



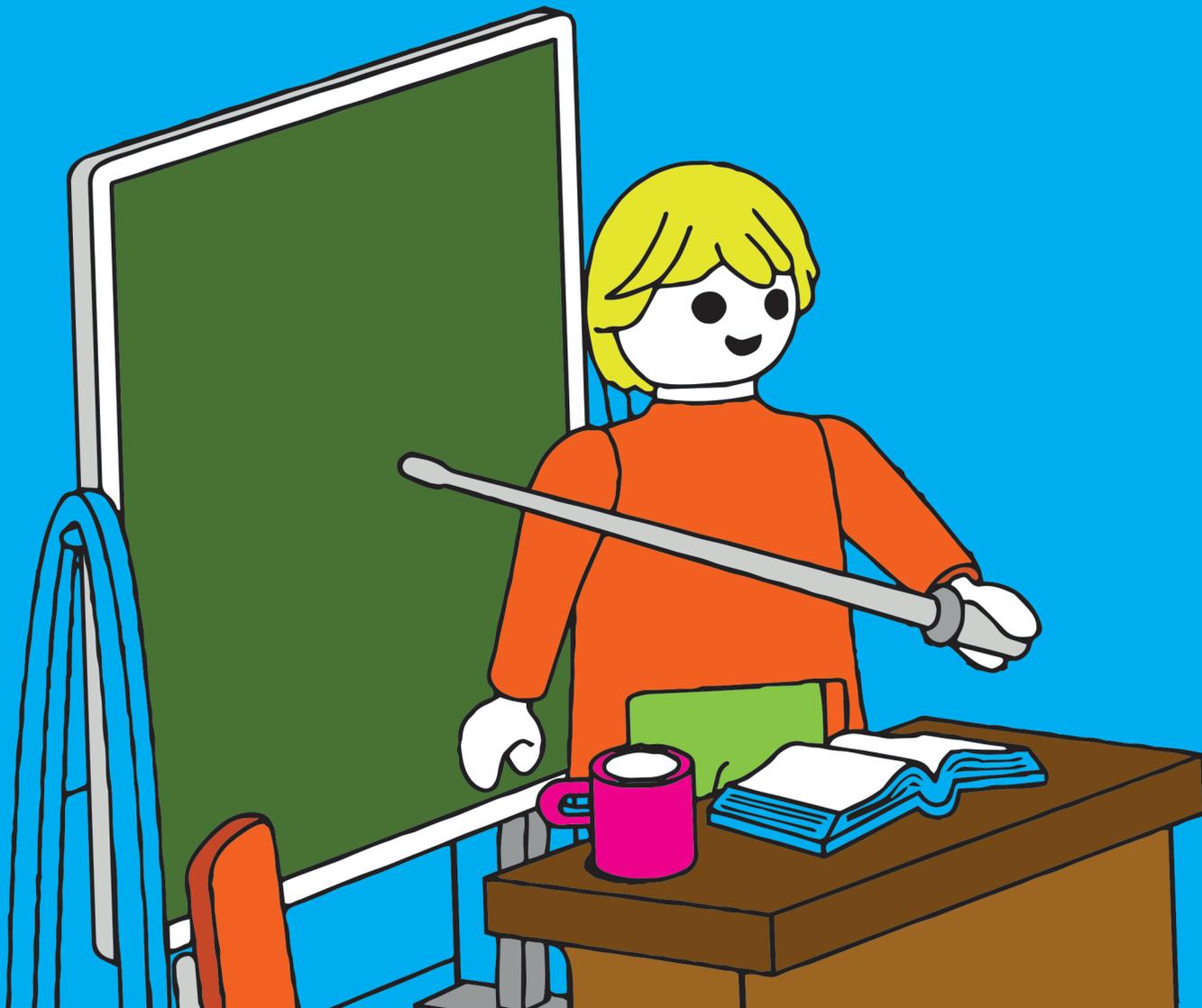
2ª edición

La calidad de los servicios de prevención



www.ccoomadrid.es

con el trabajo no se juega



**La calidad de los
servicios de prevención**

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

Primera edición: diciembre de 2014

Segunda edición: julio de 2016

Edita: CCOO de Madrid

Elabora: Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid

Depósito legal: M-27864-2016

IV Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2012-2016)

El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en esta publicación en el marco del IV Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2013-2016) y no se hace responsable de los contenidos de la misma ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. La obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

1. Presentación	5
2. Introducción	7
3. La organización de la prevención en la empresa	9
4. Calidad	17
1. Falta de liderazgo e implicación de la Dirección	17
2. Uso incorrecto de las herramientas	18
3. No participación de todo el personal en la toma de decisiones	18
5. Estudio cualitativo	21
1. Calidad técnica	23
2. Calidad percibida	26
3. Propuestas para un servicio de prevención de calidad	36
6. Y ahora..., ¿qué hacemos los delegados de prevención?	43

índice



1. Presentación

Los servicios de prevención son los instrumentos que deben actuar en el marco de las empresas y los centros de trabajo, para evitar que la realización de la actividad laboral dañe la salud de los trabajadores.

Forman parte de la Ley de Prevención de Riesgos laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre) y fueron desarrollados en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, que aprobó su Reglamento.

En la exposición de motivos de dicho reglamento, y cito textualmente, se dice: *“Al cumplimiento del mandato responde el presente Real Decreto, en el que son objeto de tratamiento aquellos aspectos que hacen posible la prevención de los riesgos laborales desde su nueva perspectiva, como actividad integrada en el conjunto de actuaciones de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma, a partir de una planificación que incluya la técnica, la organización y las condiciones de trabajo, presidido todo ello por los mismos principios de eficacia, coordinación y participación.”*

Por eso, cuando afirmamos que la prevención debe estar integrada en el marco de actividad de la empresa, lo que hacemos es reforzar y reclamar el desarrollo de la LPRL y sus reglamentos.

Lo mismo sucede cuando planteamos que la prevención debe ser asumida como una inversión y no como un coste que grava o penaliza al empresario que considera y vincula el cumplimiento de la ley a la evitación de una sanción administrativa. En este sentido, es difícil que se haga bien la prevención en una empresa, si la dirección de la misma no asume que debe cuidar en primer lugar la salud y la vida de sus trabajadores.

El papel que juegan los servicios de prevención es esencial y por eso, decidimos elaborar esta guía para que los delegados y delegadas de prevención tuvieran un mayor conocimiento de cómo deben ser y en qué niveles de calidad se encuentran.

La guía va más allá de los contenidos normativos, al incluir un importante trabajo de campo que incluye la opinión de varios delegados de prevención, de inspectores de trabajo, de técnicos del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de personas que realizan sus funciones en Servicios de Prevención Ajenos. Sus opiniones, además de enriquecer la guía, permitirán incidir en la mejora de la calidad de los servicios de prevención, en los requisitos para su acreditación, en la necesidad de controlar y auditar de forma periódica y constante sus actuaciones y medios para que sus funciones respondan a sus fines.

5



Quisiera agradecer a todas las personas que han participado en los trabajos de campo su colaboración y a los compañeros y compañeras de la Secretaría de Salud Laboral que han hecho posible que la guía esté hoy en vuestras manos y os sirva para el desarrollo de vuestra actividad, en defensa de la salud de todos los trabajadores a los que representáis como delegados y delegadas de prevención.

Esta guía ha sido elaborada en las actuaciones que CCOO de Madrid realiza en el marco del IV Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales.

Carmelo Plaza Baonza
*Secretario de Salud Laboral
de CCOO de Madrid*

6



2. Introducción

Según László Andor, comisario europeo de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión: “Las personas tienen derecho a trabajar sin arriesgar su **salud** ni su seguridad en el lugar de trabajo. Sin embargo, cada año, más de tres millones de trabajadores son víctimas de accidentes laborales graves en la UE, y cuatro mil mueren en accidentes en el lugar de trabajo. Las enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo ocurren en todos los sectores y en todas las profesiones, independientemente de que la persona esté sentada en un despacho, conduciendo un camión o trabajando en una mina o en una obra. No solo causan sufrimiento personal y familiar, sino que suponen, además, un coste elevado para las empresas y para la sociedad en su conjunto”.

Esta realidad nos demuestra que existen deficiencias en los instrumentos de gestión que la Ley establece para llevar a cabo la actividad preventiva. El carácter formal de los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la acción preventiva, junto a la ausencia de una adecuada organización y gestión de la prevención de riesgos laborales en las empresas son, en bastantes ocasiones, consecuencia de una actuación deficiente de los servicios de prevención. Ello es debido, a su vez, a la limitación de los recursos de estas entidades, la presión de la demanda de su actividad marcada muchas veces por las condiciones de supervivencia en el mercado, las distorsiones en la competencia y la insuficiente implantación de la denominada “cultura preventiva” en el seno de muchas empresas, que acuden en demanda de un servicio mínimo al menor precio posible con el único fin de evitar la responsabilidad administrativa¹.

Nuestra experiencia sindical en prevención de riesgos laborales nos muestra una vivencia generalizada de insatisfacción, descontento y poca confianza en cómo gestionan la salud laboral los servicios de prevención, bien sean ajenos o propios, dentro de las empresas.

Esta situación no se manifiesta solo en el resultado de las elevadas tasas de siniestralidad, sino también en aspectos tales como la poca participación de los trabajadores, el escaso contacto con los servicios de prevención, la documentación para cubrir el expediente, etc.

Los delegados de prevención de las empresas se quejan de poca relación con los Servicios de Prevención Ajenos, de falta de conocimientos y capacitación de los profesionales, de insuficientes recursos y comentan que “hacen lo que dice el empresario ya que es quién les paga”.

1. Informe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Barcelona. Unidad especializada en seguridad y salud laboral. 2005.

7



Al ser los servicios de prevención uno de los protagonistas fundamentales para que se realice la prevención en las empresas, parece claro que la mejora en sus servicios (aplicando una política de calidad) es fundamental para conseguir una mejora de las condiciones de trabajo.

Esta preocupación por la calidad de los servicios de prevención es lo que lleva al desarrollo de esta guía. Partiendo de una aclaración de ideas y de un análisis cualitativo de la realidad, el objetivo es desarrollar unos indicadores que puedan servir de apoyo, a los delegados y delegadas de prevención, en el control de la calidad de las actuaciones del servicio de prevención en sus empresas. Esperamos que este control sirva para conseguir una mayor implicación tanto de los servicios de prevención como de los empresarios en toda la labor preventiva.

8



3. La organización de la prevención en la empresa

Para dar cumplimiento al deber de prevención que establece la Ley 31/1995 sobre protección de la salud de los trabajadores, existen diversas formas de organizar la prevención en la empresa, que incluso se pueden combinar entre sí. El legislador ha regulado las distintas posibilidades, teniendo en cuenta la actividad de la empresa, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y el número de trabajadores.

Entre las diversas formas existentes, la ley aconseja recurrir a la organización preventiva propia y evitar, si es posible, la utilización del Servicio de Prevención Ajeno (SPA) como única elección, si bien desde que se aprobaron la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los servicios de prevención (RSP)², la tendencia ha sido la contraria, es decir, las empresas han externalizado mayoritariamente la prevención.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se entiende como servicio de prevención “el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores”. Tienen un carácter asesor y su función es dar apoyo técnico a los empresarios y a los representantes de los trabajadores/as para la organización de la prevención en la empresa.

Podemos decir, por tanto, que los servicios de prevención son una de las formas que el empresario tiene para organizar los recursos técnicos necesarios para llevar adelante las actividades preventivas en las empresas, si bien no son la única alternativa, sino que se establecen diferentes modalidades (art. 10 del Reglamento de los Servicios de Prevención):

a) Asunción personal por el empresario: el propio empresario puede asumir la actividad preventiva si es una empresa de menos de 10 trabajadores, si no realiza actividades peligrosas (anexo I del RSP), si la actividad habitual se realiza dentro del centro de trabajo y si tiene cualificación para ello. La misma posibilidad se reconoce al empresario que, cumpliendo estos requisitos, tenga hasta 25 trabajadores siempre y cuando disponga de un único centro de trabajo.

La vigilancia de la salud y las actividades preventivas no asumidas personalmente por él debe contratarlas con un servicio de prevención ajeno.

2. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.





b) Con carácter general, en todo tipo de empresas, el empresario puede **designar a uno o varios trabajadores** para ocuparse de la actividad preventiva. Estos trabajadores deben tener formación suficiente para llevar a cabo sus funciones y contar con los medios precisos para hacerlo, incluyendo el tiempo necesario para ello y el acceso a la documentación preventiva de la empresa.

No debemos confundir a estos trabajadores designados con los delegados de prevención, que son otra figura distinta (representantes de los trabajadores), con funciones distintas (de exigencia, vigilancia y control) y que, por tanto, es deseable que no coincidan en las mismas personas

Si algunos de los anteriores recursos no son suficientes es cuando viene obligado recurrir a un servicio de prevención:

c) Servicio de Prevención Propio (SPP): el empresario organiza directamente un departamento en la propia empresa para que realice las actividades de prevención. En este caso los miembros del servicio de prevención son empleados/as de la empresa, la cual asume la organización de la prevención con sus propios medios.

Es obligatorio:

- En las empresas de más de 500 trabajadores, y en las de 250 o más trabajadores cuando estén clasificados como de especial riesgo (incluidas en el Anexo I del RSP).
- Cuando, por causas justificadas, así lo establezca la Autoridad Laboral de la Comunidad Autónoma; en el caso de la Comunidad de Madrid es la Dirección General de Trabajo.

Requisitos:

- Contar como mínimo con dos de las cuatro especialidades preventivas de nivel superior (Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Medicina del Trabajo).
- Sus miembros deben dedicarse en exclusividad a la actividad preventiva y deben coordinarse entre sí.
- Constituir una unidad organizativa específica dentro de la empresa.
- Contar con instalaciones y medios suficientes.
- Elaborar una memoria anual y programación anual que debe estar a disposición del comité de seguridad y salud.

- Someter el sistema de prevención de la empresa a una auditoría o evaluación externa cada 5 años o cuando lo requiera la autoridad laboral.

Es habitual que las empresas que constituyen un servicio de prevención propio contraten alguna de las especialidades o disciplinas con un servicio de prevención ajeno.

d) Servicio de Prevención Ajeno: se contrata la realización de las actividades de prevención con una entidad o empresa externa. En este caso el empresario no contrata directamente al personal del servicio de prevención, ni lo dota de recursos, ni interviene en la organización del trabajo del servicio. Simplemente acude al mercado para contratar la realización de una actividad a la que está obligado por ley.

Requisitos:

- Contar con personal cualificado en cada una de las cuatro especialidades preventivas de nivel superior: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Medicina del Trabajo, y además tiene que tener un ATS/DUE de empresa.
- No mantener relaciones comerciales, financieras u otras distintas de la prevención con las empresas que atienda.
- Contar con la correspondiente acreditación de la Comunidad Autónoma.
- Disponer de instalaciones, personal y equipos suficientes.
- Constituir una garantía de cobertura de responsabilidades .
- Facilitar a las empresas una memoria y programación anual, para que estas a su vez la pongan a disposición del comité de seguridad y salud.

Estos requisitos deberán ser mantenidos en todo momento, y si hay alguna variación que les afecte, los servicios de prevención ajenos deberán de comunicarl as a la autoridad laboral competente. Esta podrá también verificar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos exigibles, y si comprobara el incumplimiento de los mismos podrá revocar, total o parcialmente la acreditación otorgada en su día.

Las comprobaciones previas al inicio del expediente sobre el mantenimiento de los requisitos de funcionamiento del Servicio de Prevención Ajeno pueden iniciarse de oficio, o en virtud de los informes emitidos por los órganos especializados de participación y representación de los trabajadores en materia de preven-

11





ción de riesgos laborales dentro de las empresas, es decir el comité de seguridad y salud y delegados de prevención.

El empresario debe concertar por escrito la prestación con el Servicio de Prevención Ajeno, y este **concierto** debe contener como mínimo:

1. Nombre de la entidad especializada que actúa como servicio de prevención.
2. Identificación de la empresa destinataria de la actividad, así como de los centros de trabajo donde se va a desarrollar esta actividad.
3. Especialidad o especialidades preventivas concertadas, con indicación para cada una de ellas de las funciones concretas asumidas y las actuaciones concretas que se realizarán durante la vigencia del concierto.
4. La obligación del servicio de prevención de que realizará un seguimiento y valoración de la implantación de las actividades preventivas derivadas de la evaluación.
5. La obligación de realizar en la memoria anual de sus actividades una valoración de la efectividad de la integración de la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la empresa.
6. El compromiso de dedicar los recursos humanos y materiales necesarios para realizar las actividades concertadas.
7. El compromiso de la empresa de comunicar al Servicio de Prevención Ajeno los daños a la salud derivados del trabajo.
8. El compromiso de la empresa de comunicar al Servicio de Prevención Ajeno las actividades o funciones realizadas con otros recursos preventivos, a fin de que se puedan coordinar.
9. La duración y las condiciones económicas del concierto.
10. La obligación del servicio de prevención ajeno de asesorar al empresario, a los trabajadores y a sus representantes, y a los órganos de representación especializados.
11. Las actividades preventivas que sean exigibles legalmente y que no quedan cubiertas por el concierto.

e) Servicio de Prevención Mancomunado (SPM): Este tipo de servicio de prevención puede constituirse cuando diferentes empresarios se ponen de acuerdo para organizar conjuntamente un único servicio de prevención que atienda a to-

das sus empresas en los siguientes casos: empresas que desarrollen su actividad simultáneamente en el mismo centro de trabajo, edificio o centro comercial, o entre empresas que pertenecen a un mismo sector productivo o grupo empresarial, o que desarrollen sus actividades en un polígono industrial o área geográfica limitada. Este servicio de prevención solo puede desarrollar sus actividades para las empresas que participan en su constitución.

Requisitos:

- Tendrán la misma consideración que los servicios propios para cada una de las empresas que los constituyan.
- Contarán con tres especialidades al menos.
- Contarán con recursos humanos y materiales mínimos y adecuados a la actividad de las empresas.
- Limitarán su actividad preventiva a las empresas participantes.

A pesar de lo anterior, la Ley obliga al empresario a constituir un servicio de prevención propio o mancomunado, si una empresa tiene más de 500 trabajadores, o tiene al menos 250 trabajadores y realiza una actividad que se considera potencialmente peligrosa.

En las empresas de menor tamaño, si el empresario decide acudir a un Servicio de Prevención Ajeno o constituir uno Mancomunado deberá consultar esta decisión con los representantes de los trabajadores antes de adoptarla, aunque la opinión de estos no es vinculante. Además, los criterios a tener en cuenta para la selección de la entidad con la que se vaya a concertar dicho servicio, así como las características técnicas del concierto, en el caso de Servicio Ajeno o las condiciones de funcionamiento de un Servicio Mancomunado se debatirán, y, en su caso, se acordarán en el seno del comité de seguridad y salud de la empresa.

Asimismo, con independencia del tamaño de la empresa, la Autoridad Laboral puede decidir qué tipo de opción es la más conveniente en función de la peligrosidad de la actividad o de la gravedad de la siniestralidad.

Para garantizar la independencia, tanto de los miembros de los servicios de prevención como de los trabajadores designados para la realización de funciones preventivas, la ley les otorga las mismas garantías que tienen los representantes de los trabajadores:

- Apertura de expediente contradictorio en el supuesto de sanciones por faltas graves o muy graves, en el que serán oídos, aparte del interesado, el comité de empresa o restantes delegados de personal.

13



- Prioridad de permanencia en la empresa o centro de trabajo respecto de los demás trabajadores, en los supuestos de suspensión o extinción por causas tecnológicas o económicas.
- No ser despedido ni sancionado durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a la expiración de sus funciones, siempre que el despido o sanción se base en la acción del trabajador en el ejercicio de sus tareas de prevención. Asimismo, no podrá ser discriminado en su promoción económica o profesional en razón, precisamente, del desempeño de sus funciones de prevención.

Funciones de los Servicios de Prevención

No olvidemos que es la empresa la que tiene la obligación legal de llevar a cabo la prevención de riesgos de la misma, y que por lo tanto el hecho de contratar o formar un Servicio de Prevención no implica que directivos y encargados de la empresa, e incluso los propios trabajadores, se puedan olvidar de ese tema al haberlo confiado a técnicos especializados. El papel del Servicio de Prevención consiste en detectar los riesgos, las necesidades y las carencias, proponiendo soluciones, pero en ningún caso puede estar en condiciones de garantizar la efectiva aplicación de esas soluciones sin la activa implicación de toda la estructura productiva.

De forma esquemática, podemos decir que los Servicios de Prevención tienen que realizar una doble función: por un lado, deben gestionar y ejecutar aquellas actividades – tales como la evaluación de riesgos o la vigilancia de la salud de los trabajadores – que les están reservadas por su carácter especializado; y por otra parte, deben actuar como asesores del empresario en materia de prevención, lo que significa, entre otras cosas, que deben asesorarle para que la prevención quede integrada en la gestión y ejecución de las actividades propias de la empresa, aunque el encargado último de llevar a cabo las medidas preventivas sea el empresario.

Las entidades que actúen como servicios de prevención deben estar en condiciones de proporcionar a la empresa que lo ha constituido o concertado el asesoramiento y apoyo que precise. En el caso de que sea un Servicio de Prevención Ajeno, este asesoramiento y apoyo solo será exigible para las actividades que se hayan contratado entre la empresa y el Servicio de Prevención.

Los Servicios de Prevención deberán siempre tener en cuenta los riesgos existentes en la empresa y en función de estos:



1. Diseñar, implantar y aplicar un plan de prevención que permita la integración de la prevención en la empresa.
2. Evaluar los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los trabajadores.
3. Planificar la actividad preventiva, determinando las prioridades a la hora de adoptar medidas preventivas vigilando incluso su eficacia.
4. Informar y formar a los trabajadores.
5. Prestar los primeros auxilios y diseñar los planes de emergencia.
6. Realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores.
7. Otra función primordial de los servicios de prevención es que deben de contribuir a la efectividad de la integración de las actividades de prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma.

15



16



4. Calidad

En términos generales, la calidad la podemos entender como la consecución de los objetivos para los que se ha creado un determinado servicio, buscando la mejora continua, con el fin de conocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Una buena gestión de la calidad tiene que incluir la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos previamente acordados.

En nuestro ámbito se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones: calidad técnica, que busca garantizar la seguridad y mejora de las condiciones para asegurar la salud, basada en la norma y en el rigor científico; y la calidad percibida por los propios usuarios, que tiene en cuenta además dimensiones psicológicas, administrativas y éticas en las que dichas acciones se desarrollan.

Los resultados o la calidad de la actividad de un servicio no siempre son visibles inmediatamente, por lo cual la satisfacción del cliente depende también de los aspectos relacionales (información, consulta, trato, etc.).

El objetivo de un Servicio de Prevención (SP) es buscar la protección de la salud de los trabajadores, previniendo los riesgos y mejorando la salud de los trabajadores y las condiciones de trabajo. Para ello, no debe limitarse a la realización de determinadas actividades preventivas (evaluación de los riesgos, evaluación de la salud de los trabajadores etc.), sino que debe también asesorar al empresario (y a los trabajadores) en todo lo concerniente a la prevención, para promover y apoyar la integración de la prevención en el sistema de gestión de la empresa. Es fundamental que consiga un compromiso por parte de las personas que toman las decisiones sobre los cambios.

Las tres causas fundamentales por las que habitualmente puede fracasar la implantación de estrategias de calidad en prevención son:

1. Falta de liderazgo e implicación de la Dirección

Según F.J.H. van Dijk³ la base para unas buenas prácticas en salud y seguridad laboral está en la decisión de las propias empresas.

Es decir, la responsabilidad está en los empresarios, y el servicio de prevención tiene un papel de asesor, aportando el conocimiento experto. Pero en definitiva, si queremos que mejoren las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, la responsabilidad va más allá del asesoramiento del SP y depende funda-

17



3. Van Dijk FJH et al: "Good occupational health practice: concepts and criteria". Helsinki. 1999



mentalmente de las decisiones empresariales.

La gestión de la prevención comprende la actividad del SP como facilitador, pero recae fundamentalmente en el empresario, como responsable de las decisiones acerca de la actividad preventiva, donde los trabajadores también participan.

2. Uso incorrecto de las herramientas

Queda patente que tenemos bastante legislación en materia de prevención de riesgos laborales (Ley de Prevención de Riesgos Laborales y toda la normativa de desarrollo). El aspecto legal de la prevención es importante, cumplir con la ley formalmente es necesario, pero queda demostrado que no es suficiente para conseguir el objetivo de la prevención de riesgos laborales.

El problema fundamental es que las empresas consideran que llevar a cabo la prevención consiste, simplemente, en la contratación de un Servicio de Prevención que realice por ellos los informes legalmente exigibles. En definitiva, que la obligación fundamental que impone la legislación es la de tener a disposición de la autoridad laboral determinada documentación, no tanto realizar acciones preventivas.

Como consecuencia, se realiza una prevención fundamentalmente de carácter formal o formalista, donde la evaluación de riesgos se ha convertido en un fin en sí misma; es decir, lo importante es tener un papel, no importa lo que diga el papel: *vamos a tener el papel por si viene un inspector de trabajo para que no nos sancione*. Documento que, ya hemos comentado, se deja en manos exclusivamente de especialistas (el técnico especialista del Servicio de Prevención, o de quien actúa como trabajador designado como mucho), y se da comunicación al delegado de prevención, pero, fundamentalmente, la empresa como tal no se implica para nada en la gestión de la prevención. Incluso, si el tamaño de empresa obliga a tener un SPP, se monta dicho servicio pero tampoco se integra su actividad en la empresa sino que se configura como un departamento más que trabaja de forma aislada.

3. No participación de todo el personal en la toma de decisiones.

Ahora bien, la mala calidad de la prevención no es solo debida a la poca implicación de los empresarios (incluso de los trabajadores), sino que, en muchas ocasiones, es por el asesoramiento técnico de los SP.

Los SP están actuando al servicio de los intereses del empresario frente al de los trabajadores y están orientando a las empresas a la formalización del papeleo que ya se ha comentado.

Esta manera de trabajar, además de ser incorrecta, desde el punto de vista téc-

nico, no cumple los requisitos que marca el Reglamento de los Servicios de Prevención:

- La prevención, para que sea eficaz y práctica, requisitos fundamentales para poder “ser”, necesita que esté contemplada en cualquier acción que se desarrolle en la empresa, esto es, debe estar integrada en el conjunto de actividades y decisiones que se tomen dentro de la empresa (Artículo 1 del RSP).
- Lo anterior supone que la empresa debe organizarse hacia la prevención, o sea, debe tener un plan de prevención de riesgos, un sistema de gestión de la prevención (Artículo 2 del RSP).

Uno de los problemas es que la integración de la actividad preventiva es un concepto que desde el punto de vista legal tiene poco contenido; se habla de la integración de la actividad preventiva, pero en términos legales no se marcan exigencias claras y legalmente exigibles.

Pero ya se ha comentado que la prevención no es cumplir la legalidad, es una actitud, una toma de conciencia de todos aquellos con capacidad para concienciar o tomar decisiones que puedan repercutir en las condiciones de trabajo (empresarios, directivos, mandos, delegados y trabajadores).

En la búsqueda de esta integración de la prevención, existe un reconocimiento legal e incluso un acuerdo mayoritario de todas las partes activas en prevención respecto a la utilidad que tiene la participación de los trabajadores. Sin embargo, no se lleva a la práctica: a los trabajadores se les entrega poca y se hace porque la ley lo exige; el técnico de prevención tiene que pedir autorización a la empresa para asesorarles.

Esto es algo que hay que resolver, siendo la participación imprescindible para hacer una prevención de calidad. En la participación individual y colectiva de los trabajadores está la posibilidad de éxito o fracaso de la prevención. Al fin y al cabo, los riesgos y los daños se producen en cada empresa y en cada puesto de trabajo y los protagonistas principales de la prevención, como actores preventivos y como víctimas potenciales o reales, son los propios trabajadores.

En definitiva, toda la actividad del Servicio de Prevención es complementaria a la actividad de la empresa así, debe asumir la función tanto de asesoramiento técnico de las decisiones como de facilitación de la gestión de la prevención. Los destinatarios son todos los miembros de la empresa y, por tanto, el SP debe

19



asesorar y trabajar en el seno del comité de seguridad y salud y puede ser requerido tanto por trabajadores como por empresarios de forma individualizada.

Los servicios de prevención deben superar la “etapa de la documentación” por la de la integración de la prevención, asegurar la calidad en la prestación de sus servicios, reducir el plazo de respuesta a las peticiones de las empresas y mejorar el nivel de formación de los técnicos de prevención de sus plantillas. Todo ello, en orden a lograr la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de las empresas clientes, como requisito fundamental para el fomento de una auténtica cultura de la prevención, sin la cual no será posible asegurar unas condiciones de seguridad y salud adecuadas para los trabajadores.

20



5. Estudio cualitativo

Con el objetivo de tener una visión propia de la calidad de los servicios de prevención que perciben determinados agentes participantes en la prevención de riesgos laborales en las empresas, hemos optado por la utilización de una metodología cualitativa, considerando que esta es la mejor forma de obtener sus percepciones y valoraciones.

Se han utilizado varias técnicas diferentes:

A) Grupos de discusión

Se han realizado 2 grupos de discusión en los que han participado un total de 18 Delegados de Prevención (DP), tanto de empresas con SPP, SPA y Mancomunados.

Un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión (Krueger, 1991).

Lo que buscamos con los grupos de discusión es que los componentes del grupo intercambien opiniones con el fin de conocer su punto de vista sobre el tema que nos ocupa, para posteriormente sacar las conclusiones de la investigación.

B) Entrevistas semiestructuradas

Se han realizado entrevistas a 8 Técnicos de Servicios de Prevención (TSP), tanto de Servicios Ajenos como de Propios. Esta técnica consiste en la realización de una extensa entrevista, con el objetivo de conseguir información, en este caso, sobre la calidad de los Servicios de Prevención. La duración de las entrevistas ha sido de una hora aproximada, y se ha seguido un guión establecido con el fin de que no se dejase ningún tema por tratar.

El modelo de entrevista escogida es la semiestructurada, de modo que, a lo largo de la misma, la persona entrevistada va proporcionando información en relación con este guión, pero el curso de la conversación no se sujeta a una estructura formalizada, y se va focalizando la conversación en torno a las cuestiones precisas que vayan surgiendo.

21



C) Cuestionarios abiertos

En aquellos casos en que los entrevistados tenían dificultades y/o limitaciones de tiempo se ha optado por realizar cuestionarios abiertos, autoadministrados y recogidos a través de una plataforma *on-line* (caso de los Inspectores de Trabajo (TA) y de los técnicos del Instituto Regional de Salud y Seguridad en el trabajo (TA) y de algún técnico de servicios de prevención), con la finalidad de que se pongan de manifiesto las dificultades, aciertos y problemáticas en general, que se encuentran en esta materia. Estos cuestionarios tienen un formato estandarizado de preguntas abiertas en los que se deja libertad para responder.

El total de técnicos que ha participado en estos cuestionarios ha sido de 12 de la Administración y 6 de Servicios de Prevención.

Según un estudio sobre la gestión de la calidad aplicada a los servicios de prevención en el trabajo, esta se asienta en cuatro pilares básicos que deben regir de forma equilibrada el conjunto de su actividad⁴:

1. Cumplimiento normativo: adecuar las actuaciones a los requerimientos legales, es decir, a las expectativas de la sociedad respecto al servicio.
2. Rigor científico: actuaciones basadas en la evidencia científica o, en su defecto, en el consenso entre expertos profesionales.
3. Principios éticos: buena práctica profesional, independencia e imparcialidad, respeto a los derechos de las personas, confidencialidad y compromiso con la salud de los trabajadores.
4. Satisfacción del cliente: adecuación a las expectativas y necesidades de la empresa como organización.

Por otra parte, se establece que podemos distinguir tres grandes formas de abordar la calidad de los servicios de prevención:

- a) Calidad de percepción: desde el punto de vista del cliente, la calidad es una cuestión que se refiere a si el servicio cumple o no las expectativas de los directamente beneficiarios.
- b) Calidad profesional: a los ojos de los profesionales, la calidad del servicio tiene dos componentes básicos: resultados (si el servicio se adecúa a las necesidades de los clientes) y procesos (si las técnicas y procedimientos son adecuados para resolver los problemas).

4. Informe sobre la Calidad de los Servicios de Prevención en España. Observatorio de Salud Laboral-2008.



- c) Calidad de gestión: los gestores de los servicios, por su parte, refieren la calidad a maximizar la eficiencia de los recursos en relación con las necesidades del cliente según los límites normativos.

Este mismo estudio ofrece como percepción común de los clientes, usuarios y grupos de interés en relación con la calidad de un servicio de prevención: que el servicio de prevención esté formado por profesionales de experiencia reconocida con quienes poder contar cuando se les necesite, que conocen las necesidades de la empresa y actúan como consultores especializados, productos resultan operativos para la resolución de los problemas y que promueven eficazmente el compromiso empresarial de la prevención.

Para el análisis de los resultados obtenidos y siguiendo los criterios de calidad anteriores, se ha optado por agrupar las opiniones en torno a los siguientes aspectos:

Calidad Técnica: bloque que analiza el grado de cumplimiento y el rigor científico de los trabajos realizados por los servicios de prevención, y que se ha explorado en relación con el plan de prevención, las evaluaciones de riesgos, la planificación preventiva, la formación e información que se imparte a los trabajadores y la calidad de la vigilancia de la salud.

Calidad Percibida: análisis de los aspectos relacionados con los principios éticos y la satisfacción del cliente y que se recoge analizando la percepción de las relaciones que se establecen entre los servicios de prevención con las empresas y con los trabajadores y sus representantes.

Propuestas: para un servicio de prevención de calidad o para la mejora en la calidad de sus actuaciones.

1. Calidad técnica

En general, en todos los participantes existe un descontento con la calidad de los trabajos realizados por los servicios de prevención, siendo quizás este el aspecto que mayor consenso ha alcanzado entre los colectivos que han intervenido en la realización del estudio.

Las evaluaciones de riesgos son consideradas por todos los grupos participantes como documentos genéricos que poco o nada ayudan a hacer prevención real en



las empresas, no se hacen por centros de trabajo, no se evalúan todos los puestos y no se contemplan todos los riesgos, quedándose muchas veces en los riesgos más obvios.

"...las evaluaciones de riesgo... si bien contienen riesgos y medidas a adoptar, lo habitual es que estas sean muy generales..." (TA).

"...las ER son un corta-pegar, se hacen con arreglo a la ley pero no las hacen en los distintos centros..." (DP).

"es poco habitual incluir las actividades esporádicas como las de mantenimiento, salvo casos excepcionales..." (TA).

"las evaluaciones son muy generales, no se pueden hacer, por ejemplo en ergonomía hay que dedicar tiempo a implantar un método, y eso es tiempo y no lo hay, entonces se hacen cosas generales y medidas generales" (TSP).

"se incluyen u observan aquellos riesgos obvios pero no se ahonda en los que hay que realizar más mediciones o se requiere más tiempo para detectarlos..." (TSP).

Incluso se cuestionan los métodos y tiempos de trabajo utilizados.

"en nuestra empresa hay pegamentos con sustancias cancerígenas. El técnico del SPA tardó mucho en venir a medir y cuando lo hizo lo hizo mal.... Y luego tardó 7 meses en darnos los resultados... y además vienen a medir cuando el horno que más humo echa está parado y con las puertas abiertas...." (DP).

Los trabajadores especialmente sensibles suelen estar contemplados en las evaluaciones, pero se queda en eso, en una simple mención. No se evalúan de forma específica sus riesgos y, por tanto, no se definen actuaciones concretas para una protección eficaz de estos trabajadores.

"... los modelos de evaluación de riesgos sí mencionan estos colectivos (en un cuadro, donde se suele marcar con una cruz si procede), pero luego no se desarrollan de forma adecuada acciones..." (TA).

Las revisiones de las evaluaciones de riesgos se realizan de forma más o menos regular, pero sin que generen ningún tipo de actuación preventiva.

"...se realizan algunas revisiones, pero no suelen mejorar el contenido de la evaluación de riesgos"; "...se deja constancia de la revisión para cumplir con la legalidad, sin ser una revisión cierta en la mayoría de los casos..." (TA).

24



Aunque se aprecian diferencias entre las diferentes modalidades preventivas:

"...en los SPP las revisiones periódicas son más habituales ya que tanto el involucramiento de los técnicos, como la información que reciben de la empresa, es mayor..."; "...no hay comunicación con la empresa... por lo que en muchas ocasiones la evaluación no se actualiza realmente hasta la siguiente visita programada del SPA" (TA).

Las generalidades encontradas en las evaluaciones de riesgo se trasladan también al carácter de las medidas propuestas en las planificaciones preventivas.

"...se proponen medidas que solo suponen la transcripción literal de la norma, sin determinar si esas deficiencias concurren de manera real o no en la empresa..." (TA).

Además, sobre todo para los SPA, se hace muy complicado determinar plazos de ejecución o asignar responsables de las medidas preventivas a planificar, no existiendo además ningún tipo de seguimiento real de la ejecución de las medidas propuestas.

"...en definitiva, se entrega el documento, pero no se suele explicar y discutir con la empresa." (TA).

Los técnicos de prevención alegan a estas cuestiones que es el empresario quien debe definir la planificación de las medidas a adoptar.

"...una planificación tiene que tener un responsable, un periodo de ejecución y tiene que rellenarlo la empresa, no nosotros..."; "...las empresas no tienen estructura para hacer las cosas como se deberían de hacer. Y aquí los técnicos no podemos hacer nada..." (TSP).

Aspecto que en parte corrobora la administración:

"...esto implicaría que los técnicos del SPA tuvieran un gran conocimiento de la estructura organizativa de la empresa que les permitiera acordar, con cada una de las unidades afectadas de la empresa, las medidas preventivas y sus plazos de ejecución. Sin embargo la realidad nos muestra que el técnico solo tiene uno o varios interlocutores con la empresa, y en muchos casos sin ningún tipo de responsabilidad ni conocimientos en prevención (como puede ser administrativo, personal de nóminas, etc.) (TA).

Con respecto a la formación, la opinión generalizada es que es insuficiente e inadecuada, abusando mucho de la formación *on-line*.

"...la falta de una formación adaptada al puesto de trabajo es uno de los déficits más importantes de la actividad preventiva en España..." (TA).

"...en general se abusa mucho de la formación on-line y la formación práctica es muy, muy escasa..." (TA), "...la forma más habitual de realizar la formación es a distancia, a no ser que nos soliciten la formación presencial (Inspección o la propia empresa). En general no es una formación específica de sus riesgos..." (TSP).

25



"La formación es demasiado genérica. Se entregan fichas informativas con los riesgos genéricos del puesto de trabajo a la empresa para que se las entregue a los trabajadores. En ellas no se informa de los equipos de trabajo, productos químicos y demás condiciones de trabajo particulares de cada puesto y del centro de trabajo" (TSP).

Se tiene la sensación de que muchas veces la formación es un mero trámite.

"...la formación dura 15 minutos..." (DP), "los cursos te los ponen en un power point, en 10 minutos, mientras estás trabajando" (DP)

"Hay empresas que lo dan como un papel más a firmar. La formación últimamente se realiza gracias a las subvenciones de la Fundación Tripartita y siempre que no haga perder tiempo a sus trabajadores. Lo justo para cumplir legalmente" (TSP).

La vigilancia de la salud también se percibe como no aplicada con calidad se hacen reconocimientos médicos pero no son específicos.

"...como tenemos riesgos biológicos, químicos y demás, tenemos problemas (...) para adaptar los reconocimientos médicos a los riesgos que tenemos..." (DP).

"...no suele existir comunicación entre la especialidad de medicina del trabajo y las especialidades técnicas, por lo que la vigilancia de la salud no es tan específica como debería..." (TSP).

Consideran que es imposible que los médicos del servicio de prevención puedan hacer dicha evaluación con calidad debido al volumen de trabajo y a los problemas de comunicación internos que dificultan el necesario trabajo interdisciplinar de los diferentes componentes del servicio de prevención.

"...nosotras llevamos 800 empresas, con sus 12 o 15 mil trabajadores entre todas, llegando incluso una vez a llevar casi 35.000 trabajadores..." "...hay una importante desconexión entre la Vigilancia de la Salud y el resto de las actividades preventivas..." (TSP).

2. Calidad percibida

Es interesante ver cómo cada uno de los grupos participantes percibe la relación empresa-servicio de prevención, siendo coincidentes en opinar acerca de la poca implicación empresarial.

Para los Delegados de Prevención, al igual que cuando se analizaba la parte de calidad técnica, la sensación es que los servicios de prevención están del lado empresarial.



"Las evaluaciones las hacen en enero y nos las dan en noviembre, sin embargo lo pide la empresa, por ejemplo hace 15 días, y se las dan el día siguiente. Si lo pide la empresa enseguida, pero si lo pedimos nosotros..." (DP).

Un ejemplo de hasta dónde puede llegar esta supuesta connivencia entre el servicio de prevención y la empresa es el hecho de que existan técnicos de prevención que puedan formar parte del CSS del lado empresarial, cuestión esta que pone en entredicho uno de las funciones básicas de los técnicos, como es el asesorar en este foro a todos sus integrantes.

"A nosotros lo que mejor nos vino es que el técnico en prevención se excluyó del CSS. Además antes teníamos que la Mutua y el Servicio de Prevención eran los mismos. Ahora ya no, seguimos con la Mutua pero el SP ha cambiado y genial, pues no está yendo para nada con ellos, nos asesora y hace lo que pedimos nosotros, es más en la última evaluación de riesgos nos han propuesto más medidas que el anterior Servicio de Prevención, lo que nos hace pensar que hacían lo que les mandaban y ahora se están haciendo las cosas bien." (DP).

Los delegados tienen la sensación de que la Inspección de Trabajo no actúa lo suficiente para mejorar los posibles incumplimientos que pudieran realizar tanto servicios de prevención como empresas.

"La Inspección de Trabajo debería sancionar los incumplimientos, y que actúen más veces de oficio. Que comprueben que se cumplen las medidas preventivas. Que exista una obligación para que los técnicos puedan requerir a la empresa que cumplan lo que ellos proponen." (DP).

Pero aunque se sancione, la sensación sigue siendo de impunidad empresarial.

"Debería haber más multas a las empresas por parte de la Inspección, pero vamos, dan lo mismo las sanciones,...siguen igual..." (DP)

Por su parte, los técnicos en prevención, sobre todo de los servicios ajenos, consideran muy difícil poder realizar un asesoramiento correcto a las empresas, referente al diseño, implantación y aplicación del plan de prevención de la empresa, y mucho más complicado aún impulsar la obligación legal de asumir la prevención en su sistema general de gestión debido a poca concienciación empresarial.

"Los técnicos asesoramos a las empresas sobre sus obligaciones legales pero termina siendo un trámite formal, debido desde mi punto de vista por un lado a la falta de concienciación por parte de empresarios y trabajadores y por otro a la imposibilidad de hacer el seguimiento de la implantación que sería necesario." (TSP).

"hay un sentimiento generalizado de que tanto la evaluación como la planificación son documentos que las empresas, en general, no suelen leer y simplemente consideran como meros informes que han de tener para salvaguardar su obligación legal" .(TSP).



Aunque parece evidente que pueda resultar una tarea más fácil para los técnicos en prevención de los servicios de prevención propios, en estos también hay problemas, sobre todo relacionados con los roles que deben de cumplir e interpretar.

"...el técnico en prevención se encuentra en una situación muy difícil en las empresas con SPP. Es casi como un mando intermedio, que está presionado por ambas partes. Somos un poco parapeto entre los mandos y los trabajadores, y carecemos de capacidad ejecutora..." (TSP).

"estamos como en un triángulo, entre los mandos, los trabajadores y la Inspección, y todos nos piden responsabilidades" (TSP).

"...esto es como un puente, en un lado está la empresa, en el medio el SPP y en otro lado los delegados (...) En vez de un puente debería ser un círculo y que los tres actores hablaran y colaboraran..." (TSP).

"trabajar en un Servicio de prevención propio o en un Servicio de Prevención Ajeno es como estar en dos países distintos." (TSP).

También el tamaño de la empresa parece tener su influencia a la hora de que la prevención funcione y cumpla su papel. La influencia del tamaño de la empresa, y la existencia en la misma de delegados de prevención, son argumentos compartidos entre los técnicos de prevención de los SPP, SPA y mancomunados.

"Cuando la empresa es más pequeña, la prevención es más difícil. Aquí tenemos relación con muchas subcontratas y de diferente tipo, y en las pequeñas las cosas se hacen con el <orden y mando> y si no hay mejoras de productividad detrás es difícil que llegue la prevención a los trabajadores" (TSP)

"En las pequeñas y medianas empresas la prevención la ven como una carga, no como una oportunidad." (TSP).

Para los técnicos de la Administración, esta dualidad, servicios de prevención-empresa, se percibe con un carácter más formal y legal que preventivista, es decir se le entrega a la empresa la documentación legal y ahí se acaba la relación.

"...en muchas ocasiones los técnicos de los SPA suelen tener problemas de acceso a la dirección de las empresas. En la mayoría de los casos, la PRL sigue consistiendo en la presentación de documentación formal". (TA).

"Otra carencia, y que afecta sobre todo a los SPA, es que raramente son informados por las empresas sobre cambios en las condiciones de seguridad y salud, accidentes o emergencias para que puedan ofrecer su asesoramiento, o proponer los cambios oportunos para evitar que se repitan esas situaciones." (TA).

28



Los técnicos de la Administración consideran que en las empresas con SPP suele haber menos problemas en este asunto *“ya que su propia estructura está mucho más próxima a la de la empresa y los representantes de los trabajadores.”* (TA).

Además, *“las empresas no saben de lo que deben informar, y si lo supieran no lo hacen por no “molestar” y para no ser <molestados>. Una vez más, la salvedad está en los SPP, pues al estar en las propias instalaciones se enteran de primera mano de estas eventualidades.”* (TA).

Factores que inciden

Cuatro son los aspectos que, en opinión de los participantes, están incidiendo en la realidad descrita:

I. Modalidad del Servicio de Prevención:

Un tema fundamental que ha quedado patente en este estudio es la desconfianza que existe entre todos los grupos participantes hacia la calidad del trabajo que realizan los Servicios de Prevención Ajenos, mientras que tener un Servicio de Prevención Propio parece que genera más confianza.

“...los servicios de prevención ajenos son lo peor. Hacen lo que la empresa quiere (...) para mantener al cliente...” (DP).

“En este sentido habría que distinguir entre SPA y SPP. En líneas generales los Servicios de Prevención Ajenos no realizan su tarea de forma correcta... el desempeño de los Servicios de Prevención Propios en general es más adecuado...” (TA).

Esa calidad puede deberse a aspectos como la cercanía con los puestos de trabajo y sus tareas.

“...los SPP funcionan mucho mejor que los ajenos, ya que se está cerca de los puestos de trabajo que tienes que evaluar...” (TSP).

“en los SPA es muy difícil trabajar, pues no da tiempo a conocer la empresa, ver todas las tareas que tienes que evaluar...” (TSP).

Si bien el estar cerca de la dirección de la empresa también es vista como un posible factor negativo que puede llegar a hacer que los técnicos se sientan presionados.

“...esta cercanía con la dirección de la empresa es un factor a favor de la calidad de los trabajos, pero también (...) puede condicionar su actuación...” (TA).

29



Los Servicios de Prevención Mancomunados, por su parte, se perciben como Servicios Ajenos sin ninguna vinculación con la empresa, aspecto relevante si tenemos en cuenta que en esta modalidad preventiva el Servicio de Prevención funciona como Propio para las empresas que lo componen.

"Nosotros antes teníamos SPP, ahora con el mancomunado (...) es cumplir con el expediente (...) tenemos cientos de puestos de trabajo diferentes (...) el SPM solo ve trabajadores y quiere aplicar la misma prevención a todos y eso es imposible." (DP).

Ahora bien, también hay opiniones que muestran que la prevención puede funcionar al margen de la modalidad de servicio de prevención que tenga la empresa.

"...con los técnicos de prevención ajenos (...) vamos a las visitas con ellos, nos avisan cuándo hay un accidente, nos dan los partes, nos llamaron para hacer la investigación del accidente con el inspector..." (DP).

"...en nuestro SPP (...) tenemos reuniones que las podemos hacer cada dos días o si surge un problema automáticamente lo intentamos solucionar." (DP).

Pero lo que en realidad parece percibirse es la profesionalidad del técnico en cuestión, más que del servicio al que pertenece.

"...depende del técnico. Algunos han terminado en un Servicio de Prevención pues... porque es eso, una salida laboral más, y otros que lo tienen porque les gusta y tienen vocación y por ello se implican más. Esto influye en la calidad de sus trabajos." (TSP).

"...al acabar las reuniones, te cogen y te dicen "mira esto es así o de esta manera" "hacer esto de esta forma, o pedir esto que tienen que hacerlo..." (DP).

Llegando esa profesionalidad a chocar tanto con los intereses de las empresas clientes, que provocan un cambio de servicio o del técnico en cuestión.

"...hay técnicos distintos, con distinta profesionalidad (...) no quiso firmar una evaluación de riesgos porque no estaba de acuerdo. Pero a raíz de esto, la empresa cambió a Servicio de Prevención Mancomunado." (DP).

"...a veces dicen mira yo vengo a informar (...) si no te gusta llama a mi empresa y di que no me vuelvan a llamar..." (DP).

II. Poca implicación de la parte empresarial:

Unos de los participantes de la prevención más cuestionado a lo largo de todo el estudio ha sido la parte empresarial. De las opiniones recogidas se desprende una visión general que para las empresas la prevención es solo un gasto y buscan cumplir con la legalidad al menor coste posible, y en base a esa premisa exigen a los servicios de prevención reducir los costes al mínimo exigible.

30



"...las empresas quieren pagar poco...solo quieren tener "los papeles del coche" sin mirar la calidad..." (DP).

"Se junta la idea de que la prevención es un negocio, y se tiran los precios, con que las empresas que contratan no lo ven como algo rentable, lo ven como un expediente que cubrir y que solo quieren los papeles." (TSP).

"...es un tema económico, las empresas quieren contratar lo menos posible, y que sea muy barato..." (DP).

"Esto es un negocio. Toda empresa se hace con ánimo de lucro, y si te vendo un Servicio de Prevención por X dinero, eso al final se traduce en tiempo de dedicación del técnico, al que además se le está pagando un sueldo. Si pagas más, más tiempo, si no se recorta." "La prevención ahora es un negocio, y se está mezclando salud y negocio. Y esto es muy peligroso." (TSP).

Las empresas ven a los servicios de prevención como algo externo y no como una ayuda a su propia labor preventiva.

"...las empresas no facilitan toda la información..." "...cuando eres técnico (...) con la experiencia te das cuenta de quién te enseña todo, o solo lo bonito de la empresa..." (TSP).

La integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de las empresas es un aspecto que está muy descuidado, si bien parece ser que hay visos de mejoría.

"Tradicionalmente venía siendo un punto descuidado por los servicios de prevención. No obstante es un aspecto donde se está trabajando y mejorando por parte de estas entidades." (TA).

De hecho, la percepción es que los servicios de prevención son manipulables, que hacen informes como la empresa quiere. Este buscar informes que sean del agrado de las empresas hace que se produzca un peregrinar entre los servicios de prevención hasta encontrar uno adecuado y dócil.

"... en 3 años ha habido cambios en el SPA y la empresa no ha parado hasta que ha conseguido que hagan las cosas al son que ella quiere. Las ER son copia y pega según lo que quiere la empresa. El SPA no resuelve dudas, no explican nada..." (DP).

"...en lo que llevo de Delegado de Prevención, desde el año 2009 han pasado por la empresa tres servicios de prevención ajenos, los primeros sí parece que hacían bien su trabajo, pero este último (...) no aceptan nuestras consultas, no atienden a los trabajadores..." (DP).

Por lo que, en este tema, en muchas ocasiones es difícil discernir entre un asesoramiento del servicio de prevención deficiente, o empresas con nulo interés en la prevención, porque siendo cierto que es necesaria una actuación de calidad por

31



parte del Servicio de Prevención, esto no siempre es suficiente si el empresario no asume como suyo el trabajo realizado por los técnicos.

"Los problemas vienen después de la evaluación de riesgos en que, una vez que se establece la planificación preventiva, la propia empresa acometa esas mejoras y dote de presupuesto para hacerlas." (DP).

III. Crisis, disminución de recursos y aumento de ratios:

Si partimos de una percepción de la prevención como un coste, la situación actual de crisis no parece ayudar mucho a la calidad de los trabajos, las empresas buscan abaratar costes y la competencia por hacerse con contratos y clientes provoca una carrera muy competitiva entre los Servicios de Prevención Ajenos que operan en el mercado.

"...la calidad de los SP está cayendo sobre todo por la crisis. Están cerrando empresas de prevención y las que se mantienen están muy competitivas y hacen mucho más caso a lo que el empresario les pide." (DP).

Esta guerra de precios ha conllevado progresivamente el aumento de los ratios con los que debe trabajar un técnico de prevención, aspecto que compromete la calidad de los trabajos de forma muy importante y que provoca que no se lleguen a poder realizar ni siquiera las tareas más elementales de prevención en la empresa.

"...la evolución del sector ha propiciado que en general los técnicos de los servicios de prevención ajenos deban atender una cantidad de empresas muchas veces excesiva..." (TSP).

"Sería inviable preparar fichas informativas específicas, así como cursos de formación adecuados y presenciales a todas las empresas que llevamos (entre 200 y 250 cada técnico)." (TSP).

"...el SPP de la empresa colabora con nosotros en todo lo que pueden, pero claro, como ellos llevan toda España y son 3 o 4 personas, pues están muy atadas..." (DP),

"La calidad de la documentación es mejorable en todos los sentidos, pues nos encontramos con que no tenemos herramientas actualizadas, y la cantidad de documentación a generar es incompatible con el tiempo de dedicación para una empresa, y entonces se produce el corta- pega." (TSP).

"Yo sé de técnicos, que por la falta de tiempo, llegan a realizar las evaluaciones por teléfono..." (TSP).

En cuanto a los recursos destinados por los Servicios de Prevención Ajenos, comentan que la falta de medios humanos y también materiales se ha visto agravada por la situación de crisis. Continúan opinando que este aspecto lo debería vigilar la Administración.

32



"No, no son suficientes ni los medios humanos ni materiales. En particular en lo relativo al número de técnicos y personal sanitario... y va peor con la crisis." (TSP).

"Creo que esto lo debería garantizar la autoridad laboral. Desde el momento en que una empresa está acreditada como SP, se supone que cuenta con todos los medios humanos y materiales necesarios. Y si no es así, es que algo está fallando." (TSP).

"Incumplimiento generalizado de la ORDEN TIN5 en los SPA. La Inspección de Trabajo no está teniendo en consideración este asunto hasta el momento. Creo que es donde tenemos que hacer hincapié." (TSP).

Por su parte, los Servicios de Prevención Propios no invierten suficientes recursos ni económicos ni humanos en prevención, de modo que podemos decir que, en general, la crisis hace que baje la calidad, independientemente de la modalidad del Servicio de Prevención.

"...los Servicios de Prevención, da igual la modalidad, están bajando el nivel y lo estamos sufriendo nosotros los trabajadores..." (DP).

"...nuestro Servicio de Prevención Propio es muy básico. La empresa no asigna suficiente dinero para todas estas cosas, se quieren ahorrar todo el dinero que puedan..." (DP).

"El Servicio de Prevención Propio colabora con nosotros en todo lo que pueden, pero claro, como ellos llevan toda España y son 3 ó 4 personas para 700 tiendas... pues están muy atados" (DP).

También se ha puesto de manifiesto que la formación de los técnicos de prevención no siempre es la adecuada.

"...en ocasiones los técnicos no están lo suficientemente formados para realizar algunos trabajos más complejos..." (TSP), "...ese tiempo de presencia de técnicos en campo es sustituido por una amplia documentación en papel, la cual en muchos casos, sino se dispone de una formación amplia, es difícil de interpretar y de gestionar..." (TSP).

La administración también hace alusión a los amplios ratios de los servicios de prevención.

"los SPA intentan hacer bien su trabajo, pero los ratios son muy amplios." (TA).

Aunque según los delegados la crisis llega hasta la administración

"Pero al final, la crisis también ha recortado gastos en la administración y a los inspectores les ponen ratios que tienen que cumplir." (DP).

5. Orden TIN 2504/2010 que desarrolla lo referido a la acreditación de entidades especializadas como SP, memoria de actividades y autorización para realizar la actividad de auditoría del sistema de prevención en las empresas.



IV. Apoyo sindical:

Un aspecto clave para los delegados es que en las empresas en las que hay representación sindical se hace mejor prevención, está más vigilado el trabajo de los servicios de prevención y, al menos, es más conocido por todos los trabajadores.

“Antes de que existiéramos nosotros, los trabajadores no sabían que había SP, ahora nosotros nos hemos preocupado de visitar con los técnicos, y los trabajadores ya saben que se hacen cosas en prevención, se investigan los accidentes, etc.” (DP).

“Nuestro SP funciona bien, nos reunimos periódicamente, nos van dando las cosas que les pedimos” “Hemos aprendido mucho de ellos, porque había cosas que nosotros no sabíamos... Es que hasta ahora no existía SP, hasta que hemos llegado nosotros y lo hemos puesto todo patas arriba”. (DP).

“Antes había un SP de amigos, para la empresa.” (DP).

“Todo lo que se consigue al final es por la presencia de los DP y la presencia sindical. Verdaderamente es lo que marca la diferencia.” (DP).

Lo que provoca cambios en las empresas es que haya representación sindical, pues es evidente que el control y vigilancia por parte de los delegados está haciendo cambiar la postura de las empresas y los técnicos en prevención.

“Al principio costó que nos hicieran caso, incluso negando la entrada del Técnico asesor del sindicato a las reuniones. Ahora han cambiado las cosas, el contacto con el SP es más fluido, cuando queremos alguna cosa se lo decimos al coordinador de prevención de la empresa para que se lo traslade, o si no tenemos el correo electrónico directo.” (DP).

“...las mejoras que se van consiguiendo en algunas plantas lo que hacen es trasladarlas al resto del mundo, para mejorar todos a la vez. Funcionamos bastante bien, y se suele cumplir todo lo que pedimos, pero sobre todo hay que insistir mucho, insistiendo en cómo se consiguen las mejoras en la empresa, y así servimos como empresa piloto para el resto de las plantas.” (DP).

“Si nos centramos en los SPA, sus técnicos tienen claro que deben de contar con su presencia y aceptar sus sugerencias, pues es un imperativo legal.” (TA).

Pero en empresas pequeñas, aunque haya delegados de prevención, las cosas parece que siguen estando difíciles.

“Nosotros tenemos otro problema, al no ser más de 50 trabajadores, las reuniones de salud laboral son el Jefe de Planta y yo, y no viene nadie nunca del servicio de prevención.” (DP).

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano donde debe debatirse todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales, y donde hay que dar vida a la actividad preventiva de las empresas. Cuando este foro se reúne en empresas con



servicio de prevención propio e incluso mancomunado, los técnicos suelen estar siempre presentes. Pero esta no es la realidad en las empresas que cuentan con los servicios de prevención ajenos.

“mi asistencia a CSS era casi nula, mi relación era prácticamente sólo con los empresarios hablando muy poco con los delegados de prevención. También es cierto que llevaba muchas pequeñas empresas, donde no había representación sindical.” (TSP).

“la asistencia a CSS de los técnicos de SPA debería de ser casi obligada, no como cuando dice la ley que seamos invitados.” (TSP).

Si en algo están de acuerdo casi todos los entrevistados, es que el que exista representación sindical en las empresas es una garantía de que, al menos, las tareas preventivas de la empresa van a estar vigiladas.

“Lo que está claro es que, donde hay delegados de prevención la prevención funciona mejor, y que camina gracias a la existencia de estos y también a golpe de denuncia en la Inspección. Donde hay delegados estos están organizados, y asesorados por su estructura sindical.” (TSP).

Todos sabemos que la legislación es clara en este sentido, pero no en todas las ocasiones la figura del delegado de prevención es respetada, y no se tienen en cuenta sus derechos y facultades.

“Yo siempre exijo la presencia de delegados de prevención en mis visitas, además es requisito por Ley y si no lo pido estoy incumpliendo, pero muchas empresas, la gran mayoría, no tienen delegados. Y sé de técnicos que no exigen la presencia de los Delegados.” (TSP).

“Aquí en mi empresa, hay mucha colaboración con los Delegados de prevención. Se nota que están implicados con el tema. Ellos cuentan con nosotros, y al revés.” (TSP).

“¿La información que suministro a la empresa llega al delegado? Normalmente no, la empresa sólo le facilita lo que ella quiere.” (TSP).

“Nuestro contacto con los delegados es siempre a través de la empresa, te ponen un interlocutor pero no nos dejan hablar directamente con los delegados, y al revés, si el delegado nos requiere debe de ser a través de ese interlocutor.” (TSP).

“En mi empresa se ha montado un buen follón porque algunos técnicos han pasado directamente la documentación a los Delegados, y claro a la empresa cliente no le ha parecido bien y ha habido una queja. Hay como un compromiso, no escrito, que tenemos que entregar la documentación a la empresa, y luego esta ya se la pasará a los delegados”. (DP).

La Administración también establece como mala la relación que tienen los técnicos de prevención con los delegados, como representantes de los trabajadores.

35



“A veces me parece que no se logra la conexión necesaria entre técnicos y delegados. Al fin y al cabo, el técnico es alguien controlado por la empresa.” (TA).

Pero, sin duda, el paso del tiempo y la implicación de muchos actores en prevención ha hecho que las cosas, en ocasiones, vayan mejorando.

“desde hace diez años hasta ahora es como la noche y el día. Antes la prevención estaba para las auditorías, para las visitas, para cuando pasaba algo. Ahora ya está integrada en los departamentos y en cada uno de ellos hay alguien que debe pensar siempre en prevención. Pero está integrada, pero no asumida, me explico. Si hay un problema en una máquina y hay alguna duda se para y el del departamento correspondiente sigue llamando al técnico del SPP sin que llegue a tomar él las decisiones.”

3. Propuestas para un servicio de prevención de calidad

A la hora de realizar propuestas para mejorar la calidad del trabajo realizado por los servicios de prevención, nos hemos encontrado con diferentes enfoques de cada uno de los colectivos que han participado en el estudio. Comenzando con los delegados de prevención, estos han focalizado casi todas sus propuestas hacia la figura del técnico en prevención, tanto de los Servicios Propios como de los ajenos, siendo muy pocas las peticiones dirigidas a las empresas.

Para los delegados de prevención, una propuesta claramente dirigida a los técnicos en prevención de riesgos es que se acerquen y hablen con el trabajador, verdadero conocedor del puesto de trabajo y de los riesgos inherentes al mismo. Está muy bien, y cada vez se manifiesta más, que estén en contacto con los delegados de prevención, pero el acercamiento debe ser al operario.

“Yo a los técnicos les pediría que tengan un trato más directo con los trabajadores, no solo con los representantes de los trabajadores.” (DP).

“Creo que es necesario más contacto con el SP, que los técnicos sean más cercanos con el trabajador, no solo con el delegado de prevención. Que el trabajador pueda hablar con ellos sin miedo, sin temor. Proximidad y cercanía a los trabajadores.” (DP).

Esta falta de diálogo con los trabajadores es vista por los delegados de prevención como un incumplimiento normativo.

“Yo les pediría que cumplan la ley lo primero, pues intentan evitar hablar con los trabajadores, y así estos desconocen sus derechos de participar en el ER. Y además implicarse en los problemas reales que hay en los puestos de trabajo.” (DP).

Los delegados consideran que sería importante que los técnicos viesan en la figura del delegado de prevención y de los trabajadores unos aliados en el trabajo

36



colectivo para mejorar las condiciones de trabajo, y no como a veces ocurre, que se perciben como enemigos.

“Que los técnicos no vean a los DP ni a los trabajadores como enemigos. Esto no es una lucha del proletariado contra empresario, estamos todos en el mismo barco y lo que queremos es la seguridad de los compañeros, colaboración y mejoras. No ganamos nada, estamos voluntariamente y lo que queremos es seguridad.” (DP).

Otra demanda generalizada por parte del colectivo de delegados de prevención es pedir a los servicios de prevención que se impliquen más, sobre todo en lo referente a que se concreten más las medidas y que se vigile la implementación de las medidas preventivas propuestas.

“...que se den medidas concretas para problemas concretos.” (DP).

“Te dan las medidas para solucionar en el papel, luego no se implican. Nosotros nos reunimos en el CSS y ponemos plazos, etc. pero no nos consta que luego el SP revise eso. Eso es lo que veo yo, que se tenía que implicar más, y que vigilen que las medidas preventivas se lleven a cabo.” (DP).

“Lo fundamental es el seguimiento de las medidas correctoras. Que los técnicos pudiesen exigir a la empresa que lo hagan bien y que se cumplan las medidas recomendadas.” (DP).

Demandan también que se vigile el trabajo que realizan los servicios de prevención, y se focaliza esta demanda sobre todo en los servicios de prevención ajenos.

“Si se les acredita cumpliendo unos requisitos, habría que vigilar que los requisitos se siguen cumpliendo y también se tendría que mirar la calidad de lo que realizan.” (DP).

“Nadie vigila el trabajo que realizan los SP, y la administración debería de vigilar que lo que hacen se hace bien”; “Solo se vigila si hay una denuncia de por medio.” (DP).

Estas peticiones no son solo de los delegados de prevención, sino también de los técnicos de los servicios de prevención, proponen que haya mayor control por parte de la Administración.

“Creo que a nivel político no se le da la importancia que tiene a la prevención. Tenemos una Ley con un espíritu muy bonito, pero a la hora de la verdad, ves que muchas veces es imposible aplicar lo que dice.” (TSP).

“Ojalá la Administración se metiera con los ratios y mirara a ver cuanta gente tienen trabajando los SPA y a qué población atiende. Yo tengo compañeros con 400 empresas, a dedicar dos horas a cada una, y ¿cómo se hace eso? Si solo cogiendo datos se va ese tiempo. Y que vigilen bien, pues también hay trampas, pues sí que vigilan que haya un determinado número de médicos y enfermeras en el servicio de prevención, pero nadie vigila que realmente se dediquen a esa función y no estén haciendo otra.” (TSP).

37



"La Inspección de Trabajo cada vez actúa mejor, ha tenido una evolución. Hace años los inspectores no tenían ni idea, no se leían la documentación. Ahora se la leen, piden más documentación, piden estudios específicos, etc. Se notan cambios.... Ahora la Inspección de Trabajo pide calidad, y los SPA ahora no pueden dar esa calidad." (TSP).

"Vigilar de cerca a las Sociedades de Prevención y Servicios de Prevención Ajenos, para que cumplan la legislación en cuanto a medios humanos y materiales y también la carga de trabajo de los técnicos."(TSP).

"La administración vigila, perdón, fiscaliza nuestro trabajo. Cuando viene un Inspector nos pide mucha documentación, pero tener toda la documentación es fiscalizar. Me explico, puedes tener toda la documentación del mundo pero tener también muchas bajas por sobreesfuerzos, depresiones, etc. Habría que mirar más el resultado de la prevención y menos el papel."(TSP).

Y estas peticiones son avaladas por los técnicos de la administración encuestados.

"Habría que llevar a cabo mayores controles de la calidad de actuación de los servicios de prevención, y en concreto que implanten sistemas de gestión de calidad en los SPA."(TA).

Aunque en menor medida, pero no por ello menos importantes, también hay propuestas dirigidas a las empresas. Para los delegados de prevención la poca integración de la prevención en las empresas es un grave problema, situación en la que deberían implicarse más los servicios de prevención, puesto que el asesoramiento en esta materia debe ser una de sus funciones principales. Esta problemática se centra sobre todo en el papel que cumplen los mandos intermedios.

"Los SP se deberían de preocupar también de que la prevención se integrara en todo el organigrama de la empresa. Los mandos, ni los de arriba ni los intermedios, se lo creen y deberían de asesorar sobre ello."(DP).

"Muchas veces la dirección de las empresas no saben los problemas reales de los puestos de trabajo y de lo que está pasando abajo. Trasladas los problemas a los mandos intermedios y no llegan arriba del todo."(DP).

En esta línea, también los técnicos en prevención tienen demandas para las empresas, solicitando cambios en la forma de funcionar de los órganos y actores que están implicados en la prevención.

"Que en las empresas clientes haya personal que se dedique exclusivamente a la prevención, y no que lleven además prevención, que estén formados mínimamente a veces no tienen ni idea de lo que les estoy hablando."(TSP).

"Que el CSS sea más independiente y operativo, no que sea un sitio donde se vaya a preguntar si se ha hecho una cosa, o pegarse por el motivo de no hacerlo. Debería ser más participativo, y pasaríamos del cinco pelado que tenemos al notable."(TSP).

38



“Que los delegados de prevención piensen como prevencionistas, dejando de lado un poco la visión sindical de las cosas, y que la empresa se olvide de los resultados y la producción y demás, y también piense en prevención.” (TSP).

Percibir la prevención como un gasto y no como una inversión continúa siendo una asignatura pendiente en opinión de los delegados de prevención, haciéndose necesario que las empresas doten de presupuesto la prevención en las empresas.

“A los mandos intermedios y a las empresas solo le preocupan los resultados, y la prevención lo ven como un gasto.” “Es necesario que la empresa dote de presupuesto a la PRL. Porque para ellos, al final, solo son pérdidas, no lo ven como un activo. Para la empresa es un coste y no una inversión. Es necesaria una partida dedicada a la PRL. El primer bofetón que te llevas: Hay que hacer esto, pero no tenemos dinero.” (DP).

Por lo tanto, estamos hablando de que cambie la cultura preventiva de las empresas y los empresarios, y generalizando, de todos los implicados en la prevención. En este sentido, también los técnicos de la administración y los técnicos en prevención encuestados tienen sus propuestas para igualarnos a otros países de nuestro entorno.

“Mejorar la conciencia de las PYMES sobre la naturaleza, utilidad y necesidad de las actividades preventivas.” (TA).

“Que se implementara la prevención en la Formación Profesional y ciclos formativos de los chavales, y también en la Universidad.” (TSP).

Otro aspecto a tener en cuenta, bastante grave por cierto, es la duda que les genera a los delegados la profesionalidad y la independencia de los técnicos en prevención.

“Paga quien paga... y eso se nota en los resultados.” (DP).

“Independencia de los técnicos esto no ha calado en el ADN de los técnicos. Porque, en definitiva, los técnicos de un SPA son trabajadores que dependen de un contrato. Y como no hay cultura preventiva...” (DP).

“Las empresas tenían que contratar a técnicos profesionales de verdad, que detecten y evalúen riesgos reales, establezcan planificaciones reales y que se cumplan. Técnicos que no vengam simplemente a cubrir el expediente.” (DP).

“Imparcialidad y profesionalidad. Que no den siempre la razón a la empresa, ni a mí tampoco, que a lo mejor no la tengo.” (DP).

Una petición casi unánime por parte de los técnicos de la Administración y de los técnicos de los servicios de prevención, tanto propios como mancomunados o ajenos, es que lo ideal sería que el servicio de prevención estuviese integrado en la empresa, y que, por tanto, la actuación de los servicios de prevención ajeno

39



fuese puntual y como apoyo especializado. Los primeros incluso llegan a plantear que se reduzca el número de trabajadores que por ley obliga a constituir un servicio de prevención propio.

“Favorecer la existencia de servicios de prevención propios y aumentar la capacidad de las empresas de realizar actividades preventivas con medios propios, lo que aumentaría la implicación de las mismas, quedando los Servicios Ajenos como apoyo especializado a las mismas y con un volumen de empresas manejable.”(TA).

“Disminuir el número de trabajadores que obliga a constituir un Servicio de Prevención Propio, y disminuir los ratios en los servicios de Prevención Ajenos y Mancomunados.”(TA).

“Para que un Servicio de Prevención sea de calidad opino que debería de pertenecer a la empresa, o sea con dedicación, y la dedicación lleva a la excelencia, y no puede haber dedicación cuando tienes 100 empresas en tu cartilla. En los SPP te pagan un sueldo por llevar la prevención de tu empresa, lo que se traduce en calidad.”(TSP).

“La actuación de los Servicios de Prevención Ajenos debería ser puntual y accesoria a los recursos propios, tal y como indica la directiva marco.”(TA).

Incluso los Inspectores de Trabajo y los Técnicos regionales proponen medidas novedosas como constituir Servicios de Prevención públicos para las pequeñas y las medianas empresas.

“... que los servicios de prevención para pequeñas y medianas empresas sea un servicio público.”(TA).

Sin duda, una petición mayoritaria para los técnicos en prevención de servicios de prevención ajenos es la reducción de empresas asignadas a cada técnico, lo que redundaría en mayor tiempo de atención, así como la necesidad de una formación continua.

“Hay que reducir las cargas de trabajo para cada técnico, que se les asigne menos empresas o menos trabajadores”. “Debería ser bueno que las personas que se dediquen a la prevención se reciclen o amplíen la formación.”(TSP).

A esta medida se le puede sumar la petición de los técnicos de la administración sobre el aumento en la dotación de los servicios de prevención.

“Aumentar la dotación de medios humanos y materiales para las especialidades técnicas de los servicios de prevención.”(TA).

Otro cambio que facilitaría mucho la labor de los técnicos, sobre todo cuando un servicio de prevención propio acude a otro ajeno para llevar a cabo alguna actuación concreta, es la de que se unifiquen los formatos de documentación.

“Definir formatos de presentación de la documentación de los SP, para unificar criterios,

40



de tal forma que las empresas, SPP, SPA, puedan darle continuidad fácilmente y se pueda determinar una trazabilidad de la documentación generada en la empresa.” (TSP).

Para los técnicos en prevención, una de las asignaturas pendientes más importantes de la Inspección de Trabajo es la vigilancia de la salud.

“...no es la primera vez que un Inspector nos pide que le hagamos a un trabajador que está de baja el reconocimiento médico para valorar...y te quedas así y dices: ¿cómo, si está de baja, voy a hacerle el reconocimiento si en esa situación no puede ir a reconocimiento?, ¿qué me está pidiendo? Entonces tienes que hablar con él y explicarle que la vigilancia de la salud sólo se le puede hacer a los trabajadores que están de alta médica, que los que están de baja, ya está su médico de familia diciendo que no pueden trabajar.”(TSP).

Se observa una clara diferencia entre los técnicos de SPA y los que realizan su trabajo en SPP o Mancomunados en lo que respecta a la protección del colectivo de técnicos. Aunque a todos les preocupa la protección legal para poder desarrollar bien su trabajo, o al menos con la tranquilidad suficiente que redunde en calidad, es cierto que para los primeros es su principal preocupación. En cambio, la primera preocupación de los Técnicos de SPP es que se dediquen más recursos. La diferencia puede venir dada en que se ven protegidos bajo el paraguas de la “gran empresa”.

“Los técnicos estamos vendidos. Estamos trabajando como estamos trabajando y nadie lo tiene en cuenta. Eso sí, la responsabilidad penal no cambia.” (TSP).

“Los técnicos estamos un poco en el aire y legalmente tendríamos que tener mucho más apoyo. Es muy fácil para un Delegado de Prevención parar por riesgo grave e inminente, pues la apoyan sus compañeros y la legislación; pero si lo hace un técnico en prevención, o estás muy apoyado, o el año siguiente lo notas en tu sueldo o en tu puesto de trabajo. En otros países los responsables de la prevención están más protegidos, aquí en este país habría que mejorar esto.” (TSP).

“Y los técnicos tenemos miedo de la responsabilidad, de que haya un accidente mortal y no hayamos detectado ese riesