRL:** es sin duda uno de los elementos que han contribuido a

la reducción de la siniestralidad. No obstante, dada la inversión que se ha realizado en formación, quizás su impacto, aunque no hay estudios de evaluación significativos, podría haber sido mayor. Por tanto, después de 25 años puede ser el momento de cambiar el modelo de enseñanza actual, de corte tradicional, hacia modelos de aprendizaje que tengan como objetivo la generación de una actitud basada en el trabajo seguro en trabajadores y empresarios, mediante la aplicación de programas formativos multi-enfoque que tengan en cuenta aspectos cognitivos, afectivos y conductuales.

RETOS

En cuanto a los retos, siendo también numerosos, son los siguientes los que por su influencia inmediata en las empresas tendrían una mayor urgencia de ser abordados:

- **Perspectiva y enfoque de género en la PRL:** la presencia de factores sociales, laborales y biológicos, que se diferencian en función del sexo, sustentan la necesidad de introducir la dimensión de género en la PRL y en la salud laboral. Esta implementación permitirá avanzar en la mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de las mujeres trabajadoras.
- **Realidad de la pyme:** particularmente la micro y la pequeña empresa, tienen unas peculiaridades propias que la LPRL y su normativa de desarrollo no han tenido del todo en cuenta, circunstancia que ha dificultado un cumplimiento eficaz de la LPRL que, tal y como ya se ha indicado, puede estar siendo, en muchos casos, meramente formal.
- **Empresas saludables:** en la actualidad se podría decir que el concepto "empresa saludable" está aún muy circunscrito a grandes empresas que están ligando esta noción dentro de las políticas de responsabilidad social empresarial. Sin embargo, no son pocas las empresas pequeñas que también están empezando a aportar en esta línea, promocionan-

do hábitos de vida saludables entre los empleados o a través de acciones de integración en la propia organización. Un buen ejemplo de esto son los ejercicios de calentamiento y estiramiento que algunas empresas del sector de la construcción recomiendan a sus trabajadores para evitar lesiones musculoesqueléticas, ya que una buena preparación física fortalece y equilibra la musculatura, reduciendo el riesgo de lesiones.

- **Trabajo a distancia:** de acuerdo con el barómetro de la PYME elaborado por CEPYME, un 43% de las pymes españolas adoptaron el teletrabajo para seguir con su actividad durante el confinamiento provocado por la crisis de la COVID-19. Esta súbita y obligada erupción ha provocado un cambio en la percepción de muchas empresas sobre este tipo de organización del trabajo, que parece venir para quedarse. De hecho, tal y como pone de manifiesto el estudio desarrollado por LA NEURONA, "Análisis del Teletrabajo en Microempresas y Autónomos con motivo del COVID-19", el 85,4% de los autónomos y microempresas declaran que mantendrán el Teletrabajo en sus negocios, al menos un día por semana.

La incógnita es en qué condiciones, pues existen abundantes elementos aún por resolver en el medio-largo plazo, desde organizativos, pasando por técnicos y de prevención de riesgos laborales, así como una serie de consecuencias (psicosociológicas, productivas, económicas, etc.) cuyo impacto dependerá del grado de implantación del teletrabajo.

- **Gestión del envejecimiento:** Según datos del INE, España perdería un millón de habitantes en los próximos 15 años y 5,6 millones en los próximos 50 años; el porcentaje de población mayor de 65 años, que actualmente se sitúa en el 19,4%, pasaría a ser del 24,9% en 2029 y del 38,7% en 2064; igualmente, el número de defunciones supera por primera vez al de nacimientos a partir de 2015. Resulta evidente que este escenario afecta y afectará en gran

medida al mundo laboral, substancialmente al propio desempeño de la actividad laboral, ya que contaremos con una población trabajadora en un gran porcentaje "envejecida".

Como es obvio, este es un reto importante e inmediato para la PRL, en tanto en cuanto este hecho natural influirá de forma capital en la gestión de las empresas, sean del tamaño que sean.

R4. Son varias las modificaciones que, desde el punto de vista de la pyme, se podrían introducir en la LPRL para proceder a una mejora sustancial de la empresa como necesaria protagonista de todo el sistema. Destacarían las siguientes:

- **Recargo de prestaciones:** este gravamen en la prestación económica por accidente de trabajo o enfermedad profesional debe suprimirse o, al menos, permitir su aseguramiento, toda vez que supone una doble sanción para la empresa que, particularmente en microempresas, es muy complicado de asumir.
- **Coordinación interadministrativa:** las distintas administraciones con competencias en PRL deben de coordinarse de una forma más eficaz, con el objeto de aportar una mayor coherencia administrativa y procedimental para las empresas.
- **Sensibilización en PRL:** la normativa en PRL debería atribuir un papel mucho más determinante a las administraciones públicas, por ejemplo, a través de la Inspección de Trabajo, en las labores de sensibilización y pedagogía de la prevención destinada a mejorar la cultura preventiva en las empresas, así como la actitud segura en las personas trabajadoras.
- **Vigilancia de la salud:** paradójicamente, el deber empresarial de vigilar la salud de las personas trabajadoras colisiona frontalmente con el derecho a la voluntariedad general de los reconocimientos médicos. El interrogante es claro: ¿Cómo garantizar en la empresa

esta prerrogativa si el "sujeto a vigilar no quiere ser vigilado"?

- **Coordinación de actividades empresariales:** este mecanismo también debería ser revisado en sus diversos ámbitos y sectores, con el fin de garantizar una coordinación preventiva óptima entre empresas, evitando la ocurrencia de accidentes laborales, así como de problemas legales posteriores que pueden convertirse en una rémora en el avance de la empresa.
- **Inobservancia de la normativa preventiva:** el sistema de responsabilidades derivadas del incumplimiento normativo debería abandonar la tradicional exigencia de responsabilidad objetiva a la empresa, así como considerar también, en su caso, al trabajador como sujeto responsable.
- **Simplificación normativa:** resulta urgente acometer actuaciones tendentes a simplificar el marco normativo, especialmente, en todas aquellas normas derivadas de la LPRL.

Además, este marco debería tener en cuenta el tamaño de la empresa, resultando imprescindible reforzar los sistemas de ayudas externas a las pymes, léase servicios de prevención y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

En definitiva, se podría concluir que el balance de la LPRL ha sido positivo debido al cambio disruptivo que supuso su publicación, pues situó la prevención como eje de todo el sistema e impulsó un modelo de participación social mucho más activo, factores que han contribuido manifiestamente a reducir la siniestralidad laboral.

Pero, a pesar de sus beneficios, son considerables las mejoras, inquietudes y retos a los que debe responder el desarrollo normativo y técnico preventivo en el corto y medio plazo, elementos precisos para dar un paso más hacia una prevención de los riesgos laborales plena, avances que posibiliten de nuevo un cambio, ya que, citando a Winston Churchill: *"Mejorar es cambiar; ser perfecto significa cambiar a menudo"*. ●

Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en *call center*

Silvia Termenón Cuadrado

Centro Nacional de Verificación de Maquinaria. INSST

El sector de call centers ocupa en España a más de 60.000 personas contratadas directamente por empresas de ese ámbito. El número de operadores es cada vez mayor, pero, a menudo, se trata de un colectivo con un alto grado de invisibilidad que presenta una problemática concreta en materia de salud laboral. Si bien las aproximaciones clásicas a este sector desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales se han hecho con un enfoque básicamente ergonómico, la naturaleza del trabajo desempeñado requiere la identificación de factores específicos de riesgo psicosocial y sus consecuencias en este colectivo. Este artículo profundiza en las tareas desempeñadas por el colectivo de teleoperadores, en los factores psicosociales presentes en su trabajo y propone una serie de actuaciones recomendadas para su mejora.

INTRODUCCIÓN

El auge y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) implica que se modifiquen los patrones de comunicación más allá del entorno personal, lo que facilita que estén cambiando las formas de organización del trabajo (INSST 2018,1) dando lugar a modelos más flexibles basados en la hiperconectividad. Esta situación también afecta a los puestos de trabajo “invisibles”, es decir, aquellos puestos auxiliares pero relevantes para poder continuar con la actividad central de la empresa aunque

no formen parte de su núcleo, quedando de este modo en un segundo plano. Dentro de esta categoría están los teleoperadores/as (Calderón 2006, Lloyd 2012) para los que la invisibilidad tiene una doble vertiente:

- Por un lado, para el cliente. La mayoría de las comunicaciones con un agente son anónimas.
- Por otro lado, para la empresa que representa o de la que es la imagen, ya que es habitual que se trate de un proceso externalizado.

Los teleoperadores deben atender una cobertura cada vez más amplia de servicios, respondiendo a interacciones por varias vías (teléfono, chat, correo electrónico, redes sociales, etc.) y “deben” ofrecer una solución lo más satisfactoria posible al usuario, tienen que dedicar una parte importante del tiempo a formarse y actualizarse para adaptarse a nuevas plataformas de comunicación, han de gestionar el temor permanente a la pérdida y/o deslocalización del servicio (OIT 2015) como consecuencia de la reestructuración del sector y de las propias empresas.

Este artículo lleva a cabo un análisis descriptivo del sector, de los principales factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los agentes teleoperadores y de las consecuencias de esta exposición.

¿CÓMO ES EL SECTOR?

Un *Call Center* (CC) es un centro de llamadas en el que la interacción con la clientela se realiza mediante llamadas telefónicas, tanto entrantes como salientes. En la actualidad, dado que los usuarios evitan contestar llamadas de teléfono de números desconocidos o si las atienden las esquivan con rapidez, muchos *Call Center* han evolucionado a *Contact Center*, englobando así varias formas de comunicación como el correo electrónico, mensajes de texto, chat, redes sociales y llamadas telefónicas.

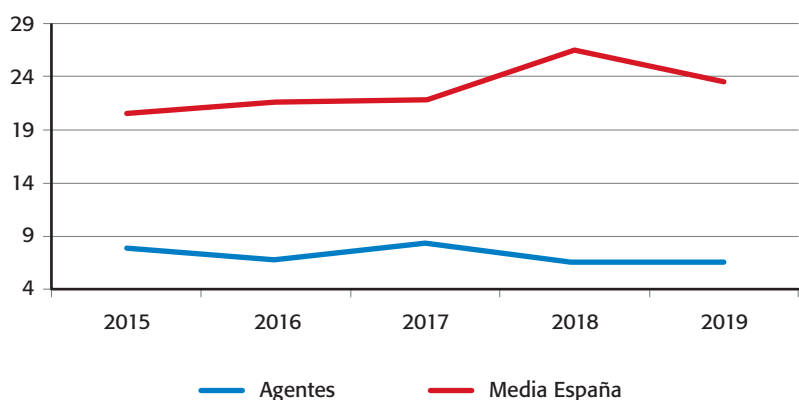
La facturación del sector de los servicios de *Contact* y *Call Center* en España en los últimos años ha sido superior a los 1.800 millones de euros, con aparente tendencia a mantenerse en estas cifras.

En los dos tipos de servicios la organización suele basarse en equipos que tienen conocimiento o especial entrenamiento para atender a las personas usuarias y están formados por:

- Teleoperadores/as, que desarrollan funciones de teleoperación y gestión del servicio con atención directa a clientela y personal usuario.
- Supervisores/as y coordinadores/as, que desarrollan funciones de coordinación de servicio, calidad y gestión de RRHH.
- Estructura, que desempeña funciones de dirección y ejecución de la política del CC.



■ Gráfico 1 ■ Evolución de la tasa de rotación de agentes y media española



Fuente: elaboración propia en base a la información facilitada por ACE-CEX e Informe Adecco.

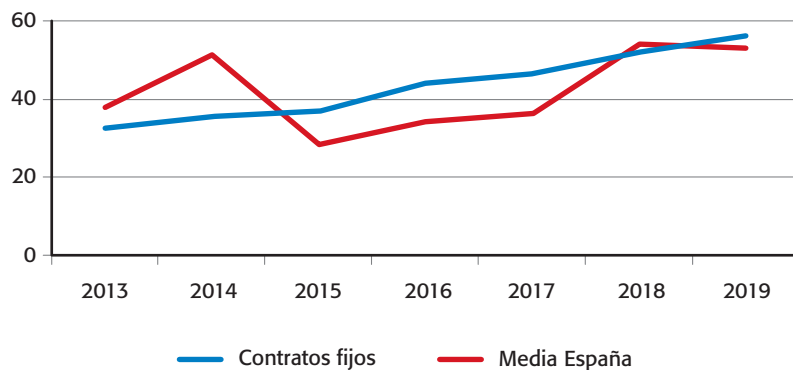
Este artículo se centra en el colectivo que atiende a usuarios: **agentes o teleoperadores/as**.

El número de agentes que emplea el sector de los CC es cada vez mayor, siendo en España más de 60.000 las personas contratadas directamente por empresas de este ámbito.

El empleo en el sector de los CC está caracterizado por tasas de rotación inferior al 9%, sensiblemente inferior a la media española, que no baja del 19% en los últimos cinco años (véase el Gráfico 1).

Así mismo, el empleo en el sector de los CC también está caracterizado por

Gráfico 2 Evolución del porcentaje de contratos fijos de agentes y media española



Fuente: elaboración propia en base a la información facilitada por ACE-CEX e Informe Adecco.



altas tasas de absentismo (INRS 2011), siendo en el año 2019 más del doble de la media española. Sin embargo, la temporalidad en los últimos años está decreciendo debido al constante aumento de los contratos fijos, siendo en 2019 superior al 50%. Esta tendencia de los últimos años difiere mucho de lo que presentan los datos de la media española para todos los sectores que tiene un comportamiento errático con tendencia a la baja (véase el Gráfico 2).

El sector predominante para el que prestan servicio los agentes es el de telecomunicaciones, con valores en torno al 40%. Tienen un porcentaje menor pero también destacado los sectores de servicios a la Administración Pública, el sector financiero y el de seguros que, entre los tres, se sitúa en torno al 30%. El apartado "Otros" es el resultado de agrupar servicios de venta, soporte técnico, *backoffice* y retenciones, el cual representa un porcentaje destacado de los servicios presta-

dos (en los tres últimos años el informe ACE-CEX no desglosa este dato) (véase el Gráfico 3).

Desde los inicios de esta actividad, se trata de un empleo eminentemente feminizado (OIT 2015, Seoane Farré 2009, VVAA 2007) y la distribución por género ha sufrido pocas variaciones en los últimos años y se confirma la tendencia generalizada de superar las mujeres el 70% de la plantilla de agentes.

En relación al nivel de estudios de los agentes, la distribución entre estudios primarios, secundarios y universitarios se reparte de forma similar, destacando que más del 30% de los teleoperadores tiene formación universitaria. Este porcentaje tan elevado lleva a pensar en la sobrecualificación del personal teleoperador.

La edad de los agentes ha evolucionado los últimos años hacia una distribución más homogénea por grupos de edad encontrándose actualmente en valores similares para los cuatro rangos de edad, entre el 20% y el 30% (véase el Gráfico 4).

Estos datos de caracterización del sector permiten construir un arquetipo del puesto de agente o teleoperador/a cuyas características sociodemográficas serían: mujer, de 36 a 45 años, con formación secundaria/universitaria, con contrato de trabajo fijo, que da servicio a empresas de telecomunicaciones y es muy probable que permanezca en ese puesto por un periodo largo de tiempo.

¿QUÉ SE HACE EN EL PUESTO DE TRABAJO DE TELEOPERADOR?

Las tareas que puede desempeñar el personal teleoperador son muy variadas; van desde la asistencia en diferentes

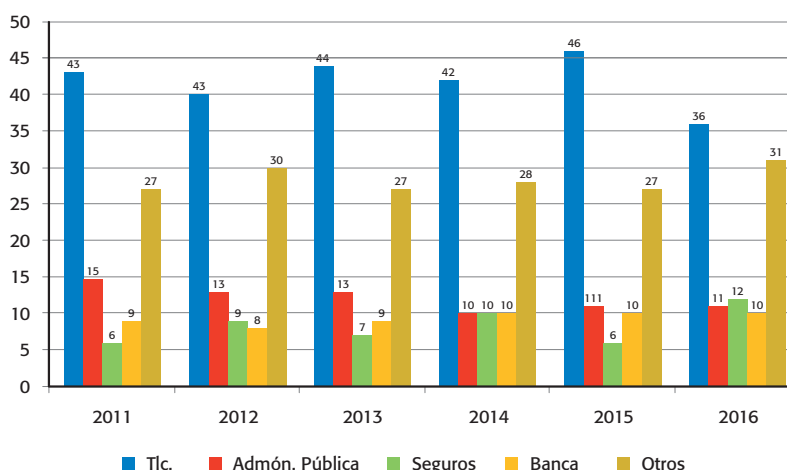
ámbitos como el legal, apoyo o soporte técnico, asesoramiento paramédico, hasta todas las actividades ligadas al *telemarketing*, que incluyen las encuestas de satisfacción o valoración de productos o servicios, encuestas de hábitos de consumo, el llevar a cabo ventas y servicio postventa, la atención o contacto con clientes potenciales de contratar con la empresa, la fidelización de los clientes ya existentes, la gestión de las citas para servicios presenciales, la facilitación de todo tipo de información relacionada con el producto, servicio o gestión, etc.

El Convenio Colectivo del sector de *Contact Center* (BOE 2017) sirve como marco para concretar todas estas actividades. El artículo 37 identifica varios grupos profesionales e incluye a los teleoperadores en el grupo D identificando al colectivo como *"las personas encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad, etc., bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas"*.

En el artículo 38, el convenio colectivo desglosa las categorías profesionales del grupo de operaciones específicamente e identifica las principales tareas para cada una. Si bien este artículo recoge seis niveles, teleoperador/a, teleoperador/a especialista, gestor/a, coordinador/a, formador/a y agente de calidad, son objeto de análisis en este documento los tres primeros:

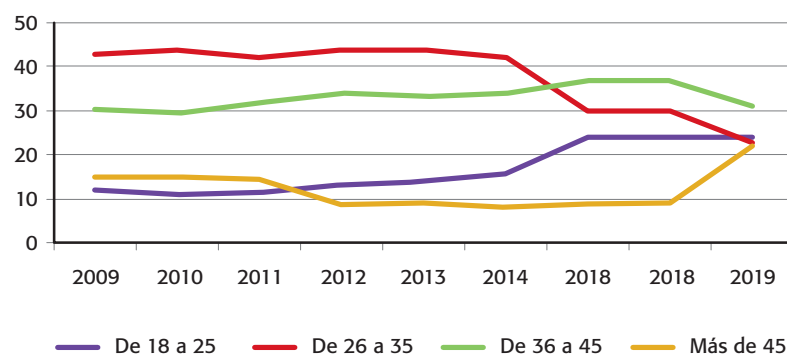
- Teleoperador - teleoperadora: atiende o emite contacto siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas y recepciona llamadas para la prestación o atención de los servicios.
- Teleoperador - teleoperadora especialista: tras llevar un año prestando

■ Gráfico 3 ■ Evolución del sector al que prestan servicio los agentes (%)



Fuente: elaboración propia en base a la información facilitada por ACE-CEX.

■ Gráfico 4 ■ Distribución de agentes por edad (%)



Fuente: elaboración propia en base a la información facilitada por ACE-CEX.

servicios efectivos como teleoperador o teleoperadora de nuevo ingreso, el acceso al nivel de especialista se produce de modo automático.

- Gestor o gestora: desarrolla una o varias funciones de venta activa en emisión o de soporte tecnológico o de soporte profesional o de gestión de impagados o de incidencias de facturación.

El conjunto de tareas que desarrolla un agente se denomina *multitask* o mul-

titarea: realizar diferentes actividades de forma simultánea, rápida y efectiva. Es importante no confundirlo con los agentes *multiskill*, concepto que se refiere a los teleoperadores que:

- tienen la habilidad de gestionar las interacciones con el usuario a través de cualquier canal de comunicación (teléfono, chat, correos electrónicos, etc.),
- trabajan para más de un servicio a la vez, pero para solo una empresa (por



- 2º Cómo se gestionan los tiempos de espera de los usuarios, lo que tardarán en ser atendidos por un agente.



Este margen, que puede parecer pequeño, es el tiempo asignado entre llamada y llamada para que los agentes puedan llevar a cabo las tareas asociadas al contacto con el usuario. En el sector de los CC esta variable se conoce como “gestión de colas”.

La gestión de las llamadas en un CC habitualmente se realiza mediante un Distribuidor Automático de Llamadas o ACD. Se trata de un sistema que administra las llamadas telefónicas, las enruta, introduce anuncios, las distribuye a los agentes y ofrece reportes estadísticos en línea e históricos de cada agente. La distribución de las tareas a través del ACD se realiza en base a reglas y algoritmos configurables por la empresa tales como las habilidades de los agentes, los idiomas que hablan, etc.

Gestionar las llamadas que atiende un agente mediante el sistema ACD permite a la empresa transformar en números las tareas que realiza cada agente, pudiéndose utilizar para calcular costes, comparar rendimientos, etc.

Este sistema también permite gestionar el tiempo destinado al trabajo después de una llamada o de un distribuidor automático de llamadas. Esto incluye el seguimiento de la transacción y todo el trabajo posterior a la llamada: rellenar formularios, efectuar otras llamadas, re-



ejemplo, un teleoperador trabaja para una empresa de CC y presta servicios para una aseguradora y una eléctrica).

Todas las actividades tienen en común que deben interactuar con el usuario, generalmente por vía telefónica. En este contexto, existen tres variables que condicionan el contenido y la organización del trabajo:

- 1º Tipo de llamada: se debe tener en cuenta si se trata de:



Actividades de emisión de llamadas, conocidas como *outbound*.



Actividades basadas en la recepción de llamadas, conocidas como *inbound*.

gistrar el contacto, poner avisos, derivar a otros departamentos y/o contratas, etc. Durante este periodo, el personal teleoperador no se encuentra disponible para atender llamadas.

De este modo se pueden distribuir las llamadas en espera hacia el personal teleoperador que esté libre y encaje con las necesidades del usuario cuando se configura por habilidades (por ejemplo, para ser atendido en algún idioma concreto) o porque se precisa una atención especializada (soporte técnico).

En los CC es una práctica habitual informar al personal teleoperador constantemente del número de usuarios en espera y el tiempo medio de dicha espera.

- 3º Las herramientas de soporte disponibles.



Las relaciones con los usuarios y/o clientes se gestionan mediante plataformas informáticas o CRM (por sus siglas en inglés) que normalmente son de la empresa a la que representan y en las que está cargada toda la información previa necesaria para que la interacción con el usuario sea correcta.

Junto con la plataforma CRM los teleoperadores trabajan con bases de datos y archivos de registro que suelen tener que consultar simultáneamente para ofrecer al

usuario la solución necesaria. El acceso a estos sistemas requiere un cambio constante de pantallas que se visualizan en el ordenador con instrucciones de manejo y entornos de diseño muy diversos.

TELEOPERADORES Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las primeras aproximaciones desde la prevención de riesgos laborales hacia el sector de los CC se centraron en aspectos como:

- Condiciones ergonómicas: uso de pantallas de visualización de datos (PVD), diseño del puesto de trabajo, disposición de los elementos, espacios de trabajo, elementos del puesto de trabajo (mesa, silla, paneles de separación, etc.).
- Condiciones de iluminación: tipo y ubicación de las luminarias, cantidad y calidad de la iluminación, adecuación a las exigencias de la tarea.
- Condiciones termohigrométricas: tasas de renovación del aire, concentración de CO₂, características de la ventilación, temperatura, humedad.

Sumando la importancia de este conjunto de condiciones junto con la propia naturaleza del trabajo de teleoperador descritas en el apartado anterior, es necesario que desde el ámbito de la Psicología se identifiquen factores específicos para este colectivo que requieren una atención determinada.

Para organizar los factores de riesgo psicosocial al que están expuestos los agentes, este artículo sigue el esquema recogido en la NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación (INSST 2012).

TELEOPERADORES Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

En el artículo 58 del Convenio Colectivo se recoge específicamente que la evaluación de riesgos y el plan de prevención asociado incluyan los factores de riesgo psicosocial.

La atención constante a clientes a través de tecnologías de la información y la comunicación hace que el trabajo de los teleoperadores y gestores sea, en muchas ocasiones, una tarea exigente. Se añade a ello, entre otras cuestiones, la presión de los ritmos de trabajo, los clientes, en muchos casos insatisfechos, la sujeción a modalidades de trabajo a turnos y nocturno y a condiciones de empleo y organizativas que se manifiestan como factores de riesgo psicosocial con capacidad para provocar, entre otros, riesgos para la salud, estrés y situaciones de violencia.

El origen de los riesgos se encuentra en la configuración de los factores vinculados con la organización del trabajo. Siguiendo de nuevo la clasificación antes planteada de la NTP 926, su concreción en la actividad de agentes puede estructurarse como se muestra a continuación.

Tiempo de trabajo

Los horarios de trabajo se adaptan a las franjas horarias de más llamadas. Se establecen los turnos, horarios y jornadas de trabajo en base a las necesidades del servicio. Esta situación condiciona tanto la atención al usuario que puede ser necesario trabajar en horarios no habituales, como por las noches, los fines de semana, los festivos, etc. (Triguero Martínez 2016, VVAA 2006, Calderón 2006).

Autonomía

La distribución de las pausas reglamentarias está marcada por la disponi-

bilidad de los agentes. Cuando tienen necesidad de levantarse (como para ir al baño o por agua), deben identificarlo en la centralita telefónica (INRS 2011, Iglesias 2011, AENOR 2017, ITSS 2012, Lin 2010) para que registre que no están disponibles para seguir atendiendo llamadas.

Las principales tareas vienen asociadas a las llamadas de teléfono, sean entrantes o salientes (Gimeno Navarro 2007, Wiegand 2013, INRS 2018), con un guion a seguir por parte del agente que está prefijado por la empresa para la que presta el servicio y el teleoperador no ha participado en su elaboración (National Institute For Working Life 2006, INRS 2018). Por lo tanto, la autonomía para modificar el argumentario es muy limitada o inexistente.

Carga de trabajo

Las tareas de los agentes dependen de las llamadas de teléfono y el ritmo de estas no lo marca el agente, viene impuesto por el tipo de servicio y por el sistema de gestión ACD implantado en el CC. Esta situación propicia que los/as teleoperadores/as tengan escaso control sobre la tarea a realizar en cada momento (Chevalier 2010). La presión de tiempos en este colectivo se ejemplifica de un modo claro: tanto los tiempos asignados a las tareas como la velocidad que requiere su realización y la necesidad de incrementar el ritmo de trabajo en función de la información arrojada por el sistema ACD implican que el agente no pueda controlar el desarrollo de su trabajo.

El esfuerzo de atención que requiere el puesto de teleoperador/a es muy elevado:

- gestionan varios programas y aplicaciones informáticas, además de CRM,

para poder solucionar lo solicitado por el usuario a la vez que deben explicarle la situación de su demanda, las posibles soluciones o los siguientes pasos que debe dar (INSST 2013);

- tienen grandes dificultades para concentrarse en el trabajo al tratarse de puestos ubicados normalmente en plataformas colectivas en las que controlar el ruido no depende de ellos (National Institute For Working Life 2006);
- tratan con una amplia variedad de personas y problemas: es imposible predecir la naturaleza precisa de una consulta antes de responder a una llamada (HSE 2003).

Demandas psicológicas

Los agentes desarrollan su trabajo en situaciones en las que se pueden ver afectadas las emociones que sienten teniendo que reprimir los sentimientos o emociones además de mantener la compostura para poder realizar el trabajo. El personal teleoperador está atendiendo continuamente a clientes, las interacciones generalmente son a corto plazo y con extraños (HSE 2003), existe la posibilidad de ser monitoreado, controlado y grabado por motivos de calidad del servicio (AENOR 2017), gestiona con frecuencia llamadas de usuarios "difíciles" (Camerino 2014, IGLESIAS 2011, Seoane Farré 2009), se debe adaptar continuamente a las peticiones de los usuarios (Wegge 2006, CCOO 2014) y está siendo evaluado constantemente por estos (a través de las encuestas u opiniones que puedan hacer y publicar a través de las redes sociales) dentro del paraguas de la "Calidad del Servicio" y la "Satisfacción del cliente". Estas situaciones desembocan en un constante control de las emociones que se manifiesta mediante la supresión, ocultación

o el exceso de emociones. El trabajo de teleoperador/a implica responder continuamente a los usuarios con una actitud agradable y educada (actitud pantalla) que oculta a veces irritación o fatiga.

Variedad / contenido del trabajo

En función del tipo de puesto de trabajo de agente, puede haber perfiles con tareas monótonas que tienen poca variación del contenido de un día para otro (IGLESIAS 2011). Esta situación implica que es poco probable que un agente trate un problema de principio a fin; por lo general, un/a teleoperador/a diferente se ocupará del próximo contacto con el usuario (HSE 2003). Esta situación en la que intervienen diferentes agentes para solucionar la demanda de un usuario hace que pierdan la perspectiva sobre la evolución y resolución de dichas incidencias y, por tanto, de su trabajo.

Este trabajo tiene una baja consideración social (Iglesias 2011), que algunos autores atribuyen a que es un sector feminizado y a que la sociedad en general desconoce el trabajo que realizan (qué hacen y cómo lo hacen) (Seoane Farré 2009).

Participación / supervisión

La participación del agente sobre el contenido de la mayoría de las tareas de su puesto es escasa, los patrones para su desempeño están prefijados:

- el nº de ventas a realizar para cobrar incentivos;
- los tiempos entre las llamadas se han establecido para optimizar el nº de usuarios que se atienden por hora;
- los argumentarios para relacionarse con los usuarios están definidos y se hace mucho hincapié en que los/as

teleoperadores/as lo sigan meticulosamente (se dan formaciones específicas al efecto);

- el tiempo de duración media de una llamada está señalado y así se pueden obtener indicadores.

A esta situación se une la llamada "supervisión electrónica del trabajo" o monitoreo casi constante del desarrollo del trabajo y las consecuencias que provoca en el agente este seguimiento (OIT 2001) (VVAA 2006): sabe que se está midiendo su rendimiento y productividad de modo permanente.

Interés por el trabajador / compensación

El puesto de trabajo de teleoperador/a, a priori, se plantea con escaso desarrollo profesional o proyección de carrera (VVAA 2006, *Foment del Treball* 2015, INRS 2018). En el convenio colectivo del sector (BOE 2017) solo se detalla la promoción profesional entre los niveles del grupo de "operaciones".

Se trata de un empleo de baja remuneración, en consonancia con lo que se ofrece en el sector Servicios (Lloyd 2012) en el que se enmarca.

De manera generalizada, el puesto de trabajo de teleoperador/a no es de las profesiones más respetadas. Esta situación se refleja en salarios bajos y escasas perspectivas de promoción (Wiegand 2013).

Por otro lado, la política retributiva para este puesto está orientada a logros u objetivos, porque es frecuente que la remuneración esté asociada a bonificaciones por participar en campañas, vinculada al rendimiento y los resultados. Es decir: hay unos objetivos de producción definidos casi milimétricamente y que además pueden entrar en conflicto con el equi-



brio entre calidad y cantidad en producción. Estos objetivos se podrían calificar de abusivos puesto que normalmente se sitúan en torno al 20% del salario bruto del agente cuando no deberían representar más del 10% (*National Institute For Working Life* 2006).

Desempeño de rol

El conflicto de rol es un factor estresante importante, que refleja la contradicción entre un buen servicio al cliente, que a veces puede requerir pasar tiempo con él para identificar y tratar su problema específico, y un alto número de usuarios atendidos, que requiere llamadas cortas e intervalos mínimos entre ellas. Las empresas del sector de los CC defienden que la calidad del servicio al cliente es su máxima prioridad. Sin embargo, es más fácil monitorear los indicadores de usuarios atendidos que los indicadores de la calidad del servicio. La prominencia en muchos centros de llamadas de las estadísticas relacionadas con la duración media de las llamadas, el tiempo de espera para ser atendidos los usuarios, las tasas de abandono de la llamada por parte de la clientela, el porcentaje de tiempo que el agente dedica a las llamadas, etc. trasladan un mensaje a los agentes sobre

cuáles son los valores reales de la organización (HSE 2003).

Relaciones y apoyo social

Es frecuente que se den casos de violencia de los usuarios hacia los agentes (Vallee 2007, Triguero Martínez 2016). Se trata de casos de violencia laboral por abuso verbal que ejercen los usuarios en forma de amenazas, faltas de consideración y respeto, ataques a la dignidad personal, no valoración de la capacidad profesional, insultos, etc. (VVAA 2006, VVAA 2007).

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el año 2012, en la Guía de Actuaciones, indica para el sector de los CC unas pautas para que los inspectores entrevisten a los trabajadores con preguntas como: "¿Ha sufrido en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., de los clientes? ¿Comunicó el incidente a la empresa? ¿Cómo reaccionó esta?" (ITSS 2012).

Estas situaciones se hacen más difíciles para los agentes cuando no tienen las habilidades necesarias para el desempeño del puesto ni tienen sus funciones y tareas perfectamente definidas (HSE 2003).

¿CÓMO AFECTAN ESTOS RIESGOS A LOS TELEOPERADORES/AS?

La presencia de los factores de riesgo psicosocial descritos anteriormente puede provocar consecuencias en la salud de los agentes. Entre las consecuencias negativas a esta exposición destaca el estrés laboral. Se trata de la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas por el/la trabajador/a y las capacidades que tiene para hacer frente a dichas exigencias.

Las causas más comunes que pueden producir estrés a los/as teleoperadores/as son, entre otras, las que derivan de los siguientes agentes estresores:

- falta de control o autonomía sobre el trabajo que se realiza,
- monotonía,
- plazos de ejecución ajustados,
- trabajar a un ritmo elevado,
- estar expuesto a la violencia.

Estar expuesto al estrés tiene consecuencias sobre la salud y sobre el desarrollo del trabajo, y los principales síntomas individuales son:

- Manifestaciones emocionales: irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas familiares.
- Manifestaciones cognitivas: dificultad para concentrarse, para recordar, para aprender cosas nuevas, para tomar decisiones...
- Manifestaciones conductuales: abuso de drogas, de alcohol, de tabaco, conducta destructiva...

- Manifestaciones fisiológicas: problemas de espalda, bajas defensas, úlceras pépticas, problemas cardíacos, hipertensión...

Esto significa que los efectos del estrés sobre la salud se dan a nivel físico, psíquico y emocional.

Como ya se ha visto, estos estresores están presentes en el puesto de trabajo de teleoperador/a y sus manifestaciones también se han identificado en diversos estudios.

Hay estudios que plantean que el estrés está generado por altas cargas de trabajo unidas a un escaso control de la tarea por parte del agente. En el mismo sentido señalan que la depresión y la ansiedad están generados por las exigencias de la tarea junto con un escaso control de la misma (Wiegand 2013, INSR 2008).

Por otro lado, también hay estudios que destacan que la presencia del estrés está motivada por una elevada inestabilidad laboral (compuesta por tasas de temporalidad alta, precariedad y miedo a perder el puesto), por un trabajo definido en base a objetivos (generalmente de ventas), excesiva individualización del trabajo y ausencia de plan de carrera o posibilidades de desarrollo profesional (Triguero 2016).

La OIT (2001) llama la atención sobre cómo la implantación de la supervisión electrónica del rendimiento genera estrés, puesto que representa la pérdida de privacidad al estar constantemente vigilados y reduce la autonomía del/a teletrabajador/a porque en todo momento debe seguir las instrucciones del argumentario.

Wegge (2006) analiza el estrés entre teleoperadores/as relacionado con la motivación y la identidad organizativa, es

decir, con el sentimiento de pertenencia al grupo o identidad social en la empresa. Este autor señala que estos dos elementos influyen en la satisfacción del trabajador y su bienestar y, por ende, en los niveles de estrés. Identifica los factores que favorecen la aparición del estrés:

- el control de las emociones de modo continuado (mediante supresión, ocultación o exceso de emociones) como consecuencia de la monitorización, control y grabación de las llamadas;
- la adaptación continua a diferentes usuarios, y
- la escasa autonomía y control sobre la tarea.

Los estudios evidencian diferencias en el nivel de estrés percibido en función de si se trata de agentes con tareas basadas en emisión o de recepción de llamadas. El colectivo de trabajadores de emisión de llamadas muestra mayor prevalencia de estrés. De cualquier modo, cabe destacar que en ambos el principal estresor es el trato con clientes difíciles y el control de los tiempos de las llamadas (Lin 2010).

Si bien los trastornos musculoesqueléticos son una de las manifestaciones fisiológicas del estrés, pueden deberse también a que el diseño del puesto de trabajo no sea el adecuado o que se dé una interacción entre un mal diseño del puesto y exposición a factores de riesgos psicosocial, dado que las deficiencias ergonómicas de un puesto de trabajo son susceptibles de provocar estrés (NIOSH 1994).

MEDIDAS PREVENTIVAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Es importante destacar que en prevención de riesgos laborales se habla de

tres niveles de intervención y, en concreto, en materia de Psicosociología, son:

- Prevención en origen (prevención primaria), la prioritaria, según nuestro marco legal en PRL. Este tipo de medidas se dirige a disminuir la magnitud del riesgo (disminuyendo su probabilidad, su concentración) o la duración de la exposición.
- Estrategias para mejorar la resistencia de las personas expuestas (prevención secundaria). Son acciones que no inciden sobre el origen de los problemas, y sus efectos beneficiosos sólo se mantienen en el tiempo cuando se asocian a otras acciones que actúan sobre las fuentes de estrés en el trabajo.
- Estrategia terapéutica (prevención terciaria). Medidas que intentan minimizar las tensiones que la exposición a los riesgos psicosociales ocasiona a las personas y la organización. Están dirigidas a proporcionar tratamiento médico y/o psicológico a los afectados por el estrés y otras manifestaciones de los riesgos psicosociales.

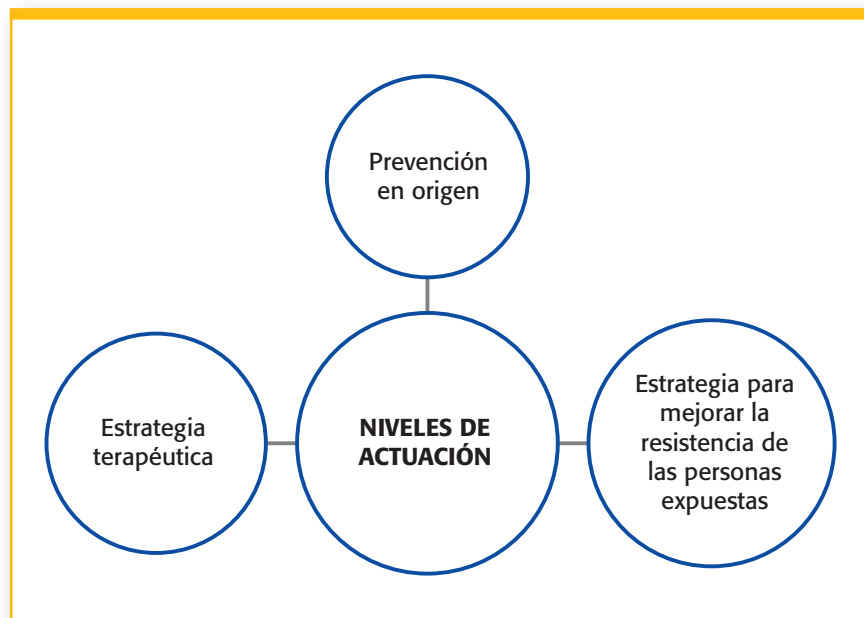
Las medidas preventivas y buenas prácticas que se presentan son las propuestas en la bibliografía revisada. Se trata de actuaciones genéricas, cuya concreción y desarrollo dependerá de las características y realidad de la empresa en la que se vayan a implantar, dado que cuestiones como las relaciones con la representación social de los trabajadores/as, el tamaño de la empresa, la solidez de los canales formales de comunicación, el nivel de integración de la prevención en la empresa, etc. pueden condicionar la viabilidad o idoneidad de unas medidas u otras.

En todo caso, se deben tener en cuenta tres aspectos fundamentales:

- Los agentes deben participar en la solución del problema, son los que mejor conocen su puesto de trabajo, cómo se organiza, cómo tienen que desempeñarlo, con qué dificultades se encuentran, cómo es la relación con los usuarios o cómo les afectan estas características. Este conocimiento puede ser la clave de qué soluciones llevar a cabo y cómo implantarlas y, por tanto, está directamente relacionado con el éxito de la medida preventiva. Esta colaboración entre empresa y trabajadores se enmarca dentro del requisito legal establecido en el artículo 33 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Sin embargo, es recomendable que este trabajo conjunto sea intenso e involucre activamente a los agentes.
- Lo que en una empresa funciona en otra puede no ser adecuado. Las medidas a implantar se deben adaptar a cada entorno laboral, cada empresa o centro de trabajo tiene su propia cultura y dinámicas establecidas.
- Cuando se adopta una medida preventiva encaminada a reducir la exposición a un factor de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta que esta medida puede afectar a varios factores. Los riesgos psicosociales, generalmente, tienen múltiples causas, su aparición no se debe a un único factor de riesgo. La multicausalidad de los riesgos psicosociales puede venir dada por la confluencia de factores de origen psicosocial o de otra naturaleza (como, por ejemplo, ergonómica, como ya se ha indicado). Esta multicausalidad debe tenerse en cuenta al diseñar las medidas preventivas con el objetivo de controlar las posibles interacciones con otros factores.

Tiempo de trabajo

Consultar a los agentes cuando se realicen los cuadrantes de los turnos de trabajo, teniendo en cuenta las características del puesto que desempeñan y las circunstancias personales y familiares. Es importante tener en cuenta, a la hora de establecer los turnos, la edad de los/



as teleoperadores/as con el objetivo de no poner turnos nocturnos a los de más edad, especialmente a partir de 55 años.

Organizar, en la medida de lo posible, las tareas de la jornada de trabajo teniendo en cuenta los tiempos de recuperación y las horas trabajadas.

Introducir pausas que permitan la recuperación de la fatiga, siendo preferibles las pausas cortas y frecuentes que las largas y muy distantes en el tiempo.

Autonomía

Es recomendable, siempre que sea posible, por la propia organización del trabajo, que sea el/la trabajador/a quien tenga la posibilidad de distribuir las pausas a lo largo de la jornada laboral, para que pueda efectuarlas de forma espontánea, en el momento en que lo necesite (Comunidad de Madrid 2008, INRS 2018).

Mejorar los niveles de autonomía de los agentes proporcionándoles la formación necesaria para que puedan afrontar una amplia gama de consultas sin un guion preestablecido (HSE 2003).

Carga de trabajo

El II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de *Contact Center* (antes *telemarketing*) indica que el tiempo entre llamadas no será inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática (BOE 2017). Este dato deberá ajustarse a la realidad de cada tarea en base a la correcta descripción de puestos de trabajo y su contenido detallado. Puede ser conveniente e incluso necesario que estos tiempos se amplíen para que el agente pueda realizar correctamente las tareas administrativas asociadas a la llamada.

Las distintas herramientas, gestores y aplicaciones informáticas que utilicen los/

as teleoperadores/as deberán estar adaptadas a la tarea que deba realizarse, valorando la idoneidad de fusionar, integrar o ampliar campos de registro que pueden comprimir el número de gestores en uso (Comunidad de Madrid 2008). De este modo, se reduce la complejidad de las tareas y además se acortan los tiempos destinados a buscar tanto la información del usuario como la del servicio.

Demandas psicológicas

Las emociones influyen en la persona, en su comportamiento, en el desempeño y la salud. Esto es importante de cara a establecer estrategias que regulen la relación operador-cliente (INRS 2008).

Estas habilidades pueden ser de tipo cognitivo, cuando se orienten a desarrollar una actitud positiva para afrontar las llamadas, y de tipo emocional o de intervención como, por ejemplo:

- un programa de control conversacional "*emotion work*" para transmitir emociones al interlocutor mediante el "contagio emocional", con objeto de mejorar la relación con el usuario;
- técnica de "crear un vacío" entre dos llamadas telefónicas para apartar lo que acaba de suceder (llamada difícil) y prevenir un estado emocional negativo arrastrado de dicha llamada.

Dar a los/as teleoperadores/as más oportunidades para gestionar sus propias necesidades en base a su propia experiencia, con mayor control sobre la demanda (HSE 2003).

Variedad / contenido del trabajo

Introducir una rutina de tareas variadas en las que se combinen funciones que impliquen contacto con los clientes y

funciones de soporte. La organización de estas tareas debe tener en cuenta, entre otros aspectos, el tiempo de recuperación entre llamadas, entendido como el periodo de tiempo entre llamadas que necesita el/la agente para organizarse y estar preparado para atender al próximo cliente en puestos de remarcación automática.

Valorar la idoneidad de establecer un sistema de rotación de tareas entre diferentes tipos de agentes, por ejemplo, entre quienes están emitiendo y recibiendo llamadas.

Participación / supervisión

Hacer partícipes a los agentes y a los mandos intermedios de las decisiones que se vayan a adoptar en relación a los riesgos identificados permitiéndoles aportar su conocimiento tanto sobre la organización como sobre el contenido del trabajo (*National Institute For Working Life* 2006), facilitando:

- su colaboración en el contenido y redacción del argumentario para cada una de las situaciones posibles que se pueden dar en una llamada,
- su implicación en cuanto a la elección de turnos de trabajo, horarios y disponibilidad para fines de semana, festivos y noches.

Interés por el trabajador / compensación

Establecer un plan adecuado de formación en el uso de herramientas y recursos informáticos, así como información a los/as teleoperadores/as sobre su tarea (Vallee 2007).

Establecer un plan de información de vacantes para la movilidad interna que se difunda de manera efectiva en la empre-

sa y que contenga lo siguiente (Foment del Treball 2015):

- información sobre requisitos y sistemas de promoción,
- pasos del proceso de selección interna,
- cómo se notifica su resolución; asimismo, responder adecuadamente a las personas que no hayan sido seleccionadas, argumentando la causa,
- plazos a cumplir para el proceso de selección.

Es importante que por parte de la organización se respeten el procedimiento y los plazos que contiene, de este modo quienes hayan presentado su candidatura sabrán en todo momento cómo está su solicitud.

Desempeño de rol

Establecer un programa equilibrado en el que se recojan las dedicaciones reales de las tareas que componen el puesto, la importancia de los tiempos, la calidad de la llamada y la satisfacción del cliente. Es importante que dicho programa sea equilibrado y con valores razonables para los agentes, que no se trate de objetivos inalcanzables. De este modo, el/la teleoperador/a sabe en todo momento en base a qué se le evalúa (HSE 2003).

Relaciones y apoyo social

Desde la organización, se deben desarrollar en las empresas acciones frente a la violencia. Es importante que estén correctamente estructuradas:

- se debe tomar conciencia del problema y diagnosticarlo,
- se debe comunicar a toda la organización las acciones que se implementarán en torno a la violencia detectada,

- se debe elaborar un plan de política antiviolencia y su correspondiente plan de acción e implementarlo,
- se deben evaluar las acciones implementadas; asimismo, se hará un seguimiento de casos identificados.

Del mismo modo, es importante fomentar la comunicación eficaz dentro de la empresa y los departamentos, tanto ascendente y descendente (VVAA 2007) mediante actuaciones como:

- mandos que desarrollen la comunicación directa con sus equipos,
- establecimiento de reuniones informativas periódicas,
- desarrollo de nuevos canales de comunicación como la intranet, líneas de atención al empleado, etc.

En esta misma línea, se puede establecer un programa para gestionar y resolver conflictos (como paso previo a la violencia) en el que la participación de los supervisores de los equipos sean una parte activa (para ello la organización deberá formarlos adecuadamente). Este programa se puede reforzar con un sistema de comunicación interna útil y eficiente para los agentes (Vallee 2007).

Implantar un programa de atención plena autodirigido con práctica y apoyo en grupo desarrollado en el lugar de trabajo (Allexandre 2016).

CONCLUSIONES

Existe bastante evidencia e información sobre los principales factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el colectivo de teleoperadores/as y que, fundamentalmente, giran en torno a dos características: el trato con

las personas y la propia organización del trabajo.

Se trata de un trabajo con altas demandas psicológicas eminentemente marcadas por el contacto con los clientes o usuarios. El hecho de que este contacto sea telefónico no significa que la exposición sea menor, posiblemente todo lo contrario: la barrera que proporciona el teléfono hace que el agente tenga que suplirla con otras herramientas.

La naturaleza del propio trabajo ha marcado un tipo de organización basada en el número de llamadas atendidas, trasladando a los agentes procedimientos y operativas orientadas a optimizar el tiempo en este sentido. En los últimos años, se tiene que añadir un nuevo elemento a tener en cuenta: la evaluación constante por parte de los clientes (a menudo en forma de opiniones en redes sociales) hacia el trabajo del agente y que va más allá de la tradicional encuesta de satisfacción que se contesta tras ser atendidos.

La revisión bibliográfica apunta a que, generalmente, las empresas de CC hacen las evaluaciones de riesgos y en muchos casos también se hacen evaluaciones de riesgos psicosociales, como parte del proceso general de evaluación o como evaluaciones específicas.

Esto lleva a pensar que se dispone de abundante información del colectivo y podríamos considerar que se han identificado factores de riesgo psicosociales específicos para el colectivo de teleoperadores/as de CC.

Sin embargo, y al igual que para el resto de riesgos, se debe poner el foco en las medidas preventivas a implantar y su efectividad, medir los resultados y valorar su idoneidad, en definitiva: llevar a cabo la intervención psicosocial en la organización. ●

■ Bibliografía ■

- ACE. Estudio anual. Madrid: ACE, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.
- AENOR, 2017. Norma UNE-EN ISO 18295-1. Centros de contacto con el cliente. Parte 1.
- AENOR, 2017. Norma UNE-EN ISO 18295-2. Centros de contacto con el cliente. Parte 2.
- ALLEXANDRE, D. et al., 2016. "A Web-Based Mindfulness Stress Management Program in a Corporate Call Center". En: JOEM. V. 58, no.3, pp. 254-264. Disponible en: https://journals.lww.com/joem/Fulltext/2016/03000/A_Web_Based_Mindfulness_Stress_Management_Program.6.aspx
- CALDERÓN, J.A., 2006. "El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la reestructuración productiva: el caso de los centros de llamadas". En: *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. V. 31, no. 114, pp. 19-34. Disponible en: [El sentido de lo público en el trabajo a prueba de la reestructuración productiva: el caso de los centros de llamadas \(scielo.br\)](#)
- CAMERINO, D. et al., 2014. "Context specificity in the assessment of psychosocial risk at work: an empirical study on Italian call centre workers". En: *MedLav*. V. 105, no. 2, pp. 130-138. Disponible en: [\(PDF\) Context specificity in the assessment of psychosocial risk at work: An empirical study on Italian call centre workers \(researchgate.net\)](#)
- CC OO. "Participación sindical. Evaluación de riesgos Psicosociales". Sevilla: Junta de Andalucía, 2014. Disponible en: <https://andalucia.ccoo.es/01aa839fee9cfe05bf37293fb603a05e000057.pdf>
- CHEVALIER, A. et al., 2010. "Working conditions and psychosocial risk factors of employees in French electricity and gas company customer support departments". En: *International Archives of Occupational and Environmental Health*. V. 84, pp. 7-18. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-010-0595-2>
- Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes telemarketing). BOE núm. 165, de 12 de julio, p. 59955. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-8140>
- FOMENT DEL TREBALL, 2015. Riesgos Psicosociales. La Aplicación de Medidas Preventivas. Barcelona: Fundación para la prevención de riesgos laborales. Disponible en: <20170109162631.pdf> (foment.com)
- GIMENO NAVARRO, M.A. (coord.). Incidencia de los riesgos Psicosociales. Informe técnico 2006. Madrid: Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT, 2007. UGT (2007). Disponible en: [Guia Multisectorial WEB.pdf \(ugt.es\)](#)
- HSE, 2003. *Psychosocial risk factors in call centres. An evaluation of work design and well-being*. Norwich. Disponible en: [RR169 - Psychosocial risk factors in call centres: An evaluation of work design and well-being \(hse.gov.uk\)](#)
- IGLESIAS, M., 2011. "Situación de los riesgos Psicosociales y políticas preventivas en el Sector de seguros y oficinas. Telemarketing". En V Jornadas de Salud Laboral. Riesgos Psicosociales. Riesgos Emergentes en los sectores de la FeS-UGT, (Madrid, 6 y 7 de octubre de 2010), 2011. Pp. 201-209. Disponible en: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/Guia%20FES.pdf>
- INRS, 2008. *Prise en compte des émotions au travail cas pratique en entreprise*. En: *Cahiers de notes documentaires*. INRS. V. 211, pp. 5-12. Disponible en: [nd2287.pdf \(ctfc-gdt.com\)](#)
- INRS, 2011. *Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques*. En: *Documents pour le Médecin du Travail*. V. 126, pp. 241-259. Disponible en: [Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques - Article de revue - INRS](#)
- INRS, 2018. *Métiers et secteurs d'activité. Commerce et services. Centres d'appels téléphoniques*. En: INRS. Disponible en: [Les centres d'appels téléphoniques - Votre métier - INRS](#)
- INSHT, 2013. "Prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas". En: ERGA FP 85. Disponible en: [ERGA-FP \(insst.es\)](#)
- INSSBT, 2018. NTP 1.122. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. Disponible en: [Nota técnica de prevención - NTP 1.122](#)
- INSHT, 2012. NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación. Disponible en: [Nota técnica de prevención - NTP 926](#)
- ITSS, 2012. Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales. Disponible en: [Guia ITSS.indb \(mites.gob.es\)](#)
- LIN, Y-H et al., 2010. "Perceived job stress and health complaints at a bank Call Center: comparison between inbound and outbound services". En: *Industrial Health*. V. 48, pp. 349-356. Disponible en: [en \(jst.go.jp\)](#)
- LLOYD, A., 2012. "Working to live, not living to work: Work, leisure and youth identity among call centre workers in North East England". En: *Current Sociology*. V. 60, no. 5, pp. 619-635.
- NATIONAL INSTITUTE FOR WORKING LIFE, 2006. *A Sound Working Environment in Call and Contact Centres*. Disponible en: [A Sound Working Environment in Call and Contact Centres. Advice and Guidelines. Full Text Version \(lu.se\)](#)
- OIT, 2001. Enciclopedia de la OIT. Parte V. Factores psicosociales y de organización. Supervisión electrónica del trabajo. Disponible en: [Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización \(insst.es\)](#)
- OIT, 2015. Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas. Disponible en: [wcms_409417.pdf \(ilo.org\)](#)
- SEOANE FARRÉ, R., 2009. *Riscos de orixe ergonomica en postos de telemarketing*. Santiago de Compostela: Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral. Disponible en: [folla-de-prevencion-4.pdf \(xunta.gal\)](#)
- TRIGUERO MARTÍNEZ, L.A., 2016. "Factores de riesgo psicosociales del trabajo en el sector de los centros de llamadas". En Anuario 2016 UGT. Disponible en: [Anuario2016 WEB.pdf \(ugt.es\)](#)
- VALLEE, M., 2007. "Troubles psychosociaux dans un centre d'appel". En: *Performances*. V. 36, pp. 24-30.
- VV AA, 2006. "Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas". Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- VV AA, 2007. "Guía. Prevención de riesgos psicosociales en el sector de teleoperadores". Madrid: Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT. Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf
- WEGGE, J. et al., 2006. "Work motivation, organizational identification and well-being in call centre work". En: *Work & Stress*. V. 20, no. 1, pp. 60-83. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678370600655553>
- WIEGAND, D.M., 2013. "Evaluation of job stress and work-related health concerns at a telephone Call Center". Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health. Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/hhe/reports/pdfs/2012-0211-3197.pdf?id=10.26616/NIOSHETA201202113197>

Una formación innovadora en seguridad. Paquete ESTEEM de formación en seguridad para el sector de la construcción

Francisco Javier García González, María José Gisbert Jorda y Fausto Juliá Mallol

Valora Prevención S.L.

Laura Lorente Prieto, Luminița Pătraș y Alicia Salvador Fernández-Montejo

Instituto de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, del Desarrollo Organizacional y de la Calidad de Vida Laboral (IDOCAL). Universidad de Valencia

José M. Peiró

IDOCAL, Universidad de Valencia e Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie)

Si analizamos las estadísticas sobre siniestralidad laboral que continúan dándose en el sector de la construcción a nivel europeo e incluso mundial, el proyecto europeo ESTEEM (European Safety and Evaluation supporting European Mobility; Formación europea en seguridad para la movilidad europea) surge con el objetivo de mejorar esta situación, planteándose como principal objetivo la mejora en la metodología y evaluación de la formación en seguridad y salud laboral para trabajadores del sector de la construcción, especialmente para aquellos de baja cualificación y/o inmigrantes. Este artículo resume los principales objetivos y resultados del proyecto y pone a disposición del lector los diferentes materiales que se han desarrollado durante el mismo para que sirvan como complemento a los programas ya existentes en España. Estos materiales forman parte del paquete ESTEEM de formación en seguridad y complementan a lo establecido en la normativa aplicable en España (sin sustituirla, en ningún caso), ya que cubren aspectos como la formación en habilidades no técnicas, fomentan el rol activo del trabajador durante la formación y trabajan la concienciación del trabajador en materia de seguridad, favoreciendo así la efectividad de la formación tanto para trabajadores nativos como para inmigrantes.

INTRODUCCIÓN: DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA Y PROYECTO ESTEEM

A pesar de los esfuerzos que se realizan en materia de prevención de riesgos laborales, el sector de la construcción sigue siendo uno de los más castigados por la siniestralidad laboral. A pesar de que en 2014 la Comisión Europea desarrolló un nuevo marco estratégico sobre seguridad y salud en el trabajo (CE, 2014), en el año 2015, uno de cada cinco accidentes laborales mortales (20,9%) producidos en la Unión Europea tuvo lugar en este sector (Eurostat, 2018). Esta gran incidencia en cuanto a siniestralidad obedece a las características propias de un sector que dificulta la gestión efectiva de la prevención de riesgos laborales (INVASSAT, 2016):

- En las obras, las condiciones de trabajo van cambiando y con ellas los riesgos a los que se van enfrentando los trabajadores.
- A causa de la subcontratación, en el lugar de trabajo confluyen numerosos trabajadores a la vez, de distintas empresas y con distintas tareas a realizar.
- Gran número de estos trabajadores son de baja cualificación, y una parte relevante de ellos son inmigrantes, por lo que existen grandes diferencias culturales entre ellos y también dificultades con el idioma. Además, estos trabajadores son particularmente vulnerables, y presentan tasas más altas de accidentes y muertes en comparación con los trabajadores nativos (por ejemplo, Dong et al., 2013).

El proyecto europeo ESTEEM surge ante la necesidad de responder a esta problemática y desarrolla en tres países europeos (Reino Unido, Italia y España)¹.

¹ Un video breve que presenta el proyecto se puede ver en <https://www.youtube.com/watch?v=MwFmWfvKWyg&t=3s>

■ Figura 1 ■ Resultados del proyecto ESTEEM



El equipo está formado por investigadores del instituto IDOCAL de la Universidad de Valencia, de la Universidad de Sheffield y de la Universidad de Bolonia, y también por profesionales de empresas relacionadas con la prevención, la formación y el sector de la construcción. En España la empresa que forma parte del equipo es Valora Prevención y hemos contado con la colaboración del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), que ha proporcionado orientaciones en relación con la formación de seguridad y salud en el sector de la construcción. En el comité asesor ha participado también la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, junto a organismos de los otros países participantes. Los resultados producidos en el proyecto se pueden ver en la figura 1.

Las tres actividades principales que se han llevado a cabo en el proyecto ESTEEM son:

- 1) Elaborar una base de conocimientos previos que sirvan de base para desarrollar un paquete de formación en seguridad (PFS).
- 2) Poner a prueba el PFS mediante un programa piloto que combina formación presencial y online y evaluar su funcionamiento y resultados.
- 3) En base a lo anterior, desarrollar una guía y una plataforma interactiva que

recoge los contenidos, catálogos y materiales, así como pautas para la formación y la transferencia al lugar de trabajo, dejándolo de libre acceso al personal interesado.

El PFS diseñado en el proyecto presenta algunos aspectos innovadores, entre los que se pueden destacar los siguientes:

- Los trabajadores se forman tanto en habilidades técnicas como no técnicas, es decir, el programa incluye contenidos no recogidos en los programas tradicionales como, por ejemplo, la comunicación o el trabajo en equipo en las obras.
- Se trata de una metodología participativa, donde los trabajadores desempeñan en la formación un rol activo que va más allá de escuchar al formador.
- Permite la formación simultánea tanto de trabajadores nacionales como de inmigrantes, ya que tiene en cuenta las posibles dificultades con el idioma y los materiales son muy visuales para que puedan ser comprendidos y asimilados por todos.
- Una vez finalizada la formación, se evalúa si los conocimientos adquiridos se aplican en el puesto de trabajo, para lo que se implica también a los supervisores de los trabajadores formados.

Por tanto, el PFS puede resultar de gran utilidad tanto para profesionales implicados con la formación en materia de seguridad como para trabajadores del sector de la construcción, aportando un matiz de novedad en cuanto a herramientas y metodologías de aprendizaje.

DISEÑO DEL PAQUETE DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD (PFS): METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos planteados, el primer paso fue elaborar una base de conocimientos que proporcionara información sobre el estado de la cuestión y recursos existentes proporcionando la base científico-profesional para las siguientes acciones. Para eso se realizó una revisión sistemática de la literatura científica publicada entre los años 2000 y 2017 (ver Peiró et al. 2020) y se recopilaron cinco amplios catálogos sobre páginas web y recursos digitales sobre las temáticas relevantes. Dicha información se encuentra catalogada en el apartado de recursos de la página web del proyecto (<https://esteem.group.shef.ac.uk/es/home-page-espanol/>). Por otro lado, también se entrevistó a trabajadores, formadores y expertos en seguridad, así como a encargados de obra y supervisores en el sector de los tres países, para que ofrecieran sus opiniones en base a su experiencia en el sector. Algunas de las conclusiones que se extrajeron partir de estas acciones son: 1) Se necesita más investigación en Europa para producir una formación y un aprendizaje efectivos (especialmente para inmigrantes y de baja cualificación); 2) Es necesaria la implicación de los diferentes actores en la formación; 3) Es muy importante garantizar la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo y su evaluación, ya que, si lo que aprenden en los cursos no lo aplican al puesto de trabajo, los cursos no son útiles; 4) Es necesario integrar en la formación lo que se denominan habili-

dades blandas o no técnicas, como comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones, liderazgo o la fatiga y el manejo del estrés; 5) Algunas de las principales barreras (especialmente para los inmigrantes) son el idioma y las diferencias culturales, por lo que esto debe tenerse en cuenta a la hora de diseñar e implementar los cursos de formación en los que participan trabajadores de otros países.

Finalmente, todos estos aspectos, junto con la información recabada a partir de las distintas acciones implementadas, sirvieron de base y se tuvieron en cuenta para el diseño de los contenidos y las herramientas que forman parte del PFS, y que se presentan en los siguientes apartados del presente artículo. Una vez diseñados los contenidos y herramientas del paquete, se implementó en un programa piloto de forma paralela en los distintos países participantes en el proyecto. El programa combinó formación presencial y online y tuvo una duración total de cinco sesiones. En total se impartió la formación a 23 formadores y a 107 trabajadores poco cualificados del sector de la construcción, de los cuales 45 eran trabajadores migrantes, contrastando con los participantes tanto los contenidos como todas las herramientas del proyecto (ejercicios, dinámicas de grupo, etc.). Por lo general los trabajadores inmigrantes tenían al menos un conocimiento básico de la lengua y en ocasiones otros compañeros facilitaban la comunicación. Se procuró que la mayor parte del material visual fuera gráfico con iconos e imágenes claramente comprensibles. Además, los ejercicios y juegos que se utilizan (en su mayor parte también visuales y prácticos) facilitan la comunicación y, finalmente, existen traducciones en diferentes lenguas en el portal de los materiales de formación para poder entregar a los participantes una versión en su lengua nativa como información y documentación complementaria.

EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE LOS CURSOS PILOTO

Una vez finalizado el programa de formación piloto, en el que participaron 107 trabajadores, 55 inmigrantes (en España 46 trabajadores, de los cuales 21 eran inmigrantes), se aplicó una metodología de evaluación del aprovechamiento y transferencia diseñada en el marco del proyecto. Se trata de una metodología comprehensiva que evalúa tanto los conocimientos y habilidades técnicas y no técnicas adquiridas por los alumnos, como su puesta en práctica en el trabajo durante los seis meses posteriores a la formación. Se realizan pruebas de conocimientos y posteriormente, mediante la realización de entrevistas y cuestionarios a trabajadores que habían recibido la formación (respondieron 25) y a sus supervisores (N=18), se obtuvieron datos sobre el uso y aplicación de lo aprendido en el curso en el desempeño de su puesto de trabajo. En líneas generales, la evaluación del programa y de las distintas herramientas tanto por parte de los participantes como de los formadores fue muy positiva², poniendo en valor los siguientes aspectos:

- 1) Se mejora el clima de seguridad: Los trabajadores refirieron una mayor conciencia del trabajo en equipo, de la importancia de las conductas de seguridad que influyen en las conductas de los compañeros y de una mejora del apoyo entre compañeros en materia de seguridad.

² Se puede consultar el manual y los instrumentos utilizados en la metodología de evaluación en la siguiente página web: <https://esteem.group.shef.ac.uk/wp-content/uploads/2021/01/Safety-Training-Evaluation-Device-User-Guide-Espanol-3.pdf>

Se puede consultar un informe detallado de la evaluación de los cursos piloto realizados en España en la web del proyecto: <https://esteem.group.shef.ac.uk/wp-content/uploads/2020/11/ESTEEM-STP-Report-Spain.pdf>

- 2) Se mejoran las habilidades técnicas (mejoran en un 11% los conocimientos en las pruebas pre y post formación) y también las no técnicas, según el informe cualitativo proporcionado por los propios alumnos. Específicamente, en los aspectos no técnicos los trabajadores informaron sobre la toma de decisiones, una mayor conciencia de la situación, el trabajo en equipo y la fatiga y gestión del estrés.
- 3) Se facilita la interacción e integración de los inmigrantes en el equipo y en materia de seguridad.
- 4) Se observaron cambios en la conducta en las obras tras la formación, por lo que el programa asegura la transferencia de lo aprendido al lugar de trabajo. Se constató, mediante entrevista telefónica con quienes trabajaron durante el periodo de la evaluación (algunos no lo hicieron por el confinamiento derivado de la COVID-19) que informaban de mejoras en uso de EPI adecuados cuando eran necesarios (pantalones, chaleco, gafas, etc.). También indicaron que utilizaban lo aprendido sobre conciencia de la situación, toma de decisiones y trabajo en equipo.
- 5) De todos modos, la evaluación piloto estuvo alterada por el confinamiento y alteraciones en el trabajo derivadas de la pandemia covid-19 y por ello los resultados se basan en las entrevistas a trabajadores y supervisores que estaban en activo durante el periodo en que había que realizar la entrevista (6 meses después de la formación). Además, por las características del trabajo en construcción de este tipo de trabajadores, no ha resultado posible determinar, en el estudio piloto, indicadores de impacto, como número de accidentes u otros similares.



DÓNDE ENCONTRAR EL PAQUETE ESTEEM DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y CÓMO UTILIZARLO

Los principales resultados alcanzados en el Proyecto ESTEEM se presentan en la página web del proyecto y también en una plataforma donde se ponen a disposición abierta todas las metodologías e instrumentos de la formación. Además, se presenta una guía que ayuda en la utilización de todos los materiales desarrollados en el proyecto (Ver al final de este artículo los vínculos de acceso a todas estas páginas web y plataformas). Presentamos aquí brevemente los grandes bloques del material e información disponible.

1. En primer lugar, se han elaborado una serie de catálogos en base a todos los conocimientos recabados³. En concreto esos catálogos ofrecen información

³ Ver los catálogos en: <https://esteem.group.shef.ac.uk/es/recursos-de-formacion-en-seguridad/>

Habilidades no técnicas

Habilidades cognitivas, sociales y personales que, junto con las medidas técnicas, ayudan a trabajar de manera segura.



detallada sobre programas, cursos, metodologías, instrumentos y técnicas de enseñanza en una amplia gama de temáticas de seguridad laboral, desarrollados en diferentes países tanto en inglés como en castellano o italiano (para formadores y para formandos). También se ofrece un catálogo de informes y bases de datos sobre indicadores en seguridad y salud laboral. Un tercer catálogo ofrece información sobre organizaciones, instituciones y organismos internacionales relativos a la salud laboral. Por último, se ha realizado un catálogo sobre normativas y reglamentos relacionados con salud y seguridad.

2. En segundo lugar, se ha desarrollado una plataforma interactiva de formación (PFS) que incluye materiales tanto online como de uso presencial, así como un dispositivo para evaluar la formación, que incluye la valoración de la transferencia al lugar de trabajo. Además, aunque no se va a desarrollar en este artículo, el proyecto tam-

Concienciación

El riesgo "siempre" existe

Es fundamental prestar atención a los elementos del entorno que pueden exponernos a situaciones peligrosas.

La percepción del riesgo individual depende de la capacidad de observación del entorno para identificar posibles fuentes de riesgo.



HABILIDADES NO TÉCNICAS

2

Comunicación

Es imprescindible, instrucciones claras

Potente herramienta para crear, generar y fomentar la cultura preventiva.

Es mucho más que información, y debe tenerse en consideración no sólo los canales de comunicación, sino el estilo, la periodicidad, los medios de interacción entre las diferentes áreas o departamentos de la organización...



HABILIDADES NO TÉCNICAS

3

Toma de decisiones

Coordinada y ordenada

Responsabilidad sobre las consecuencias de nuestras decisiones.



HABILIDADES NO TÉCNICAS

4

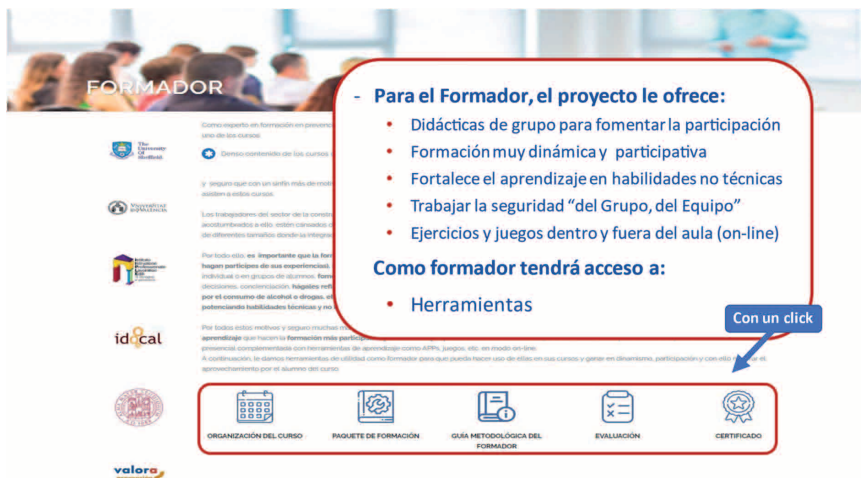
bién ha analizado los procesos de certificación en los distintos países y la carencia de una certificación europea que facilite la movilidad entre los países miembros y el aprovechamiento de los conocimientos recibidos en situaciones de movilidad.

3. Finalmente se ha elaborado una **guía de formación** de libre disposición para los agentes interesados en la temática. En esa guía se ofrece de manera ágil una visión de los diferentes materiales producidos en el proyecto y la forma en que se pueden utilizar. Está disponible en los idiomas de los países participantes: inglés, italiano y español. Personas interesadas en su contenido en otros idiomas deben utilizar los diferentes traductores automáticos disponibles en la red, siendo conscientes de sus potenciales limitaciones. La navegación por la Guía es sencilla, intuitiva y fácil de utilizar e incluye links para acceder a todos los contenidos desarrollados durante las diferentes fases del proyecto. Conte-

nidos que se han estructurado según los grupos de interés o perfil de los usuarios principales:

- **Profesionales de la prevención.** Apartado dirigido a profesionales de la prevención, legisladores, investigadores y responsables de desarrollo y contenidos pudiendo encontrar información relevante sobre las recomendaciones vinculadas con la formación, resultados de la investigación bibliográfica sobre cursos, contenidos, legislación, etc., y acceso tanto a la evaluación como a la certificación propuesta en el proyecto ESTEEM.
- **Supervisores y mandos intermedios.** Son una pieza clave para reforzar y fortalecer conductas seguras de trabajo ya que deben conocer la formación recibida por sus equipos y trabajadores y verificar el aprovechamiento y la puesta en acción durante su trabajo a pie de obra de los conocimientos adquiridos.

- **Formadores.** Encargados directos de formar y entrenar en los conocimientos y habilidades promoviendo el aprendizaje. Por ello, tienen acceso a todas las herramientas desarrolladas en el PFS (APP, juegos, ejercicios, dinámicas de grupo...), acceso a la metodología empleada para potenciar el aprendizaje y hacerlo más participativo y dinámico, acceso también a los métodos para evaluar el avance de los trabajadores involucrados en la formación y las conclusiones a las que se ha llegado en relación con los procesos de certificación.
- **Trabajadores.** El objetivo final del proyecto es concienciar a los trabajadores para que desarrollen su trabajo de manera segura potenciando en ellos tanto las habilidades técnicas como las habilidades no técnicas, incidiendo en "tu seguridad y la de tus compañeros de trabajo" con el objetivo de "calar" para reducir la siniestralidad en el sector. Los trabajadores pueden encontrar aquí la in-



formación más relevante de manera muy resumida en forma de fichas informativas “de bolsillo” o las ideas fuerza de cada uno de los módulos impartidos.

A raíz de estas acciones se han desarrollado una serie de herramientas con acceso libre que están disponibles en <http://esteem.unibo.it/> (plataforma ESTEEM) y <https://esteem.valoraprevention.es/> (Guía ESTEEM).

Todos los materiales pueden utilizarse según la necesidad del usuario (ya sea un formador, un legislador, un técnico de prevención, un supervisor, un trabajador...), no siendo necesario implementar todo el programa para que las herramientas sean efectivas. Se aconseja consultar la Guía ESTEEM.

CONCLUSIONES

En la actualidad todos los socios del proyecto se encuentran difundiendo la me-

todología y los resultados de ESTEEM en foros profesionales y académicos. La aplicación del PFS ESTEEM en España puede suponer, en primer lugar, una ayuda para la disminución a medio plazo del número de lesiones y accidentes que, a su vez, significa trabajadores más sanos y menores costes para la sociedad en general y para las empresas en particular. Las herramientas del PFS ESTEEM pueden complementar los programas ya existentes y regularizados en España, contribuyendo a reforzar los resultados formativos que se obtengan al cubrir algunas carencias como son la capacitación en habilidades no técnicas (comunicación, trabajo en equipo, toma de decisiones en la obra...), para fomentar el rol más activo de los trabajadores durante la formación (ofreciendo ejercicios y juegos amenos y colaborativos), y para mejorar la concienciación en materia de seguridad (trabajando también la seguridad del equipo). Por tanto, el PFS ESTEEM permite una formación eficaz y transferible tanto para trabajadores nativos como para inmigrantes ya que facilita la adquisición del conocimiento y habilidades

relativas a la seguridad y salud en el sector de la construcción de una forma accesible, participativa y fácilmente comprensible por los trabajadores, independientemente de su nacionalidad y nivel de cualificación.

¿DÓNDE SE PUEDE OBTENER MÁS INFORMACIÓN?

- Los lectores interesados pueden acceder a la grabación del *webinar* celebrado el 15 de diciembre de 2020 para la presentación de los resultados del proyecto, en el siguiente vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=1nBvqx6TAyQ&list=PLrHo1zrkVy3gTVpDShn7CGbzOOX7AqY2&index=7&t=1s>
- Catálogos de recursos de materiales formativos: <https://esteem.group.shelf.ac.uk/safety-training-resources/>
- Plataforma interactiva de formación en seguridad ESTEEM: <http://esteem.unibo.it>
- Metodología e instrumentos de evaluación de la formación ESTEEM: <https://esteem.group.shelf.ac.uk/esteem-evaluation%E2%80%8B-material%E2%80%8B/>
- Certificación de la formación: <https://esteem.group.shelf.ac.uk/esteem-certification/>
- Guía sobre la formación en seguridad ESTEEM: <https://esteem.group.shelf.ac.uk/esteem-guidelines/> ●

Bibliografía

- Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (2016). La construcción: un sector particular. Disponible en: <http://invassat.gva.es/es/la-construccion-un-sector-particular>
- Peiró JM, Nielsen K, Latorre F, Shepherd R, Vignoli M. *Safety training for migrant workers in the construction industry: A sys-*

tematic review and future research agenda. Journal of Occupational Health Psychology 2020; 25(4): 275–295.

- Vignoli, M., K. Nielsen, D. Guglielmi, M. G. Mariani, L. Patras y J.M. Peiró (2021). “Design of a Safety Training Package for migrant workers in the construction industry”. *Safety Science*, en prensa. Disponible en: <http://eprints.whiterose.ac.uk/168914/>



En la candidatura se debe describir con claridad cómo se han aplicado buenas prácticas de prevención en el lugar de trabajo y qué se ha logrado al respecto.

Es importante tener en cuenta que quedan fuera de esta convocatoria aquellos ejemplos que se han desarrollado con fines comerciales. Esto se refiere en particular a productos, herramientas o servicios que se comercializan o podrían comercializarse.

¿CÓMO PRESENTO LA CANDIDATURA?

Para presentar la candidatura se debe rellenar un sencillo formulario siguiendo las indicaciones contenidas en el mismo. Puede acceder al formulario en el siguiente enlace:

<https://www.insst.es/documents/94886/693030/Formulario+presentaci%C3%B3n+candidatura+Galardones.+AnexoB.pdf/fb6008d2-02e4-4909-91f6-279b4253a76b?t=1605890968219>

Este formulario deberá presentarse como documento de MS Word y enviarse en formato electrónico a:
pfocalagenciaeuropea@insst.mites.gob.es

¿CUÁL ES EL PLAZO?

El plazo finaliza el 30 de septiembre de 2021

¿CUÁNDO SE CONOCEN LOS GALARDONADOS?

En abril de 2022 se anunciarán los ganadores

¿EN QUÉ CONSISTE EL PREMIO?

Los galardones europeos a las buenas prácticas constituyen uno de los mayores reconocimientos en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo que se pueden obtener a escala europea.

Los galardones se entregarán en una ceremonia de repercusión europea que tendrá lugar en noviembre de 2022. También se reconocerán los logros de todas las organizaciones que han participado. La información detallada de todos los ejemplos que reciban un galardón o una mención será objeto de una amplia promoción en toda Europa y se publicará a través del sitio web de la EU-OSHA.

El INSST y la Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (RESST), a su vez, harán la mayor difusión posible de los ejemplos destacados y galardonados de España. Los galardonados además participarán en actividades específicas destinadas a promover el conocimiento de sus soluciones de éxito a través de los medios de comunicación de ámbito nacional.

Toda la información en:

<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/galardones-europeos-a-las-buenas-practicas-de-la-campana-trabajos-saludables-2020-2022>

Nuevo Director del INSST

Desde el pasado 1 de marzo de 2021, **Carlos Arranz Cordero** es el nuevo Director del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en sustitución de Javier Pinilla García, que ocupaba el cargo desde septiembre de 2018.



Carlos Arranz nació en Madrid y es licenciado en Ciencias Políticas. Es funcionario por oposición del Cuerpo Superior de Inspectores de Trabajo y Seguridad Social desde el año 2000.

Ha ocupado diferentes puestos dentro del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en las Inspecciones Provinciales de Álava y Madrid, en la Dirección Especial de Inspección o en la entonces Subdirección General para la Prevención de Riesgos Laborales y Políticas de Igualdad.

Fuera del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, ha desempeñado los cargos de Secretario General del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid (IRSST) y Secretario General del INSST, este último puesto desde 2012 hasta 2016.

Antes de asumir la Dirección del INSST, estaba destinado como Jefe de la Unidad Especializada de Seguridad y Salud en la Dirección Territorial, Inspección Provincial de Madrid.

Desde las páginas de la revista Seguridad y Salud en el Trabajo le damos la bienvenida a esta nueva tarea en la Dirección del INSST. ●

Jornada técnica virtual: EPI y SARS-CoV-2. Actuaciones del INSST

En el marco del proyecto "Trabajos saludables: Detener la pandemia", la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) ha impulsado en sus Centros de referencia la realización de actividades informativas que sirvan de guía a las empresas para retomar su actividad con las máximas garantías de protección frente a la COVID-19, para las personas trabajadoras.

En este contexto, el Centro Nacional de Medios de Protección (CNMP), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), celebró el pasado 10 de diciembre de 2020, en colaboración con la EU-OSHA, una Jornada Técnica virtual sobre los [Equipos de Protección Individual \(EPI\) y SARS COV-2. Actuaciones del INSST](#), con el objetivo de dar a conocer en de-

talle las actuaciones que ha realizado el CNMP para dar respuesta a esta situación crítica: contestando numerosas consultas técnicas llegadas de diferentes Ministerios, Empresas, Servicios de Prevención, etc.; ofreciendo asistencia técnica especializada en materia de ensayos de EPI; elaborando documentos divulgativos; y participando en jornadas específicas de formación.

Pilar Cáceres Armendáriz, directora del CNMP, inauguró la jornada dando la bienvenida a todos los asistentes y agradeciendo a la EU-OSHA, coorganizadora del evento, la iniciativa y el haber contado con el CNMP para su desarrollo e informando de que la práctica totalidad de la plantilla del departamento de EPI participará en la misma.



En la primera parte de su ponencia, Pilar Cáceres informó sobre las principales tareas del Centro, todas ellas dirigidas a promover la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el sector Agrario y Marítimo pesquero, y en todas las actividades que puedan requerir el uso de los EPI por parte de los trabajadores para el desarrollo de las mismas. Asimismo, recordó que el CNMP cuenta con laboratorios acreditados para realizar ensayos y certificaciones de los EPI al ser Organismo Notificado a la Unión Europea.

Posteriormente, repasó el marco legal que sustenta el uso de los EPI en el trabajo, cuyo objetivo es garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores que los utilicen, indicando que este marco legal está conformado por un reglamento de comercialización de los equipos, por un lado (Reglamento UE 2016/425), para que los EPI sean seguros y por un real decreto de requisitos para el uso seguro, por otro (Real Decreto 773/1997).

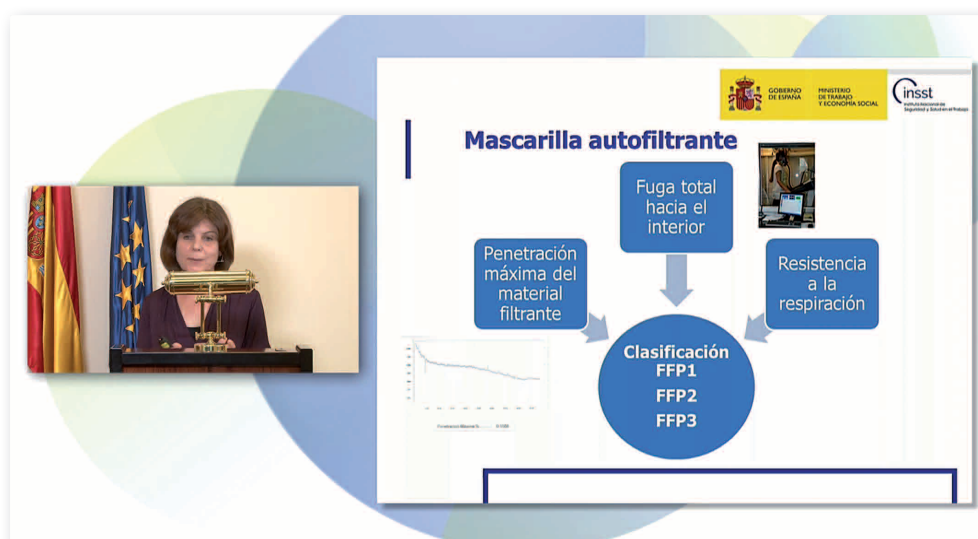
Pasó seguidamente a recordar cómo, al inicio de la pandemia producida por la COVID-19 en nuestro país, fuimos testigos de una alarma sanitaria y social jamás vivida en los últimos tiempos y cómo los medios de comunicación concedieron un especial protagonismo a la seguridad y salud laboral, en concreto a los equipos de protección individual, indispensables para afrontar esta lucha contra la COVID-19. También recordó que, en esos momentos, nos encontramos con una escasez en la fabricación y el suministro de estos equipos, y existía asimismo una falta de formación e información al respecto. Debido a esta coyuntura, el CNMP del INSST, por poseer una elevada especialización técnica en los EPI, apoyada por su experiencia como organismo

notificado, ha tenido y tiene un papel muy relevante en la gestión de esta crisis.

Finalizó su intervención resaltando que todas estas actuaciones de asistencia técnica se basan en dos pilares fundamentales del CNMP: una como INSST, con la misión de promover la mejora de las condiciones de trabajo y salud y garantizar el uso seguro de los EPI, y otra, como organismo notificado, teniendo la responsabilidad de verificar la seguridad de los equipos y garantizar que están diseñados y fabricados para proteger a los trabajadores.

Después de compartir un breve vídeo de las instalaciones del CNMP donde se mostraban, principalmente, los laboratorios del Centro, Pilar Cáceres presentó a Sara Sierra Alonso, directora del Departamento de Equipos de Protección Individual del CNMP, quien detalló las principales actuaciones de su departamento en este año con respecto a los EPI y la crisis de la COVID-19, poniendo de manifiesto que los laboratorios de ensayo del CNMP fueron declarados "actividad esencial" durante el periodo de confinamiento por lo que se continuó trabajando desde el primer día del mismo.

Sara Sierra, en su intervención, remarcó que se recibieron consultas sobre los EPI y la COVID-19 desde el principio de la situación epidémica por lo que el CNMP decidió elaborar una nota informativa para mostrar qué EPI era el más adecuado y la diferencia entre un producto sanitario y un EPI. Esta nota se incorporó por parte del Ministerio de Sanidad al Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 y actualmente está incluida en el anexo I. Desde ese mismo Ministerio de Sanidad, se



solicitó apoyo para elaborar un documento con las medidas excepcionales ante la escasez de EPI que también fue incorporado como anexo III al referido Procedimiento de actuación.

Continuando con este apoyo al Ministerio de Sanidad y a las autoridades sanitarias de las CC AA, Sara Sierra destacó el asesoramiento prestado para la evaluación y verificación de la documentación técnica de sus proveedores, principalmente en la detección de certificados falsos, en la interpretación de los informes de ensayos y en la trazabilidad entre el producto ensayado y comercializado. Igualmente, remarcó el apoyo con la verificación mediante ensayos de parámetros críticos de protección que ayudaran en la toma de decisiones, siendo esta labor la base fundamental de la actuación del CNMP en esta crisis.

En cuanto al apoyo al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a las autoridades competentes de las CC AA, resaltó que se ha llevado a cabo un asesoramiento técnico para la elaboración de sus resoluciones y del apoyo para la fabricación de nuevos diseños y donaciones (pantallas faciales y mascarillas). De igual forma, se prestó asistencia en la emisión de autorizaciones temporales mediante la evaluación de la documentación que les presentaban y, principalmente, dando un servicio de ensayo sobre parámetros críticos de protección para la ayuda en la toma de sus decisiones sobre las autorizaciones temporales.

Se prestó también apoyo y asesoramiento al Ministerio de Consumo en relación con las mascarillas higiénicas o cobertores faciales comunitarios y se ha participado en la normalización desarrollada al respecto.

Haciendo un repaso a la asistencia técnica especializada en materia de ensayos de EPI, Sara Sierra remarcó que en seis meses se han evaluado más de 900 equipos correspondiendo alrededor del 77% a las autoridades sanitarias.

Finalmente, informó de las actividades realizadas en el CNMP en relación con la formación e información, resaltando el gran número de consultas contestadas, la elaboración de material divulgativo como dípticos y notas técnicas de prevención, notas informativas específicas, y actualizaciones de fichas de diferentes equipos, recordando que a todo ello se puede tener acceso a través de la página web del INSST en el apartado de "[Espacio COVID-19](#)".

Sara Sierra no quiso acabar su intervención sin resaltar que todas estas actuaciones realizadas por el CNMP se han podido llevar a cabo al ser el INSST un organismo notificado con laboratorios de ensayo con larga experiencia en normalización técnica y coordinación europea.

Seguidamente, Pilar Cáceres dio paso a María José Silva Segura, jefa de la Unidad Técnica de Riesgos Mecánicos del CNMP y encargada de la gestión de las consultas recibidas en relación con los EPI y la COVID. María José Silva comenzó haciendo un recordatorio de que la media anual de consultas recibidas en el INSST es de 2.000, de las que un 10% están relacionadas con los EPI. Frente a esta cifra, informó que en lo que se llevaba del año 2020 hasta la fecha de la jornada se habían atendido, solo de EPI, alrededor de 6.000 consultas, tanto nacionales como internacionales. En cuanto al canal de recepción de las consultas, resaltó que el 70% fue por escrito (principalmente por el canal oficial del INSST) y el resto por vía telefónica. María José Silva destacó que esta ges-

ción de las consultas fue un reto importante para el CNMP, no solo por su número sino también por la necesidad de ser contestadas rápidamente siendo un 85% respondidas en el mismo día y el 12% al día siguiente. En la actualidad, señaló, se atendían una media de 10 consultas al día. El motivo de la consulta, recordó, estaba principalmente relacionado con la importación, información general, certificación y ensayos.

María José Silva finalizó su intervención animando a visitar la mencionada sección "Espacio COVID-19" de la página del INSST, donde se puede acceder a las consultas más importantes o relevantes.

Tras esta intervención, Pilar Cáceres presentó a Antonia Hernández Castañeda, jefa de la Unidad Técnica de Protección Respiratoria del CNMP, quien informó sobre los distintos tipos de mascarillas utilizadas con motivo de la pandemia y sobre las actividades realizadas relacionadas con los equipos de protección respiratoria, principalmente mascarillas autofiltrantes frente a partículas.

Tras una breve introducción con alusiones a situaciones similares ocurridas en el pasado y a la necesidad de protegerse de amenazas externas y proteger el medio, comenzó con una primera parte dedicada a los equipos de protección respiratoria, pasando por una visión general acerca de la protección ofrecida, su funcionamiento y finalmente su uso frente a agentes biológicos.

En una segunda parte, la presentación se centró en la descripción de los tres tipos de mascarillas utilizados frente a la COVID-19: mascarillas autofiltrantes, como equipo de protección individual; mascarillas quirúrgicas, como producto sanitario; y mascarillas higiénicas.

En cuanto a las mascarillas autofiltrantes, se informó sobre las regulaciones y norma aplicable, los ensayos más relevantes desde el punto de vista de la protección ofrecida frente al virus y se dieron algunas recomendaciones de selección y uso, recogidas en la Guía Técnica del INSST sobre exposición a agentes biológicos. Finalizó con los dos temas que, a tenor de las consultas recibidas, suscitan mayores dudas en el uso de estas mascarillas: el marcado y el tiempo de uso y posibilidad de reutilización. De igual forma se comentó el uso de la mascarilla quirúrgica, se indicaron la regulación y norma aplicable, los ensayos relevantes y se aportaron consejos sobre su selección y uso.

La parte dedicada al uso de los diferentes tipos de mascarillas terminó con las mascarillas higiénicas, en este caso se hizo hincapié en su incorporación como medida para frenar los contagios y se comentaron algunas especificaciones que le pueden afectar.

En todos los casos se recaló que la decisión de usar un tipo u otro en los centros de trabajo o actividades laborales debe estar basada en la evaluación de riesgos.

Para finalizar la presentación se aportó un resumen de las actividades realizadas. Estas actividades se han centrado en las verificaciones efectuadas a las muestras de mascarillas autofiltrantes. En el caso de las muestras recibidas de autoridades sanitarias, nacionales o autonómicas, este resumen se concretó en un gráfico con indicación de los resultados obtenidos.

La intervención de Antonia Hernández se completó con un vídeo en el que María Ángeles Serra de Torres, responsable del laboratorio de Protección Respiratoria, describió cómo se realiza y cuál

ACTUACIONES EN LABORATORIO

Se han recibido muchos tipos de ropa para realizar verificaciones con denominaciones y referencias a normas diversas. Sin marcado CE

1- Clasificar en grupos:
 ¿Productos sanitarios?
 ¿Equipos de protección individual?
 Productos dudosos

2- Todos se han analizado desde el punto de vista de la protección ofrecida al usuarios

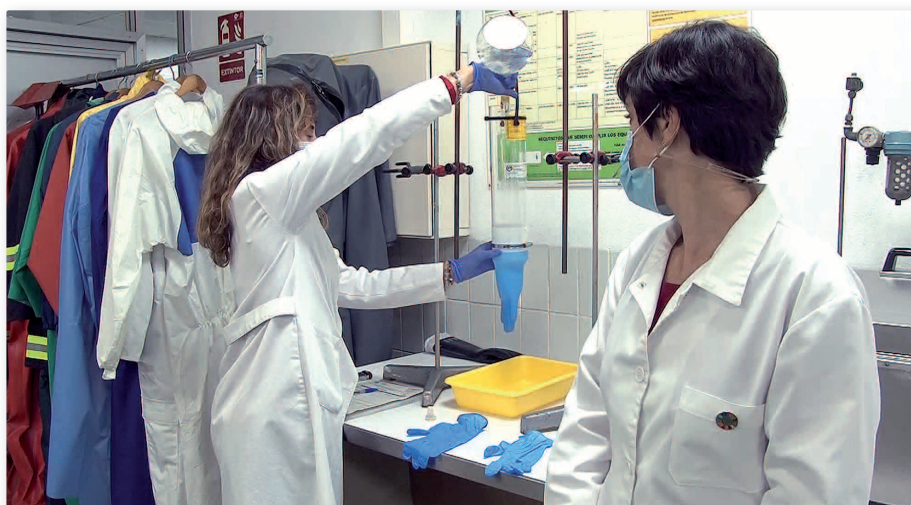
Verificaciones críticas!

es el objetivo del ensayo de penetración del material filtrante con un aerosol de doruro de sodio al ser el utilizado de referencia durante el periodo COVID. En la demostración colaboró José Antonio Rojano Santos, técnico del laboratorio.

Una vez finalizado el vídeo, Pilar Cáceres dio paso a Eva Cohen Gómez, coordinadora del Área de Riesgos Químicos y Térmicos del CNMP, quien expuso la situación sobre la ropa y guantes de protección frente a riesgos biológicos. En primer lugar, recordó que la ropa de protección usada a nivel industrial frente a riesgos biológicos es un EPI y, por lo tanto, debe cumplir con el Reglamento UE 2016/425 que rige la comercialización de este tipo de equipos y que suele ser bastante diferente en su diseño a la ropa normalmente usada por el personal sanitario que es catalogada como Producto Sanitario y responden al Reglamento UE 2017/745. En este sentido, pasa algo parecido con los guantes, existiendo algunos que responden al Reglamento de EPI y otros que lo hacen al de Productos Sanitarios, con sus marcados correspondientes. También existen guantes y ropa de protección que cumplen con los dos reglamentos siendo conocidos como productos duales, pudiendo proteger tanto al usuario como al paciente.

Una vez aclarado este aspecto, Eva Cohen pasó a describir las actuaciones realizadas en los laboratorios, señalando que se han recibido muchos tipos de ropa para realizar verificaciones con denominaciones y referencias a normas confusas y sin marcado CE. Ante ello, lo primero que se hizo fue clasificar los productos recibidos en tres grupos atendiendo a si podrían ser aspirantes a ser catalogados como producto sanitario, como EPI o como producto dudoso. Aclaró que la mayoría de estas prendas no hacían mención a ninguna norma o lo hacían a normas chinas que normalmente suelen ser menos estrictas. Resaltó que estas verificaciones deberían ser pocas y rápidas para atender a la urgencia de la situación, por lo que se denominaron críticas y se realizaron mediante diferentes ensayos que, en el caso de la ropa, consistió en comprobar la calidad del diseño y la barrera ofrecida, y en el caso de los guantes, la posible existencia de agujeros, indicativo de la calidad en la producción. Así mismo, informó de los principales hallazgos encontrados tanto en la inspección visual como tras el ensayo, mostrando los resultados más relevantes tanto para los guantes como para las prendas, así como los fallos evidenciados.

Eva Cohen finalizó su participación deseando que pueda haber una mayor oferta de este tipo



de prendas certificadas que surta convenientemente al mercado de forma que los sanitarios puedan disponer de ellas con mayor facilidad.

Su intervención fue completada con un vídeo en el que Eva María Hoyas Pablos, jefa de la Unidad Técnica de Ropa y Guantes de Protección, mostró los ensayos más representativos que se realizaron en los laboratorios. Así, en el laboratorio de Protección Térmica describió el ensayo de inspección visual, y en el de Protección Química mostró el de resistencia a la penetración de sangre sintética y el de la resistencia de los guantes a la penetración frente a productos químicos y microorganismos. Para ello contó con la colaboración de Violeta López Lemes y de Manuel Gómez Martín, responsables de los laboratorios de Protección Química y de Protección Térmica, respectivamente.

Tras la finalización del vídeo, Pilar Cáceres presentó a Silvia Torres Ruiz, coordinadora del



Área de Riesgos Físicos y Mecánicos, quien describió las actividades realizadas en relación con los equipos de protección ocular y facial. Comenzó su exposición explicando las características de este tipo de equipos y resaltando que la protección ocular que procuran está muy relacionada con el tipo de montura siendo principalmente tres: la montura universal, la integral y la pantalla facial que protegerá, además del ojo, parte de la cara o su totalidad. Recordó que no existe en el mercado un EPI para la protección ocular y facial certificado frente a agentes químicos y biológicos. Los existentes se basan en la Norma EN 166, que no establece requisitos específicos frente a agentes biológicos. No obstante, señaló que se pueden dar recomendaciones para seleccionar el protector más adecuado frente al riesgo biológico en función del grado de cobertura y aislamiento de la región ocular (hermeticidad) que proporcione el equipo.

Seguidamente hizo un repaso de los usos y del tipo de protección que proporcionan tanto las gafas con montura integral como las pantallas faciales recordando, igualmente, que el grado de hermeticidad de las monturas está muy relacionado con el sistema de ventilación que incorporen. Continuó indicando que para elegir correctamente el protector habrá que tener en cuenta el nivel de riesgo y el grado de aislamiento que se necesite, en función de cómo se presente el contaminante. Igualmente, destacó que una pantalla facial no se debe usar como sustituta de una mascarilla para evitar la propagación del virus.

Silvia Torres indicó que para la adquisición de estos EPI es necesario conocer e interpretar los símbolos de marcado relacionados con las propiedades ópticas del ocular, así como los sím-

bolos relacionados con la protección específica que ofrezca la gafa o pantalla facial.

A continuación, abordó lo que ha supuesto para el CNMP la fabricación casera de pantallas faciales como consecuencia de esta crisis. En este sentido, en el CNMP se aplicó un sistema de ensayo simplificado para que el fabricante pudiera obtener un certificado de Examen UE de Tipo temporal para este tipo de equipos.

En cuanto a las actuaciones en los laboratorios de ensayo, resaltó que se han llevado a cabo verificaciones mediante ensayos críticos para, principalmente, determinar, por un lado, la protección de la pantalla facial frente a salpicaduras y, por otro, el factor de difusión de la luz al objeto de comprobar la calidad óptica del ocular, no cumpliendo con este requisito alrededor del 50% de los visores examinados, al tratarse de láminas de material que habitualmente se utilizan en papelería o alimentación. Ante ello, se elaboró una guía para establecer pautas y ayudas a los fabricantes en relación con el cumplimiento de estos requisitos. La guía está disponible en la página web del INSST y en la del Ministerio de Industria.

Silvia Torres finalizó informando que actualmente la actividad del laboratorio de óptica está centrada en la verificación de gafas y pantallas cuando lo solicitan las autoridades sanitarias y, por otra parte, facilitando el servicio de ensayos y certificación a petición de los fabricantes, donde la demanda principal sigue siendo la certificación de pantallas faciales para protección frente a salpicaduras de líquidos.

Esta intervención fue completada con un vídeo donde se mostraban los ensayos más representativos realizados en el laboratorio de

óptica donde Carmen García Vico, jefa de la Unidad de Riesgos Físicos, detalló el ensayo de difusión para comprobar la calidad óptica de los equipos, así como el que determinaba la protección que proporcionaban estos equipos frente a gotas y salpicaduras líquidas. Para la demostración contó con la colaboración de Benito Agulla Blanco, responsable del laboratorio de óptica y acústica, y con Manuel Benítez García, técnico de laboratorio.

La clausura de la jornada corrió a cargo de Pilar Cáceres, quien, tras agradecer a todos los ponentes su participación y a los asistentes su interés, aseguró que se ha trabajado mucho durante esta crisis y también se ha aprendido mucho, sirviendo todo ello para solventar lagunas que existan. Igualmente, manifestó que la superación de este reto que supone la pandemia de la COVID-19 solo se podrá conseguir si aunamos esfuerzos para detener la propagación de la enfermedad y obtener entornos más seguros y saludables, y manifestó su deseo de que la jornada hubiera sido útil y de que, a través de ella, se haya conocido más al INSST.



Finalmente, tras informar que la Agencia Europea pone a disposición de todos en su página web una serie de documentos que pueden servir de ayuda para todos, invitó a los asistentes a que hicieran llegar sus dudas o consultas a través del siguiente correo electrónico: correo@insst.mites.gob.es ●

FP: Lidera la Prevención

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), en colaboración con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y la Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (RESST), ha puesto en marcha el proyecto [FP: Lidera la Prevención](#) (OSH VET) con el objetivo de contribuir a que el alumnado que se encuentra desarrollando los estudios de Formación Profesional pueda consolidar una verdadera cultura preventiva que contribuya a su desempeño profesional en condiciones de seguridad y salud adecuadas.

Este proyecto está dirigido a la realización de trabajos audiovisuales, de contenido preventivo, por los alumnos de Formación Profesional que informen y sensibilicen sobre los riesgos laborales que pueden comprometer la seguridad y salud de la juventud trabajadora. Cuenta con el apoyo de la Asociación de Centros de Formación Profesional (FP Empresa), la Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE) y las asocia-

ciones de ámbito europeo: *European forum of Technical and Vocational Education and Training* (EfVET) y *European Association of Institutes for Vocational Training* (EVBB), que han contribuido a que esta convocatoria haya



636273

Es el número total de accidentes laborales
en el periodo enero-agosto 2020

1743 accidentes al día
72 accidentes por hora
1 accidente por minuto

podido llegar a la comunidad educativa de Formación Profesional.

Como resultado de esta convocatoria, el 15 de diciembre de 2020, en el marco de la Semana Europea de la Formación Profesional (FP), se realizó un evento virtual en el que una nutrida selección de los más de 90 trabajos audiovisuales de contenido preventivo que se presentaron a dicha convocatoria fueron los protagonistas. Este evento fue organizado por el INSST, la EU-OSHA y la RESST.

Durante la jornada, los vídeos seleccionados se mostraron en cuatro bloques alternándose cada bloque con intervenciones de cinco invitados que aportaron su visión sobre cómo integrar la cultura preventiva en la FP desde los enfoques del profesorado, el alum-

nado y los profesionales de la prevención que trabajan a escala europea, autonómica y nacional. La jornada concluyó con el anuncio de los vídeos ganadores y el reconocimiento a la participación de toda la comunidad educativa en esta primera convocatoria "FP: lidera la prevención".

La inauguración de la jornada la realizó Bruno Thiebaud, Communication Manager de la EU-OSHA y responsable del Proyecto OSH VET en el que se enmarcaba este evento. Thiebaud presentó el proyecto OSH VET, que tiene como objetivo promover la colaboración entre las instituciones con competencias en formación profesional y las instituciones con competencias en seguridad y salud en el trabajo, tanto de ámbito nacional como europeo, de forma que esta cooperación permita impulsar la integración de la cultura preventiva en los centros de FP de treinta países europeos.

A continuación, intervino Javier Cañada Zarranz, responsable de la Unidad de Formación, Información e Investigación del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra (ISPLN), quien señaló a la población joven como una de las más proclives a sufrir algún accidente laboral e incidió, en consecuencia, sobre la importancia de la integración de la prevención de riesgos laborales en el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional y en la necesidad de reforzar la cultura preventiva en cada etapa educativa. También puso como ejemplo las intervenciones realizadas por el Gobierno de Navarra que se aplicaron con éxito a través de metodologías educativas innovadoras.

Tras las dos primeras intervenciones se mostró el primer bloque de vídeos del alumnado de FP que comenzó en clave de RAP con una batalla de gallos "La Batalla Preventiva" del I.E.S. Universidade Laboral, de Culleredo (La Coruña), y continuó con un mensaje preventivo en versión de cine mudo a cargo del alumnado del I.E.S. Pare Vitoria, de Alcoi (Alicante).

El siguiente invitado en intervenir, Ioritz Lestón Aristu, educador de la Asociación Lantxotegi (Berriozar, Navarra), explicó su experiencia a través de iniciativas que buscan canales atractivos para llevar el mensaje preventivo al alumnado de formación profesional, destacando la importancia de despertar la motivación de los jóvenes en las intervenciones que se dirigen a este colectivo.

A esta intervención le sucedió el segundo bloque de vídeos que comenzó con un im-



pactante mensaje: “No te va a pasar nada”, del I.E.S. Font de Sant Lluís, de Valencia; y continuó con dos audiovisuales de sectores de actividad muy diferentes; uno de ellos fue “Prevenir mientras salvas vidas” de la Escuela Sanitaria Técnico Profesional de Navarra (ESTNA), en Pamplona, sobre seguridad en ambulancias; y el siguiente, sobre prevención frente a los riesgos específicos del I.E.S. Tirant Lo Blanc, de Gandia.

El siguiente invitado fue Javier Álvarez Martínez, uno de los alumnos autores de un trabajo audiovisual seleccionado, quien intervino aportando su visión sobre la importancia de la prevención en la Formación Profesional.

El tercer bloque de vídeos comenzó con los consejos del C.I. María Ana Sanz, de Pamplona, sobre descanso visual a través de la “Técnica 20-20-20” y continuó con el vídeo de animación “Hablemos de prevención” del I.E.S. Font de Sant Lluís, de Valencia. Por último, se mostró el vídeo “Los superhéroes de la prevención” del I.E.S. San José, de Badajoz.

La última invitada en intervenir fue Cristina Araujo García, responsable de la publicación

“ERGA Formación Profesional”, que edita el INSST en Barcelona, quien presentó las útiles herramientas que este Instituto pone a disposición del profesorado de FP.

Para concluir el último bloque de vídeos se mostró cómo utilizar EPI con “Usa La Cabeza” del I.E.S. Font de Sant Lluís, de Valencia; los “Riesgos posturales en cámara” del C.I.F.P. Escuela de Imaxe e Son, de A Coruña; y “PRL en el taller de carpintería” del I.E.S. Politècnic, de Castelló de la Plana. El último de los vídeos mostrados correspondió a un deslumbrante cortometraje sobre el estrés “Riesgos laborales”, realizado por el alumnado del C.P.I.F.P. Los Enlaces, de Zaragoza.

La Jornada concluyó con la intervención, de nuevo, de Bruno Thiebaud para reconocer los trabajos premiados y destacar el esfuerzo del alumnado y del profesorado participante. Los ganadores recibieron un lote de obsequios de la EU-OSHA y un diploma.

Durante 2021 se llevará a cabo una campaña por redes sociales para la divulgación de los vídeos que han participado en esta edición del primer certamen “FP: lidera la prevención”. ●

#RESST Síguenos y multiplica la comunicación

La Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (RESST) cumple veinticinco años ampliando su alcance y extendiéndose por las redes sociales con un logo propio que acompañará sus acciones de información y comunicación en esta nueva etapa.

CONOCE EL ORIGEN DE LA RED ESPAÑOLA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Hace ya más de 25 años, el reglamento de creación de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), mandaba a esta agencia para constituir una red de proveedores de información sobre seguridad y salud en el trabajo, en cada uno de los Estados miembros de la UE. La red le serviría a la Agencia para cumplir algunas de las misiones que se le encomenda-

ban, en concreto todo lo referente a la recopilación de información técnica, científica y económica de cada Estado miembro, relacionada con la seguridad y salud en el trabajo, así como la labor de difusión del conocimiento de dicha materia y la organización de actividades que promovieran la mejora de las condiciones de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Para hacer realidad este mandato, cada uno de los Estados miembros debía formar una Red nacional de información y comunicar a la Agencia los principales elementos que la componían, incluida cualquier institución que, en su opinión, pudiese contribuir al trabajo de la Agencia, teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la cobertura geográfica más completa posible de su territorio.

Con la publicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales quedaba recogido de forma

explícita que el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST y antiguo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), actuaría como Centro de Referencia Nacional, en relación con las Instituciones de la Unión Europea, en particular respecto a la EU-OSHA, garantizando la coordinación y transmisión de información sobre seguridad y salud en el trabajo, que facilitaría a escala nacional a través de su Red.

A partir de entonces se configuraba en España la que ahora conocemos como Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (RESST), fruto del compromiso de participación de interlocutores sociales, representantes de la administración de las comunidades autónomas y de la administración general del estado con competencias en seguridad y salud en el trabajo, así como de asociaciones de expertos en prevención, universidades, colegios profesionales y otras organizaciones que se fueron uniendo a este proyecto que crecía con vocación de información y comunicación bidireccional, liderado por la EU-OSHA y administrado por el INSST.

Desde su comienzo hasta la fecha, la RESST ha nutrido a la EU-OSHA de información relevante para el desarrollo de publicaciones de contenido preventivo que han servido de apoyo técnico para el desarrollo de sus campañas y para el impulso de acciones divulgativas. La RESST se implica en el diseño y difusión de cada campaña europea "Trabajos saludables" y promueve la realización de cientos de actividades de apoyo a estas campañas de la Agencia Europea. También se implica de manera activa en la búsqueda de buenas prácticas entre las empresas y organizaciones de nuestro país. Gracias a esta red se ha logrado el reconocimiento europeo a la gestión preventiva de numerosas empresas españolas a las que se ha premiado con los Galardones Europeos a las buenas prácticas.

ES EL MOMENTO DE REFORZAR LA COMUNICACIÓN #RESST

Ante la crisis sanitaria actual, la cultura preventiva ha cobrado más importancia que nunca y se ha incrementado la demanda de información sobre cuestiones relacionadas, directa e indirectamente, con la COVID-19. Esta situación representa una oportunidad para que la RESST pueda dar respuesta a esta demanda de información utilizando todos los canales disponibles.

En respuesta a las necesidades surgidas, la RESST se propuso desarrollar contenidos que fueran más allá de las campañas y que pudieran

apoyar a la EU-OSHA en sus diferentes líneas de trabajo. Con este objetivo ha iniciado un plan de comunicación coordinada para lograr potenciar su impacto utilizando los canales de comunicación disponibles de sus integrantes. Bajo el hashtag #RESST, con carácter quincenal, se publican en redes sociales contenidos sobre seguridad y salud en el trabajo ligados a la campaña "Trabajos saludables" y a la misión de la RESST de difundir información relevante para la prevención de riesgos laborales.

El plan de comunicación está coordinado por el Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Aragón (ISSLA), miembro de la Red; y, gracias a la dedicación de las entidades de la Red que se han adherido al mismo, se está logrando un alto grado de alcance potencial en cada publicación. Este alcance se mide con el "número de impresiones", que en términos social media viene a ser el número de veces que una publicación con el hashtag #RESST es mostrada por una red social en la pantalla de un dispositivo, llegando a alcanzar las 216.000 impresiones con estas publicaciones en un solo día.

NUEVO LOGO DE LA RESST

Hasta la fecha, la red ha venido utilizando el logo de la EU-OSHA; pero, dado que la RESST continúa reforzando su potencial de información y comunicación en este nuevo contexto de canales de comunicación virtual, se consideró necesario tener un logo identificativo que acompañe sus acciones. Por esta razón, durante el pasado mes de febrero los integrantes de esta red han elegido el nuevo logotipo que se asociará a este instrumento de información y comunicación en materia preventiva.

Si desea más información sobre la RESST y los requisitos para formar parte de esta, puede escribirnos a: pfocalagenciaeuropea@insst.mites.gob.es ●





TRABAJOS SALUDABLES: RELAJEMOS LAS CARGAS

Relajemos las cargas: contenido para la campaña “Trabajos saludables” 2020-2022

La campaña “Trabajos saludables: relajemos las cargas” de la EU-OSHA amplía su oferta de herramientas y recursos con un único propósito: ayudar a las personas trabajadoras y a las empresas a abordar eficazmente los trastornos musculoesqueléticos (TME) en cualquier lugar de trabajo en Europa.

Los recursos de la campaña se organizan en torno a varias **áreas prioritarias clave**, distribuidas de manera uniforme a

lo largo de toda la campaña y apoyadas por noticias y diversos recursos de promoción y comunicación.

El sitio web de la campaña incluye, por el momento, tres primeras áreas prioritarias centradas en la **prevención**, los **datos y cifras** y las **enfermedades crónicas** relacionadas con los TME. De enero a marzo el área prioritaria a destacar es la relativa a datos y cifras, con una sección donde los recursos disponibles incluyen una hoja informativa, informes de investigación, herramientas prácticas y orientaciones con información actualizada, estadísticas y asesoramiento.

Esta área prioritaria también incluye en el sitio web de la campaña una base de datos con información clave para las personas trabajadoras, las empresas y los/las responsables de políticas que buscan datos y cifras actualizadas sobre las enfermedades ocupacionales más comunes. Además de ser fácil de utilizar, la base de datos contiene desde informes que analizan datos a nivel nacional y de la UE hasta estudios de casos que exploran estrategias de prevención y orientación sectorial sobre la eliminación de riesgos. Las entradas se pueden filtrar por país, sector y factor de riesgo, entre otros.

Otras áreas prioritarias que se publicarán a partir de junio en la página web son los TME en relación con el trabajo sedentario, la diversidad, el teletrabajo, la futura generación de trabajadores y los riesgos psicosociales.



Nuevas organizaciones asociadas a la campaña

La EU-OSHA da la bienvenida a un nuevo grupo de 100 socios oficiales de su campaña “Trabajos saludables: relajemos las cargas” y de medios de comunicación asociados a la misma para apoyar en la prevención de los trastornos musculoesqueléticos (TME) como principal problema de salud relacionado con el trabajo.

Alrededor del 60% de las personas trabajadoras con un problema de salud relacionado con el trabajo identifican los TME como su problema más grave. Por esta razón, el apoyo de los socios oficiales y medios de comunicación asociados es crucial para ayudar a pre-

venir y gestionar los TME mediante la promoción y el intercambio de buenas prácticas.

Las nuevas organizaciones asociadas a la campaña (multinacionales, organizaciones sindicales y empre-



sariales, asociaciones sin ánimo de lucro, etc.) comparten el deseo de hacer de los lugares de trabajo un espacio más seguro mediante la prevención y gestión de los riesgos de

seguridad y salud, en particular los riesgos musculoesqueléticos. Esta asociación ofrece también muchos beneficios para los socios; por ejemplo: mayor visibilidad, oportuni-

des de crear redes de colaboración, acceso privilegiado a herramientas y materiales de campaña, y el reconocimiento de trabajar junto a la EU-OSHA por una gran causa.

Gestionar los trastornos musculoesqueléticos en el sector de la construcción

El movimiento de cargas, las posturas incómodas y las vibraciones de la maquinaria cobran su peaje al cuerpo; no es sorprendente que las personas que trabajan en el sector de la construcción se enfrenten a un mayor riesgo de desarrollar trastornos musculoesqueléticos (TME).

Un nuevo documento explora este asunto y destaca la importancia de una evaluación de riesgos efectiva. También arroja luz sobre los progresos realizados en Italia, donde la autoridad de seguridad en el trabajo, INAIL, desarrolla un programa de incentivos para mecanizar las operaciones manuales y renovar los equipos, reduciendo así el riesgo de sufrir TME en este sector.



La prevención de los trastornos musculoesqueléticos entre mujeres, personas migrantes y el colectivo LGTBI

Los trastornos musculoesqueléticos (TME) pueden afectar a todas las personas, pero los estudios realizados muestran que los grupos de personas trabajadoras en mayor riesgo de discriminación, como las mujeres, las personas migrantes y el colectivo LGTBI, corren un riesgo particularmente alto.

Un nuevo y exhaustivo informe explica por qué estos grupos suelen soportar peores condiciones de seguridad

y salud laboral y lo que las empresas y los organismos públicos pueden hacer para gestionarlo y aportar soluciones.

Partiendo de entrevistas con especialistas en el tema, muestras representativas de los colectivos afectados y análisis de estudios de casos, también se presentan nuevas recomendaciones para la formulación de políticas en materia de prevención de los TME entre una población trabajadora activa europea cada vez más diversa.

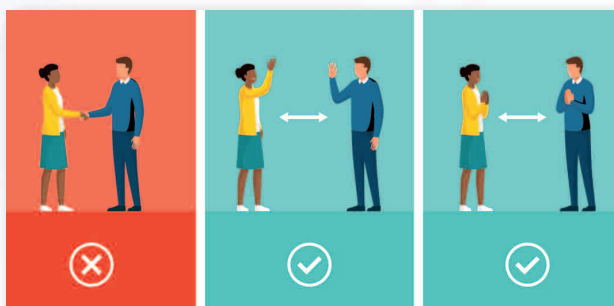


OTRAS NOTICIAS

Actualización de la guía de la UE sobre adaptación de los lugares de trabajo y protección de los trabajadores frente a la COVID-19

En un mundo laboral gravemente afectado por la actual pandemia, tanto las empresas como las personas trabajadoras se han visto obligadas a adoptar nuevos procedimientos y prácticas para evitar la propagación de la

COVID-19 en el lugar de trabajo. Aunque la vacunación llevará con el tiempo a la relajación de las medidas, no está claro hasta qué punto, ni cuándo, se retomarán las actividades laborales "normales".



La seguridad y la salud en el trabajo (SST) ofrece un apoyo práctico para adaptar la actividad laboral a la situación actual y contribuye a contener la transmisión de la COVID-19. Con el fin de ayudar en este proceso, la EU-OSHA ha publicado en enero una revisión de la guía de la UE sobre SST que se publicó en abril del año pasado.

El documento revisado incluye ejemplos de medidas que pueden ayudar a las empresas a lograr un entorno de trabajo seguro, sano y adecuado cuando realicen o reanuden las actividades.

El futuro de la agricultura y la silvicultura: tendencias e implicaciones para la seguridad y la salud en el trabajo

Un nuevo informe ofrece un resumen de las conclusiones del proyecto de previsión (*foresight*) de la EU-OSHA sobre los cambios organizativos y tecnológicos a los que se enfrenta el sector agrícola y forestal y los consiguientes desafíos para la seguridad y la salud en el trabajo (SST).

Tradicionalmente, el sector presenta una de las tasas de accidentes más elevadas de Europa. La insuficiente o nula protección que otorgan los reglamentos en materia de SST a muchas personas que trabajan en el sector, el incremento de los riesgos debido al cambio climático, las bajas rentas agrarias, la lenta adopción de tecnologías inteligentes y más seguras y la ausencia de una cultura de prevención de riesgos contribuyen a ello.

En las conclusiones del informe se presentan algunas recomendaciones para la investigación y la formulación de políticas futuras.



Nueva estrategia 2020-2024 para prevenir los riesgos de contraer cáncer en el trabajo

El Día Mundial contra el Cáncer, celebrado el pasado 4 de febrero, nos sigue recordando que el cáncer profesional sigue siendo uno de los mayores problemas

de salud a los que se enfrentan las personas trabajadoras de toda Europa. También con ocasión de este día, la Comisión Europea presentó en Bruselas su plan de actuación contra el cáncer (*Europe's Beating Cancer Plan*).

Según la Hoja de Ruta sobre carcinógenos de la EU-OSHA y otras organizaciones, más de la mitad de las muertes relacionadas con el trabajo en la UE están asociadas a la exposición a agentes cancerígenos en el lugar de trabajo.

Las organizaciones firmantes de esta hoja de ruta han presentado una nueva estrategia 2020-2024 cuyos objetivos incluyen la prestación de ayuda a las empresas y las personas trabajadoras para prevenir la exposición a agentes carcinógenos en el trabajo y minimizar sus efectos en la población activa.

Más información sobre los proyectos mencionados y muchos más en la página web de EU-OSHA en <https://osha.europa.eu/es>



Unidad de referencia COVID-19: una apuesta del ISSGA para afrontar la crisis sanitaria en el ámbito laboral gallego

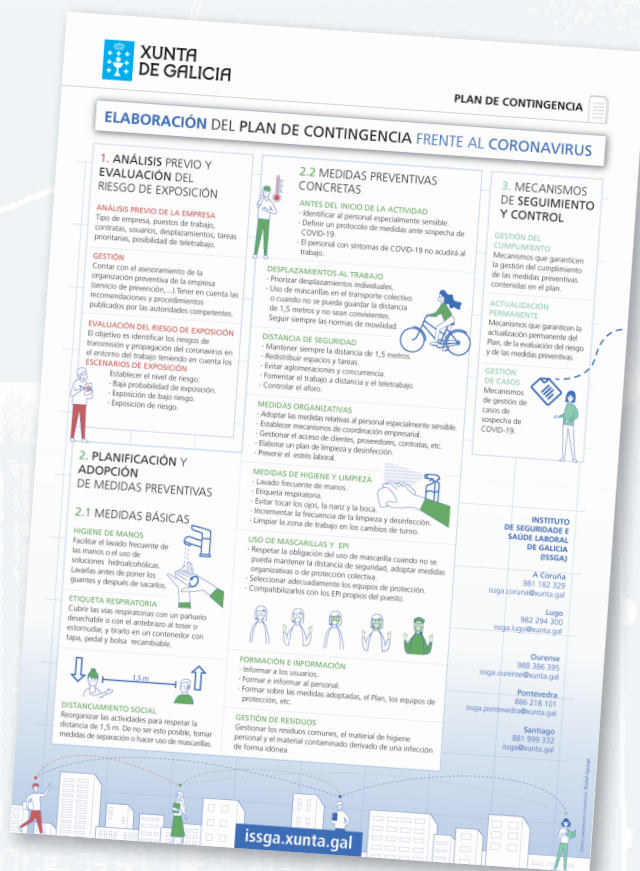
La irrupción de forma precipitada e inesperada de la crisis sanitaria provocó que las personas y organizaciones que continuaban desarrollando su actividad se encontraran ante un escenario de inseguridad y desconcierto causado por la ausencia de orientaciones sobre cómo protegerse en el trabajo unido al miedo a contraer la enfermedad.

En este contexto, el Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Galicia (ISSGA), como órgano técnico de referencia especializado en materia de prevención de riesgos laborales, se marcó como actuación prioritaria y necesaria dar respuesta, en especial a las pequeñas y medianas empresas y al empleo autónomo, y dedicó a ello buena parte de sus recursos, asumiendo el reto de dar directrices sobre cómo hacer frente a la pandemia en el ámbito laboral.

La actuación del Instituto se fue extendiendo a diferentes sectores y colectivos mediante:

- la elaboración de guías y recomendaciones preventivas procurando la participación de los agentes sociales,
- la publicación de documentos aclaratorios de carácter técnico,
- el asesoramiento a las unidades directivas de la Xunta de Galicia en diferentes aspectos,
- el establecimiento de una línea de respuesta para las consultas técnicas relacionadas con las medidas y medios de protección frente a la COVID-19.

La creación de la unidad de referencia COVID-19 del ISSGA ha sido posible gracias a la previsión recogida en sus estatutos, en los que se contempla la posibilidad de crear otras unidades de referencia en las distintas disciplinas preventivas de considerarse necesario, con el objeto de optimizar los recursos existentes y debido a las demandas en seguridad y salud laboral.



Esta unidad se constituye como un órgano de carácter transitorio a través del que se canalizarán y difundirán las actuaciones del ISSGA para afrontar la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19, y tiene como objetivo asesorar técnicamente y dar apoyo en el ámbito de la prevención de riesgos laborales debido a la pandemia en Galicia.

La unidad está constituida por personal técnico de las áreas de Higiene Industrial y Medicina del Trabajo, más directamente implicadas en las demandas provocadas por la emergencia sanitaria en el entorno laboral, pero sin excluir el necesario apoyo de las áreas de Formación, Divulgación y Documentación, Ergonomía y Psicología aplicada y Seguridad en el Trabajo.

Esta unidad, que se coordina con la autoridad sanitaria gallega, pretende ser referencia para los agentes implicados en la prevención de riesgos laborales y dar apoyo a las solicitudes que se formulen por las distintas unidades directivas de la Xunta de Galicia.

Los beneficiarios de esta unidad, además de los interlocutores sociales, son los servicios de prevención de riesgos laborales, las asociaciones profesionales, las empresas, el empleo autónomo y las administraciones públicas.

El ISSGA inicia la campaña “Teletrabaja con prevención”

Debido al auge del teletrabajo desde la irrupción de la pandemia, el ISSGA acaba de presentar una nueva campaña, denominada “Teletrabaja con prevención”, que busca sensibilizar acerca de las prácticas preventivas y sobre buenos hábitos en el desarrollo de esta modalidad de trabajo.

El trabajo a distancia lleva consigo importantes beneficios como la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la reducción y ahorro de costes, el aumento de la productividad y racionalización de horarios, la atracción y retención del talento o la reducción del absentismo.

Con todo, también puede afectar a la salud musculoesquelética o mental del personal trabajador debido a los largos períodos de trabajo con pantallas de visualización, el aislamiento, una mayor inactividad física, los límites difusos entre trabajo remunerado y vida privada o el estrés. Se deben promover unas buenas prácticas preventivas, entre las que destaca la formación específica de los riesgos laborales.

Además, la excepcional situación actual causada por la COVID-19 llevó a establecer el carácter preferente del trabajo a distancia y propició la necesidad de improvisar en muchos hogares este tipo de trabajo sin los recursos, organización y soporte idóneos, por lo que la gestión actual de la prevención de riesgos laborales debe ajustarse a esta situación excepcional.

Con el objeto de que este trabajo a distancia se lleve a cabo dentro de las mejores condiciones posibles de seguridad y salud, el ISSGA difunde mediante esta campaña de



sensibilización las recomendaciones y las medidas preventivas más apropiadas para desarrollar esta actividad.

Entre otras cuestiones, los materiales abordan la necesidad de crear un entorno idóneo de trabajo en la casa, que esté aislada para facilitar la concentración; con espacio e iluminación preferentemente natural; con el espacio ordenado y las condiciones de temperatura, humedad y ventilación idóneas.

La ergonomía del puesto de trabajo debe trasladarse al hogar. En este sentido, se pautan buenas prácticas posturales: pies apoyados, espaldas rectas y con soporte lumbar, cuello sin flexionar y distancias idóneas. Puede conseguirse todo esto con sillas regulables en altura o disponiendo los equipos informáticos a la altura óptima. Para evitar la fatiga visual, es importante que se eviten los reflejos en el monitor y realizar pausas cortas y frecuentes.

Se propone realizar pausas activas, estiramientos, cambios de postura y adoptar el hábito de hacer más tareas de pie para evitar el sedentarismo. Lo más conveniente para combatir el aislamiento social es mantener el contacto con los compañeros por medios telefónicos o telemáticos.

Para evitar el estrés en el teletrabajo, se aconseja adoptar rutinas que favorezcan el bienestar mental mediante buenas prácticas como organizar el trabajo, evitar largas jornadas laborales, la intensidad o flexibilidad de las tareas y marcar los límites entre vida laboral y vida personal.

Los materiales de la campaña están a disposición de las personas interesadas en la página web del ISSGA (issga.xunta.gal) donde se puede acceder también a un vídeo explicativo de los buenos hábitos para el desempeño del teletrabajo en condiciones adecuadas de seguridad y salud. ●



Adela Quinzá-Torres García, gerente del ISSGA, en la presentación de la campaña

Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa

En el año 2015 el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (IAPRL) y la Jefatura Provincial de Tráfico de Asturias firmaron un acuerdo de colaboración con el fin de establecer un marco de cooperación para desarrollar programas de estudio conjuntos, cooperar en la realización de campañas de concienciación y otros proyectos dirigidos a reducir la siniestralidad relacionada con la seguridad laboral vial en el ámbito del Principado de Asturias.

En 2016 se publicó la Guía de Movilidad Segura en la Empresa (<http://www.iaprl.org/guia-de-movilidad-segura-en-la-empresa>), primer fruto del acuerdo de colaboración entre ambas entidades. En la elaboración de la Guía colaboraron siete empresas asturianas que ya venían trabajando desde hacía tiempo en la integración de la seguridad laboral vial en su gestión preventiva.

La Guía define la metodología para implantar un Plan de Seguridad Vial en la Empresa. El siguiente paso consistió en definir un reconocimiento institucional a aquellas organizaciones dispuestas a trabajar en el campo de la seguridad laboral vial y a aplicar la metodología propuesta en la Guía. Así nació el **Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa**.

El Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa otorga a las organizaciones que lo han obtenido un Diploma que lo acredita. Además, les habilita para el uso del logotipo del Sello en sus comunicaciones e imagen

y se generan pegatinas destinadas a los vehículos corporativos de la organización, de distintos tamaños para diferentes tipos de vehículos.

Desde la primera edición del Sello se quiso dar un valor añadido al mismo para que, además del reconocimiento institucional, aportase otros beneficios a las organizaciones que lo ostentan. Para ello, se creó un foro privado para que todos los integrantes

puvieran comunicarse e intercambiar información, preguntas... Además, se han ido convocando, con regularidad, actividades específicas para las organizaciones del Sello; y cursos y talleres relacionados con la seguridad laboral vial con el fin de que los integrantes del Sello puedan ampliar sus conocimientos y tengan información de iniciativas novedosas puestas en marcha en destacadas organizaciones.

El Sello se otorga a las organizaciones con una vigencia de cuatro años, con una revisión tras los dos primeros años. Al finalizar la vigencia del mismo, se deberá proceder a su renovación. Tanto revisiones como renovaciones pretenden validar que aquello que se definió en el Plan se traduzca en acciones y medidas implementadas y en monitorizar la efectividad de las mismas.

Tras el desarrollo de tres ediciones (2017, 2018, 2019) y una moratoria (2020) ocasionada por la situación sanitaria, en 2021 está en proceso la convocatoria de la cuarta edición del Sello, cuyo plazo de presentación de solicitudes previsiblemente se iniciará el día 28 de abril, coincidiendo con la celebración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En las tres primeras ediciones se han adherido un total de sesenta organizaciones, de sectores tan variados como administraciones públicas, transporte de pasajeros, construcción, electricidad, autoescuelas e incluso asociaciones culturales. También se puede observar que, entre las organizaciones que ostentan el Sello, encontraremos desde microempresas, como un taxi de Gijón, hasta gigantes del transporte de viajeros o de distribución de energía. Las ediciones realizadas demuestran que el Sello no es una iniciativa interesante únicamente para empresas cuyo negocio está directamente basado en la movilidad, sino que puede ser atractivo para cualquier organización, como demuestran algunas administraciones que lo han obtenido y que únicamente realizan desplazamientos a pie.

El Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa ha sido una iniciativa pionera en su campo. Desde su aparición se





han puesto en marcha, en otras Comunidades Autónomas, iniciativas equivalentes en las que incluso hemos tenido el gusto

de colaborar. A nivel estatal se está trabajando en un reconocimiento unificado en el campo de la seguridad laboral vial. ●



Gobierno de Aragón

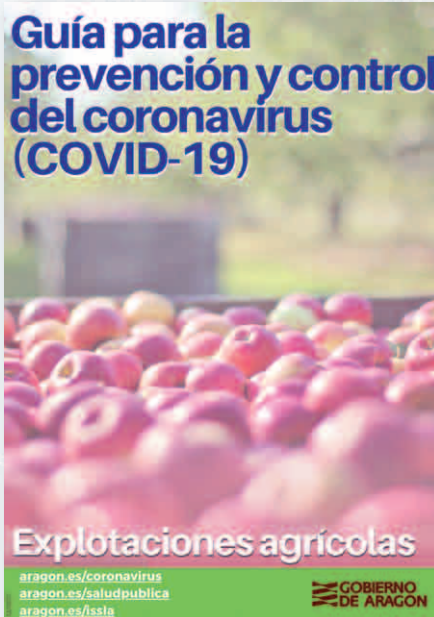
Guía de prevención del coronavirus en las explotaciones agrícolas

El coronavirus (SARS-CoV-2), en adelante coronavirus, es un virus nuevo, desconocido anteriormente en la patología humana, que pertenece a la familia Coronaviridae. La COVID-19 es la infección que transmite el coronavirus, por las gotas respiratorias (mayores de 5 micras) que las personas infectadas expulsan al toser o al hablar, capaces de llegar hasta distancias de 1,5 metros.

En el escenario actual de transmisión comunitaria sostenida generalizada es crucial mantener la capacidad de respuesta de todos los sectores económicos cuya actividad continua, entre ellos, los que aseguran la prestación de servicios esenciales a la comunidad.

La producción agrícola forma parte de la cadena de abastecimiento alimentario, es una actividad esencial y crítica que debe garantizarse, especialmente en el estado de emergencia sanitaria, para ofrecer a la población un servicio básico y fundamental. No obstante, hay que compatibilizar la realización de las actividades esenciales con las medidas de prevención que garanticen la reducción de la transmisión de la infección de COVID-19.

El momento de la recolección agrícola, que se realiza mayoritariamente con la contratación de temporeros, es una situación en la que hay que extremar las medidas preventivas.



El empresario o gestor de la explotación agrícola tiene que adoptar un plan de contingencia que incluya las medidas organizativas, técnicas y de formación de los trabajadores que aseguren la prevención y control del COVID-19 en todos los procesos relacionados con la recogida, transporte, almacenamiento de la producción agrícola.

En este sentido, el Gobierno de Aragón ha editado la [Guía para la prevención y control del coronavirus \(COVID-19\). Explotaciones agrícolas](#) que deberá estar al alcance de todos los trabajadores y trabajadoras en los centros de trabajo.

La relación de medidas incluidas en la citada guía está en continua revisión, en función de la evolución y la nueva información de que se disponga sobre la infección ocasionada por

el coronavirus. Por ello, se recomienda visitar la [página del Ministerio de Sanidad](#), actualizada permanentemente, la [web de Salud Pública de Aragón](#), así como el [sitio web del Gobierno de Aragón](#).

Para acompañar a la guía, se han elaborado cinco [infografías](#) que describen de manera sencilla algunas medidas preventivas concretas.

Para más información: <https://www.aragon.es/-/guia-de-prevencion-del-coronavirus-en-las-explotaciones-agricolas> ●

VI Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid

Tras un amplio proceso de trabajo compartido y diálogo social, la Comunidad de Madrid, a través del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo y las Organizaciones Sindicales y Empresariales más representativas en nuestra Región (CCOO-Madrid, UGT-Madrid y CEIM) alcanzaron un acuerdo sobre el [VI Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Madrid 2021-2024](#), Plan que fue aprobado en Consejo de Gobierno el 11 de noviembre de 2020 y entró en vigor el 1 de enero de 2021.

Este Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales, como sus antecesores, tiene como objetivo fundamental la reducción de la siniestralidad laboral en atención a los artículos 40.2 de la Constitución Española y 5 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, instrumentando políticas públicas dirigidas a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud en el trabajo.

De acuerdo con este mandato, el Gobierno de la Comunidad de Madrid, en colaboración con los agentes sociales más representativos de la región, ha definido la estrategia en materia de prevención de riesgos laborales para el periodo 2021-2024, en la cual se establecen las líneas generales de trabajo dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores y reducir los índices de siniestralidad laboral en esta comunidad autónoma.

Las diferentes líneas de actuación del VI Plan Director se estructuran en tres grandes grupos de ejes que, a su vez, se dividen en subgrupos más específicos en función de los objetivos e intereses a los que se pretende dar cobertura con ellos. Son los siguientes:

I. EJES GENERALES:

- 1.1 Integración y liderazgo de la prevención de riesgos laborales orientada hacia un futuro del trabajo seguro y salvable.
- 1.2 Potenciación de la formación y divulgación del conocimiento especializado, así como de la cultura preventiva en prevención de riesgos laborales.
- 1.3 Actuaciones específicas ante los riesgos emergentes derivados de la evolución demográfica, la tecnología y las nuevas formas de organización del trabajo.
- 1.4 Análisis, investigación, vigilancia y control de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- 1.5 Personas trabajadoras con riesgos específicos.



II. EJES TRANSVERSALES:

- 2.1 Perspectiva de género y diversidad en la prevención de riesgos laborales.
- 2.2 Especial atención a las características de la empresa según su tamaño (Pymes y Microempresas) y al sector al que pertenezcan.
- 2.3 Promoción de la inclusión de medidas de prevención de riesgos laborales en la negociación colectiva, sectorial y de empresa.
- 2.4 Colaboración con agentes sociales e instituciones.
- 2.5 Papel proactivo de la Administración en el impulso de la prevención, en especial fortaleciendo el papel del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo y la participación de agentes sociales y de otras instituciones.

2.6 Nuevos desafíos originados por la pandemia ocasionada por la COVID-19, con el objetivo de colaborar con las medidas de salud pública en función de las diferentes fases de reactivación económica.

III. EJES INSTRUMENTALES:

- 3.1 Evaluación y reelaboración de indicadores de forma periódica como garantía de la eficacia de las medidas propuestas teniendo en cuenta las nuevas tecnologías.
- 3.2 Impulso del "Observatorio de condiciones de trabajo" como órgano colegiado de asesoramiento y análisis de los riesgos laborales de la Comunidad de Madrid.

El VI Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales pretende seguir afianzando el consenso con los agentes sociales en torno a las políticas de promoción de la seguridad y salud laboral a desarrollar en la Comunidad de Madrid; y aprovechar la experiencia acumulada en la ejecución de los planes directores anteriores, con el objetivo de seguir mejorando el diseño y ejecución de unas políticas esenciales para mejorar las condiciones de trabajo y seguir combatiendo la siniestralidad laboral de la región.

En particular, está destinado a empresas y trabajadores, pero también a estudiantes de todos los niveles educativos y personal docente, así como a aquellas entidades que nos demanden colaboración como pueden ser los agentes sociales, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios de emergencia, juzgados y otras consejerías y administraciones.

La vigencia del presente Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid se extenderá desde la firma del presente Plan hasta el 31 de diciembre de 2024. Si a la finalización del periodo de vigencia señalado no se hubiese acor-

dado un nuevo Plan Director, el VI Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid se entenderá

prorrogado automáticamente hasta el plazo máximo del 31 de diciembre de 2025. ●



Junta de Castilla y León

Subvenciones en materia de prevención de riesgos laborales para la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a través de la adquisición, adaptación o renovación de equipos de trabajo

La Junta de Castilla y León viene desarrollando el fomento de diversas actividades, tendentes a la mejora de las condiciones laborales, a la reducción de la siniestralidad laboral y a la promoción de estructuras eficaces de prevención, para lo cual se vienen adoptando programas específicos, dirigidos, entre otros fines, a promover el perfeccionamiento de los niveles de protección, a través de la concesión de incentivos destinados a las pequeñas empresas y microempresas, ello principalmente implantando acciones consensuadas con los agentes sociales y económicos más representativos de la Comunidad.

El V Acuerdo de Prevención de Riesgos Laborales de Castilla y León incluido en la II Estrategia Integrada de Empleo, Formación Profesional, Prevención de Riesgos Laborales e Igualdad y Conciliación en el Empleo 2016-2020, suscrito

por los agentes sociales y económicos más representativos de la Comunidad, tiene como objetivos generales lograr una siniestralidad cero y una máxima coordinación de todas las figuras preventivas.

Para el año 2021 se convocan, en régimen de concurrencia competitiva, subvenciones públicas dirigidas a la adquisición, adaptación o renovación de equipos de trabajo para las empresas, con la finalidad de mejorar sus condiciones de trabajo, adecuándolas a criterios de mayor eficacia de la gestión de la seguridad y salud laboral, PROG I.

Se subvenciona, con la finalidad de mejorar las condiciones de seguridad y salud en la empresa, la adquisición, adaptación o renovación de los siguientes equipos de trabajo:

- Equipos de trabajo que carezcan de las medidas de seguridad suficiente y necesaria para minimizar o eliminar los riesgos.
- Equipos de trabajo para el control de contaminantes de naturaleza química, física y/o biológica dentro del centro de trabajo.
- Elementos destinados a la adaptación ergonómica de puestos de trabajo.

Los beneficiarios son las personas, físicas o jurídicas, privadas con ánimo de lucro, agrupaciones de ambas, comunidades de bienes o cualquier otro tipo de unidad económica o patrimonio separado que, aunque carezcan de personalidad jurídica, lleven a cabo las acciones objeto de la subvención.

La inversión de los gastos subvencionables, así como el pago, deberá estar comprendida entre el día 1 de septiembre de 2019 y el día 31 de agosto de 2021, ambos inclusive.

La cuantía de la subvención será del 50 % respecto del gasto subvencionable, no pudiendo en ningún caso superar los 20.000 euros por beneficiario. ●



Subvenciones para financiar la adquisición de sistemas de protección colectiva y de señalización, de los productos químicos de limpieza y desinfección, y para el mantenimiento y mejora del sistema de climatización, frente a la COVID-19

La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia interna-

cional. La rapidez en la evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, requiere la adopción de medidas inmediatas y eficaces para hacer frente a esta coyuntura. Las circunstancias

extraordinarias que concurren constituyen, sin duda, una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el muy elevado número de ciudadanos afectados como por el extraordinario riesgo para sus derechos.

Ante la situación de emergencia de salud pública y pandemia internacional, el Gobierno de la nación adoptó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, con medidas previstas para proteger la salud y seguridad de los ciudadanos, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública. Las medidas temporales de carácter extraordinario que ya se han adoptado por todos los niveles de gobierno deben ahora intensificarse sin demora para prevenir y contener el virus y mitigar el impacto sanitario, social y económico.

La Junta de Castilla y León quiere apoyar a las empresas en la adopción de las diferentes medidas para evitar el contagio de sus trabajadores, o del público que acceda a sus servicios, a través de la ayuda para los costes de la adquisición y colocación de los sistemas de protección colectiva y de señalización derivados de las medidas a adoptar frente a la COVID-19, de los productos químicos de limpieza y desinfección usados frente a los riesgos biológicos, así como los costes externos de mantenimiento y mejora del sistema de climatización frente a la COVID-19.

El Acuerdo del Consejo del Diálogo Social de Castilla y León aprobó el 11 de noviembre de 2020 el plan de choque para favorecer el empleo y el mantenimiento de las empresas y de los puestos de trabajo más afectados por la crisis de la COVID-19. Entre las medidas adoptadas, en su apartado 3.9 se prevé la línea de subvención indicada.

Esta línea está dirigida a empresas de hasta 250 trabajadores, con centro de trabajo en Castilla y León. Podrán solicitar estas ayudas para financiar las inversiones que hayan realizado con el fin de garantizar la máxima seguridad y protección de la salud de sus trabajadores frente a los riesgos derivados de la pandemia por COVID-19. Se trata, en definitiva, de favorecer que el tejido productivo continúe con su actividad o la reanude de forma segura.

Podrán ser beneficiarios las personas físicas o jurídicas, privadas con ánimo de lucro, agrupaciones de ambas, comunidades de bienes o cualquier otro tipo de unidad económica o patrimonio separado que, aunque carezcan de personalidad jurídica, lleven a cabo las acciones objeto de la subvención y cumplan los requisitos establecidos en las bases reguladoras. Igualmente, deberán cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

Con estos incentivos, las empresas puedan financiar:

1. Adquisición y colocación de los sistemas de protección colectiva y de señalización derivados de las medidas a adoptar frente a la COVID-19, apartado en el que se incluyen:
 - i. Elementos de señalización, delimitación y separación de zonas:
 - a. Señalización: cartelería, pegatinas o adhesivos y vinilos tanto para colgar del techo como para las paredes y para el suelo.

- b. Delimitación y separación de zonas: mamparas, barreras de separación, cinta delimitadora, malla de seguridad, conos, postes, caballetes indicadores y barras retráctiles.

- ii. Equipos para determinación de temperatura: termómetro, arcos de temperatura, cámaras termográficas.
 - iii. Elementos para la higiene y desinfección frente a la COVID-19: dispensadores, dosificadores, pulverizadores, bobinas secamanos, bayetas, contendedores/papelera, felpudos desinfectantes.

2. Adquisición de los productos químicos de limpieza y desinfección frente a la COVID-19:

- i. Desinfectantes que contengan: etanol (por ejemplo, gel hidroalcohólico), peróxido de hidrógeno o hipoclorito de sodio (lejía).
 - ii. Virucidas autorizados por el Ministerio de Sanidad.

3. El mantenimiento y mejora de los sistemas de climatización y ventilación de edificios y locales para la prevención de la propagación de la COVID-19.

Hay que destacar que no son objeto de subvención los sistemas o equipos que generan ozono in situ o con radiación ultravioleta, ni los túneles, cabinas o arcos desinfectantes de radiaciones ultravioleta (UV-C), ozono y otras sustancias químicas sobre personas.

Las inversiones financiables deben ejecutarse en el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 1 de noviembre de 2020 y entre los requisitos exigidos a los beneficiarios se encuentra el de no haber sido sancionados con carácter firme por infracciones graves o muy graves en materia de prevención de riesgos laborales en los dos años anteriores.

Esta línea de subvención cuenta con una dotación inicial de 500.000 euros, ampliables a 2 millones. El importe individual de la subvención será del 80% del gasto aprobado, con un máximo de 2.000 euros por empresa. ●





COMISIÓN EUROPEA

Plan Europeo de Lucha contra el Cáncer: un nuevo enfoque de la UE en materia de prevención, tratamiento y cuidados

El pasado 3 de febrero se publicó el Plan Europeo de Lucha contra el Cáncer, que responde a una prioridad política de la Comisión en el ámbito de la salud. Este plan se enmarca en el pilar de una [Unión Europea de la Salud](#) y establece un enfoque nuevo para la prevención, el tratamiento y los cuidados del cáncer en la UE tomando como puntos de partida las nuevas tecnologías, la investigación y la innovación. En lo que respecta a su contenido, el Plan aborda toda la trayectoria de la enfermedad, desde la prevención hasta la calidad de vida de los pacientes y supervivientes de cáncer, centrándose en acciones en las que la UE puede aportar mayor valor añadido.

La Comisión estima que, si no se toman medidas concluyentes, de aquí a 2035 los casos de cáncer habrán aumentado casi un 25 %, y el cáncer se convertirá en la principal causa de muerte en la UE. Además, la pandemia de la COVID-19 ha tenido un grave efecto sobre los cuidados del cáncer: ha perturbado el tratamiento, retrasado el diagnóstico y la vacunación y afectado al acceso a los medicamentos.

El Plan contra el Cáncer está estructurado en torno a cuatro ámbitos de acción clave, con [diez iniciativas emblemáticas y múltiples acciones de apoyo](#):

- La prevención.
- La detección precoz del cáncer.
- El diagnóstico y tratamiento.
- La mejora de la calidad de vida de los pacientes y supervivientes de cáncer.

En lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo, con este plan, la Comisión se propone **actualizar la Directiva sobre agentes carcinógenos y mutágenos**, estableciendo límites de exposición profesional nuevos o revisados para tres sustancias importantes: el acrilonitrilo, los compuestos de níquel y el benceno 44. A la espera de los resultados de la consulta en curso con los interlocutores sociales, la Comisión tiene previsto presentar una **propuesta legislativa en 2022 para reducir más la exposición al amianto** de los trabajadores, a fin de protegerlos de los riesgos relacionados con el cáncer.

Tal como se refleja en el plan, la Comisión propone que el **nuevo Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2021-2027** establezca compromisos firmes para reducir más la exposición profesional a sustancias químicas. También en el próximo Marco estratégico, se contemplarán los riesgos psicosociales y los colectivos desfavorecidos, incluidos los supervivientes de cáncer. Además, el plan de acción para aplicar los principios del [pilar europeo de derechos sociales](#) abarcará las condiciones laborales, la protección social y la inclusión y el fomento de la salud y la asistencia sanitaria de todos los trabajadores, incluidos los afectados por un cáncer.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo continuará desarrollando la [encuesta sobre la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo de cáncer en Europa](#) con el fin de ayudar a reducir el cáncer relacionado con el trabajo.

En los Anexos de esta comunicación se recoge un listado de acciones concretas entre las cuales, por su relevancia sobre la población trabajadora, se destacan las siguientes:

- N°14. Reducir la exposición de los trabajadores a sustancias cancerígenas mediante la modificación de la Directiva sobre agentes carcinógenos y mutágenos, entre 2021 y 2025.
- N° 15. Revisar los límites de la UE en relación con el amianto con vistas a una mayor reducción de la exposición de los trabajadores, entre 2022 y 2024.
- N° 16. Estudio sobre la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo de cáncer, entre 2021 y 2024.

En el siguiente enlace se puede acceder al texto completo de la COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO Plan Europeo de Lucha contra el Cáncer COM(2021) 44 final: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0044&qid=1614001331337>



La Comisión adopta la Estrategia de sostenibilidad para las sustancias químicas con miras a un entorno sin sustancias tóxicas

El 14 de octubre de 2020 se publicó la “Estrategia de sostenibilidad de la UE para las sustancias químicas: Hacia un entorno sin sustancias tóxicas”. Esta estrategia supone el primer paso hacia la consecución del objetivo de un entorno sin sustancias tóxicas, anunciado en el [Pacto Verde Europeo](#).

Esta medida política impulsa la innovación para el desarrollo de sustancias químicas seguras y sostenibles, y promueve la protección de la salud de las personas y del medio ambiente frente a las sustancias químicas peligrosas. La estrategia prohíbe el uso de las sustancias más nocivas en productos de consumo, salvo que se demuestre que son esenciales para la sociedad.

En el documento adoptado se expone una serie de medidas concretas para lograr que las sustancias químicas sean seguras y sostenibles desde el diseño y para garantizar que produzcan todos sus beneficios sin causar daños al planeta ni a las generaciones actuales y futuras. Se trata de evitar que las sustancias químicas más nocivas se empleen en usos no esenciales para la sociedad, particularmente en productos de consumo y en especial por los grupos más vulnerables. Las medidas contempladas en la estrategia también se dirigen a garantizar que todas las sustancias químicas se utilicen de manera más segura y sostenible. Para alcanzar los objetivos de esta estrategia se contemplan diferentes iniciativas de innovación e inversión que acompañen a la industria química en esta transición.

Entre las sustancias que son objeto de esta estrategia figuran los alteradores endocrinos, las sustancias químicas que afectan a los sistemas inmunológico y respiratorio, y sustancias persistentes como las sustancias perfluoroalquiladas y polifluoroalquiladas (PFAS). Estas sustancias serán suprimidas gradualmente de productos que afectan a las poblaciones vulnerables, como juguetes, artículos de puericultura, cosméticos, detergentes, materiales en contacto con alimentos y productos textiles, salvo que se demues-

tre que su uso es esencial para la sociedad. Este proceso de supresión también se dirigirá a las sustancias preocupantes que tienen mayor potencial para la economía circular.

Otro aspecto importante que se aborda en la estrategia se dirige a productores y consumidores por medio de la introducción de requisitos de información en el contexto de la iniciativa sobre una política de productos sostenibles, de forma que se garantiza el acceso a la información sobre el contenido en sustancias químicas de productos y sobre el uso seguro de estas.

Mayor protección de la seguridad y salud en el trabajo

En lo que respecta a la protección de la población trabajadora frente a las sustancias químicas, interesa señalar los apartados de la estrategia que hacen referencia a los siguientes aspectos:

- **Refuerzo del marco jurídico** de la UE para poder responder rápidamente a los hallazgos científicos, haciéndolo más coherente, sencillo y previsible para todos los agentes. En particular, deberían reforzarse los Reglamentos REACH y CLP, en cuanto piedras angulares de la UE para la reglamentación de las sustancias químicas, y complementarse estableciendo planteamientos coherentes en relación con la evaluación y gestión de las sustancias químicas en la normativa sectorial vigente, en especial la que regula los productos de consumo.
- **Protección de la población trabajadora frente a las sustancias químicas más nocivas** en el contexto del próximo Marco estratégico en materia de salud y seguridad en el trabajo. En dicho marco estratégico se definirán nuevas prioridades en relación con la exposición laboral a sustancias peligrosas, en particular mediante la identificación de las sustancias más nocivas. La Comisión propondrá fijar límites de exposición profesional tras el proceso de consulta establecido. Asimismo reforzará la protección de

la población trabajadora, proponiendo específicamente la reducción de los actuales valores límite de exposición profesional para el plomo y el amianto y estableciendo un valor límite vinculante para los diisocianatos.

- Con respecto a la **exposición laboral a los alteradores endocrinos**, la Comisión clasificará los alteradores endocrinos en la categoría de sustancias extremadamente preocupantes en el marco del Reglamento REACH y propondrá que se establezca una identificación de peligro jurídicamente vinculante, sobre la base de la definición de la OMS y partiendo de los criterios ya elaborados para plaguicidas y biocidas, y la aplicará en toda la legislación. Además, la Comisión velará por que los alteradores endocrinos se prohíban en los productos de consumo tan pronto como se identifiquen y únicamente autorizará su uso cuando se demuestre que son esenciales para la sociedad. Asimismo, se garantizará que se ponga a disposición de las autoridades información suficiente y adecuada para permitir la identificación de los alteradores endocrinos, revisando y reforzando los requisitos de información en toda la legislación.

Por último, se destacan del contenido de la estrategia las medidas dirigidas a la **protección frente a los efectos combinados de las sustancias químicas** para que se tenga en cuenta el impacto de las mezclas no intencionales. En el caso de los plaguicidas se acelerarán los trabajos para que puedan aplicarse íntegramente las disposiciones existentes.

En el siguiente enlace se puede acceder al texto completo de la COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES Estrategia de sostenibilidad para las sustancias químicas. Hacia un entorno sin sustancias tóxicas COM/2020/667 final: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52020DC0667> ●

El trabajo en residencias y en servicios de atención domiciliaria.

Factores de riesgo psicosocial y medidas preventivas

Debido a que las condiciones de salud son cada vez mejores, la esperanza de vida, en general, va en aumento y la pérdida de autonomía y el inicio de la dependencia son cada vez más tardíos. Pero también, el envejecimiento progresivo de la población y la alta incidencia de enfermedades crónicas repercuten en que las personas mayores tengan problemas de salud más complejos y niveles de dependencia más elevados. Todo ello hace que la demanda de las personas mayores, en cuanto a asistencia y cuidados, vaya aumentando progresivamente y, por tanto, que el número de personas que trabajan en este sector vaya también creciendo de forma significativa.

La Ley de dependencia establece un conjunto de servicios y prestaciones para las personas dependientes:

- Servicios de ayuda a domicilio (SAD), que facilitan que las personas mayores permanezcan en su domicilio el mayor tiempo posible.
- Servicios de atención residencial, que ofrecen alojamiento y manutención de forma permanente o temporal, con servicios y programas de intervención adecuados a las necesidades de los mayores para mejorar su calidad de vida y su autonomía personal.

La mayor parte del trabajo que se realiza en estos servicios anteriores lo llevan a cabo cuidadoras en el sector privado, de una media de edad de unos cincuenta años, con contratos indefinidos y estudios de grado medio de formación profesional específica y con trabajo a jornada completa. Se trata de un tipo de trabajo

exigente, tanto física como psicológicamente.

Las tareas principales que realizan las cuidadoras son: la atención y el cuidado personal; las relacionadas con la alimentación; la ayuda en las actividades domésticas básicas y en la movilidad esencial; y la ayuda a reconocer personas y objetos, a saber orientarse y a entender y a ejecutar órdenes o tareas sencillas. En estas tareas las cuidadoras están expuestas a una serie de factores de riesgo específicos, donde los de índole psicosocial y ergonómico cobran especial importancia, debido a la atención directa y constante que requieren los usuarios de residencias y los de SAD, a la elevada carga física diaria a la que deben hacer frente, al trabajo a turnos y nocturno y al trabajo en solitario de ayuda a domicilio.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN RESIDENCIAS

- Atención directa y constante a los usuarios.
- Elevadas exigencias emocionales por el contacto permanente con la enfermedad, la muerte, el deterioro físico y cognitivo, etc.
- Diversidad de perfiles y niveles de dependencia de los usuarios.
- Trato con familiares de usuarios.
- Conflictos entre usuarios.
- Tareas múltiples, algunas de ellas monótonas y repetitivas.

- Ritmo impuesto y exigente.
- Interrupciones, imprevistos y tareas adicionales frecuentes.
- Elevada carga de trabajo.
- Escasez de tiempo.
- Inadecuada asignación de recursos humanos y/o materiales.
- Trabajo a turnos y nocturno. Escasez de personal en el turno de noche.
- Dificultad para realizar los tiempos de descanso.
- Diseño inadecuado de los turnos y falta de autonomía para cambiarlos.
- Escasa autonomía para decidir qué hacer y cómo organizar las tareas.
- Canales de participación no eficaces o inexistentes.
- Falta de claridad en la asignación de tareas.
- Escasa valoración social y profesional.
- Falta de formación y reciclaje.
- Escaso apoyo entre compañeras y jefatura.
- Percepción de gran responsabilidad.
- Falta de ayudas técnicas o dificultades para su uso.



- Distribución inadecuada del espacio físico.
- Edad media avanzada de las cuidadoras.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Además de los factores de riesgo psicosocial citados en el apartado anterior,

las cuidadoras en SAD presentan algunos factores específicos, como los siguientes:

- Trabajo en solitario.
- Conflicto entre tareas asignadas y expectativas de los usuarios.
- Aumento constante de niveles de dependencia y tareas.
- Elevado número de domicilios y desplazamientos por jornada.

- Dispersión geográfica.
- Ayudas técnicas insuficientes (grúas, sillas de ruedas, etc.).
- Inadecuación del espacio físico de los domicilios.
- Trato con usuarios en situación de abandono, soledad, etc.
- Situaciones familiares conflictivas en el domicilio (hijos, cónyuge, etc.).
- Escasa valoración o rechazo por parte de los usuarios.
- Indefinición de rol.

Como consecuencia de todo ello, el estrés laboral, el síndrome de *burnout*, los actos violentos y las alteraciones derivadas del trabajo a turnos y nocturno conforman los principales riesgos de índole psicosocial en los puestos de las cuidadoras en general y están directamente relacionados con el diseño, la organización del trabajo y las relaciones laborales. Entre otras consecuencias negativas también se identifican como riesgos en este colectivo los trastornos musculoesqueléticos y los estados de fatiga.

MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN RESIDENCIAS

- Planificar las tareas estableciendo objetivos, prioridades y métodos de trabajo, definir funciones y responsabilidades, adecuar los ritmos y distribuir la carga evitando picos de trabajo.
- Diseñar la carga de trabajo teniendo en cuenta las diferentes tareas, ratios en función del perfil del usuario, imprevistos, picos de trabajo, rotaciones, etc.
- Contar con la participación de las trabajadoras en la planificación de tareas, reparto del trabajo, resolución de incidencias, adquisición de equipos, asignación de turnos, vacacio-



nes, etc., mediante reuniones periódicas u otros canales de participación.

- Planificar la carga de trabajo de manera que se incluya la realización de tareas de acompañamiento y escucha a los mayores.
- Dotar de autonomía a las trabajadoras, para establecer el orden de las tareas, elegir el método de trabajo y tomar decisiones ante situaciones imprevistas.
- Facilitar el trabajo en equipo.
- Promover la rotación de puestos en casos de alto riesgo (residentes con mayor grado de dependencia, conflictivos, etc.).
- Distribuir equitativamente residentes por trabajadora para evitar sobrecargas.
- Disponer de personal suficiente para atender imprevistos.
- Contar con personal de apoyo para descargar los picos de trabajo y cubrir bajas por enfermedad, vacaciones, etc.
- Habilitar un lugar de descanso para las trabajadoras, que permita realizar pausas de trabajo, favorecer la comunicación y recuperarse de la fatiga.
- Organizar y comunicar con tiempo los calendarios de trabajo.
- Diseñar los turnos de trabajo teniendo en cuenta los ritmos biológicos y las necesidades individuales.
- Ajustar adecuadamente la carga de trabajo en el turno de noche.
- Asegurarse de que las órdenes y procedimientos son claros y no contradictorios y no generan conflictos entre residentes y trabajadores.
- Formar a las trabajadoras en técnicas de afrontamiento de estrés, habilidades de comunicación, trato al usuario y a familiares, manejo de la implica-

ción emocional en los problemas de los usuarios y reconocimiento y gestión de la violencia.

- Facilitar el cumplimiento de procedimientos de trabajo, en especial los relativos a la utilización de ayudas técnicas.
- Reconocer la labor profesional y la calidad de los cuidados prestados.
- Informar sobre las posibilidades de promoción y desarrollo profesional.
- Integrar el factor edad en los planes de prevención de riesgos laborales.
- Atender las condiciones concretas del centro de trabajo en las evaluaciones de los riesgos y en la adopción de medidas preventivas.
- Definir protocolos de actuación para manejar situaciones conflictivas.
- Informar a los residentes y familiares sobre los cuidados, tratamientos, actividades y normas del centro antes del ingreso y en la estancia del usuario, así como sobre el procedimiento de reclamaciones y sugerencias.
- Planificar momentos del día para atender quejas y consultas de los residentes y familiares.
- Disponer de salas de espera para la atención a familiares.
- Implantar sistemas de alarma, cámaras de vigilancia, etc.
- Notificar y registrar los incidentes violentos, así como garantizar el apoyo de la Dirección para tratar las consecuencias inmediatas.

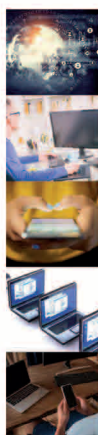
MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Además de las anteriores, el trabajo realizado en concreto en los SAD requiere las siguientes medidas específicas:

- Habilitar un canal para comunicar situaciones de violencia por parte de usuarios, familiares o terceras personas.
- Realizar evaluaciones preliminares de las necesidades y problemática de los usuarios para informar a las trabajadoras y ajustar las tareas a llevar a cabo.
- Crear un foro de trabajo para analizar las posibles carencias y problemas del entorno doméstico (falta de ayudas mecánicas, adaptación de baños, etc.), con el fin de gestionar las posibles soluciones.
- Agrupar la actividad de cada trabajadora por áreas geográficas para optimizar los desplazamientos.
- Formar en técnicas de movilización en el domicilio.
- Favorecer el apoyo y la formación por parte de la empresa al tratar/convivir con familiares especialmente conflictivos.
- Aumentar las facilidades por parte de la empresa para implantar ayudas técnicas en los domicilios.
- Habilitar sistemas de comunicación inmediata entre la trabajadora y la organización cuando se presta el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- [Ley 39/2006](#), de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE núm. 299, de 15 de diciembre.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020. [Guía para la gestión de los riesgos psicosociales en la actividad de cuidado de personas mayores](#). DD.107.1.20.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2019. [Las mujeres en actividades de cuidados de personas mayores](#). ET.155.1.19. ●



1. Marco normativo nacional y comparado
 2. Impacto del uso de dispositivos electrónicos en el entorno de trabajo
 3. Principales consecuencias para la salud
 4. Determinación de las características de los puestos de trabajo: marco empírico
- ANEXO. Cuestionario PVD Pantallas Visualización de Datos



www.insst.es

Normativa Comunitaria

DISPOSICIÓN	DOUE	REFERENCIA
Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de septiembre de 2020. COM(2020)571 final	-	Se modifica la Directiva 2004/37/CE, relativa a la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes carcinógenos o mutágenos durante el trabajo.
Decisión (UE) 2020/1512 del Consejo de 13 de octubre de 2020	L 344 19.10.2020 Págs. 22-28	Relativa a las orientaciones para las políticas de empleo de los Estados miembros.
Reglamento nº 151 de las Naciones Unidas: 2020/1596. PUB/2020/315	L 360 30.10.2020 Págs. 48-65	Sobre disposiciones uniformes relativas a la homologación de vehículos de motor en lo que respecta al sistema de aviso de ángulos muertos para la detección de bicicletas.
Reglamento de Ejecución (UE) 2020/1763 de la Comisión de 25 de noviembre de 2020. C/2020/8131	L 397 26.11.2020 Págs. 17-19	Por el que se aprueba el uso del formaldehído como sustancia activa existente en biocidas de los tipos de producto 2 y 3 (Texto pertinente a efectos del EEE).
Decisión de Ejecución (UE) 2020/1835 de la Comisión de 3 de diciembre de 2020. C/2020/8387	L 408 4.12.2020 Págs. 6-11	Relativo a las normas armonizadas para acreditación y evaluación de la conformidad (Texto pertinente a efectos del EEE).
Reglamento (UE) 2020/2096 de la Comisión de 15 de diciembre de 2020. C/2020/8817	L 425 16.12.2020 Págs. 3-9	Modifica el anexo XVII del Reglamento (CE) nº 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y mezclas químicas (REACH), en lo que se refiere a las sustancias carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción (sustancias CMR), los productos contemplados por el Reglamento (UE) 2017/745 del Parlamento Europeo y del Consejo, los contaminantes orgánicos persistentes, determinadas sustancias o mezclas líquidas, el nonilfenol y los métodos de ensayo para los colorantes azoicos (Texto pertinente a efectos del EEE).
Decisión de Ejecución (UE) 2020/2183 de la Comisión de 21 de diciembre de 2020. C/2020/9531	L 433 22.12.2020 Págs. 76-79	Relativa a determinadas medidas de protección en relación con la notificación de infecciones por SARS-CoV-2 en visones y otros animales de la familia de los mustélidos y en perros mapaches (notificada con el número C(2020) 9531) (Texto pertinente a efectos del EEE).
Decisión de Ejecución (UE) 2021/88 de la Comisión de 26 de enero de 2021. C/2021/313	L 30 28.1.2021 Págs. 6-9	Modifica la Decisión de Ejecución (UE) 2019/570 en lo que respecta a las capacidades de rescEU en el ámbito de los incidentes químicos, biológicos, radiológicos y nucleares (notificada con el número C(2021) 313) (Texto pertinente a efectos del EEE).
Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo. EESC 2020/05142	C 56 16.2.2021 Págs. 63-63	Modifica la Directiva 2004/37/CE, relativa a la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes carcinógenos o mutágenos durante el trabajo [COM(2020)571 final – 2020/0262 COD].

Normativa Nacional

DISPOSICIÓN	BOE	REFERENCIA
Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre	Nº 253 23.09.2020	de trabajo a distancia .
Resolución de 25 de septiembre de 2020, del Instituto Social de la Marina	Nº 258 29.09.2020	sobre las prórrogas otorgadas a la validez de los certificados preceptivos para el sector marítimo-pesquero, con motivo del COVID-19.
Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre	Nº 259 30.09.2020	de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.
Real Decreto 929/2020, de 27 de octubre	Nº 286 29.10.2020	sobre seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias .
Orden TES/1184/2020, de 4 de diciembre	Nº 322 10.12.2020	por la que se modifica la Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de 6 de marzo de 1991, por la que se autoriza el establecimiento de precios públicos para determinados servicios prestados por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Orden TES/1180/2020, de 4 de diciembre	Nº 322 10.12.2020	por la que se adapta en función del progreso técnico el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
Real Decreto 1154/2020, de 22 de diciembre	Nº 334 23.12.2020	por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
Orden TES/1303/2020, de 31 de diciembre	Nº 4 05.01.2021	por la que se crea y regula la Comisión Asesora de Estudios del Ministerio de Trabajo y Economía Social y se establece la regulación del Programa de Estudios del Departamento.
Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero	Nº 29 03.02.2021	por el que se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico.
Orden CSM/115/2021, de 11 de febrero	Nº 37 12.02.2021	por la que se establecen los requisitos de información y comercialización de maskarillas higiénicas .

SERVICIOS CENTRALES

C/ Torrelaguna, 73 - 28027 MADRID - Tel. 91 363 41 00
Fax: 91 363 43 27. Para consultas generales: consultasscc@insst.mites.gob.es

CENTROS NACIONALES

- **C.N. de CONDICIONES DE TRABAJO.**
C/ Dulcet, 2-10 – 08034 BARCELONA. Tel.: 93 280 01 02 - Fax: 93 280 36 42
- **C.N. de NUEVAS TECNOLOGÍAS.**
C/ Torrelaguna, 73 – 28027 MADRID. Tel.: 91 363 41 00 – Fax: 91 363 43 27
- **C.N. de MEDIOS DE PROTECCIÓN.**
C/ Carabela La Niña, 16 - 41007-SEVILLA. Tel.: 95 451 41 11 - Fax: 95 467 27 97
- **C.N. de VERIFICACIÓN DE MAQUINARIA.** Camino de la Dinamita, s/n. Monte Basatxu-Cruces – 48903 BARAKALDO (BIZKAIA). Tel.: 94 499 02 11 – Fax: 94 499 06 78

GABINETES TÉCNICOS PROVINCIALES

- **CEUTA.** Avda. Ntra. Sra. de Otero, s/n. 51002 CEUTA. Tel.: 956 50 30 84 – Fax: 956 50 63 36
- **MELILLA.** Avda. Juan Carlos I Rey, 2, 1ºD - 52001 MELILLA. Tel.: 952 690 463 – Fax: 952 68 04 18

CENTROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

ANDALUCÍA INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Avda. de Einstein, 4
Isla de la Cartuja
41090 SEVILLA
Tel.: 955 06 39 10

ALMERÍA

Avda. de la Estación, 25 - 1ªA
Edificio Torresbermejas
04005 ALMERÍA
Tel.: 950 88 02 36

CÁDIZ

C/ Barbate, esquina
a San Mateo s/n
11012 CÁDIZ
Tel.: 956 90 70 31
600 168 042

CÓRDOBA

Avda. de Chinales, parcela 26
Polígono Ind. de Chinales
14071 CÓRDOBA
Tel.: 957 01 58 00

GRANADA

C/ San Miguel, 110
18100 ARMILLA (GRANADA)
Tel.: 958 01 13 50

HUELVA

Ctra. Sevilla a Huelva, km. 636
21007 HUELVA
Aptdo. de Correos 1.041
Tel.: 959 99 20 13

JAÉN

Avda. Antonio Pascual Acosta, 1
23009 JAÉN
Tel.: 953 31 34 26

MÁLAGA

Avda. Juan XXIII, 82
Ronda Intermedia
29006 MÁLAGA
Tel.: 951 03 94 00

SEVILLA

C/ Carabela La Niña, 16
41007 SEVILLA
Tel.: 955 06 65 00

ARAGÓN

**INSTITUTO ARAGONÉS
DE SEGURIDAD Y SALUD
LABORAL**
C/Dr. Bernardino Ramazzini,5
50015 ZARAGOZA
Tel.: 976 71 66 69

HUESCA

C/ Ricardo del Arco, 6 - 4ª Planta
22003 HUESCA
Tel.: 974 29 30 32

TERUEL

C/ San Francisco, 1 - 1ª Planta
44001 TERUEL
Tel.: 978 64 11 77

ZARAGOZA

C/ Dr. Bernardino Ramazzini, 5
50015 ZARAGOZA
Tel.: 976 71 66 69

PRINCIPADO DE ASTURIAS INSTITUTO ASTURIANO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Avda. del Cristo de las
Cadenas, 107
33006 OVIEDO
Tel.: 985 10 82 75

ILLES BALEARS SERVICIO DE SALUD LABORAL

Plaza Son Castelló, 1
Polígono Son Castelló
07009 PALMA DE MALLORCA
Tel.: 971 17 89 00

CANARIAS

**INSTITUTO CANARIO DE
SEGURIDAD LABORAL**
**LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA**
C/ León y Castillo 57-1ª Planta
35003 LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA
Tel.: 928 30 77 54

SANTA CRUZ DE TENERIFE

Ramón y Cajal, 3 - Semisótano
1 - Local 5
38003 SANTA CRUZ DE
TENERIFE
Tel.: 922 47 77 70

CANTABRIA

**INSTITUTO CÁNTABRO DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**
Avda. del Faro, 33 - Pintor
Eduardo Sanz, 19
39012 SANTANDER
Tel.: 942 39 80 50

CASTILLA-LA MANCHA SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Avda. Irlanda, 14
45071 TOLEDO
Tel.: 925 28 80 00

ALBACETE

C/ Alarcón, 2
02071 ALBACETE
Tel.: 967 53 90 00

CIUDAD REAL

Ctra. Fuensanta, s/n
13071 CIUDAD REAL
Tel.: 926 22 34 50

CUENCA

C/ Parque de San Julián, 13 –
2ª Planta
16071 CUENCA
Tel.: 969 17 98 00

GUADALAJARA

Avda. de Castilla, 7-C Posterior
19071 GUADALAJARA
Tel.: 949 88 79 99

TOLEDO

Avda. de Francia, 2
45071 TOLEDO
Tel.: 925 26 79 80

CASTILLA Y LEÓN CENTRO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DE CASTILLA Y LEÓN

Avda. de Portugal, s/n
24009 LEÓN
Tel.: 987 34 40 32

ÁVILA

C/ Segovia, 25 - Bajo
05005 ÁVILA
Tel.: 920 35 58 00

BURGOS

Avda. Castilla y León, 2-4
09006 BURGOS
Tel.: 947 24 46 16

LEÓN

Avda. de Portugal, s/n
24009 LEÓN
Tel.: 987 20 22 52

PALENCIA

C/ Doctor Cajal, 4-6
34001 PALENCIA
Tel.: 979 71 55 00

SALAMANCA

C/ Príncipe de Vergara, 53-71
37003 SALAMANCA
Tel.: 923 29 60 00

SEGOVIA

Plaza de la Merced, 12 - Bajo
40003 SEGOVIA
Tel.: 921 41 74 48

SORIA

P.º del Espolón, 10 - Entreplanta
42001 SORIA
Tel.: 975 24 07 84

VALLADOLID

C/ Santuario, 6, 2ª Planta
47002 Valladolid
Tel.: 983 29 80 33

ZAMORA

Avda. de Requejo, 4 - 3ª Planta
49071 ZAMORA
Tel.: 980 55 75 44

CATALUÑA

INSTITUTO CATALÁN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

C/Sepúlveda, 148 - 150
08011 BARCELONA
Tel.: 932 28 56 69

BARCELONA

C/ Sepúlveda, 148 - 150
08011 BARCELONA
Tel.: 932 05 50 11

GIRONA

Plaza Pompeu Fabra, 1
17002 GIRONA
Tel.: 872 97 50 00

LLEIDA

C/ General Brito, 3
25007 LLEIDA
Tel.: 973 20 04 00

TARRAGONA

C/ Riú Siurana, 28 - B
Polígono Campodaro
43006 TARRAGONA
Tel.: 977 54 14 55

EXTREMADURA SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Paseo de Roma, s/n. Módulo
D- 2ª Planta
06800 MÉRIDA
Tel.: 924 00 52 53

BADAJÓZ

Avda. Miguel de Fabra, nº 4
Polígono Ind. El Nevero
06006 BADAJOZ
Tel.: 924 01 47 00

CÁCERES

C/ Hilanderas, 15
Polígono Ind. Las Capellanías
10005 CÁCERES
Tel.: 927 00 69 12

GALICIA

**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL DE GALICIA**
Edificio IGAE – ISSGA – 3ª piso
Complejo Administrativo de
San Lázaro
15703 SANTIAGO DE COMPOSTELA
(A CORUÑA)
Tel.: 981 54 46 25

A CORUÑA

Rúa Doctor Camilo Veiras, 8
15009 A CORUÑA
Tel.: 981 18 23 29

LUGO

Ronda de Fingoi, 170
27071 LUGO
Tel.: 982 29 43 00

OURENSE

Rua Villamil e Castro, s/n
32872 OURENSE
Tel.: 988 38 63 95

PONTEVEDRA

Camión Coto do Coello, 2
36812 RANDE REDONDELA
(PONTEVEDRA)
Tel.: 886 21 81 00

MADRID

**INSTITUTO REGIONAL DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**
C/ Ventura Rodríguez, 7; Pl. 2.ª,
3ª, 5ª y 6ª
28008 MADRID
Tel.: 900 713 123

REGIÓN DE MURCIA

**INSTITUTO DE SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL**
C/ Lorca, 70
30120 EL PALMAR (MURCIA)
Tel.: 968 36 55 00

NAVARRA

**INSTITUTO DE SALUD
PÚBLICA Y LABORAL DE
NAVARRA**
C/Leyre, 15
31003 PAMPLONA - IRUÑA
Tel.: 848 42 34 40

LA RIOJA

**INSTITUTO RIOJANO
DE SALUD LABORAL**
C/ Hermanos Hircio, 5
26007 LOGROÑO
Tel.: 941 29 18 01

COMUNIDAD VALENCIANA INSTITUTO VALENCIANO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

C/ Valencia, 32
46100 BURJASSOT (VALENCIA)
Tel.: 963 42 44 70

ALICANTE

C/ Hondón de los Frailes, 1
03005 ALICANTE
Tel.: 966 90 24 45

CASTELLÓN

Ctra. Nacional 340
Valencia-Barcelona, km. 68,400
12004 CASTELLÓN
Tel.: 964 55 83 00

VALENCIA

C/ Valencia, 32
46100 BURJASSOT (VALENCIA)
Tel.: 963 42 44 70

PAÍS VASCO

**INSTITUTO VASCO DE
SEGURIDAD Y SALUD
LABORALES (OSALAN)**
Camino de la Dinamita, s/n
Monte Basatxu-Cruces
48903 BARAKALDO (BIZKAIA)
Tel.: 944 03 21 90

ARABA/ÁLAVA

C/ José Abotegi, 1
01009 VITORIA - GASTEIZ
Tel.: 945 01 68 00

BIZKAIA

Camino de la Dinamita, s/n
Monte Basatxu-Cruces
48903 BARAKALDO (BIZKAIA)
Tel.: 944 99 02 11

GIPUZKOA

Maldatxo Bidea, s/n
Barrio Egüla
20012 DONOSTIA - SAN
SEBASTIÁN
Tel.: 943 02 32 50

Novedades editoriales del



www.insst.es



RIESGOS DERIVADOS DE LA EXPOSICIÓN A NANOMATERIALES EN EL SECTOR TEXTIL (DD.109.1.20)

Este documento describe las características del sector textil e incorpora ejemplos cuantitativos de valoración de las exposiciones a nanomateriales en distintos escenarios. Recoge medidas de prevención y control.



Otras publicaciones del INSST relacionadas:

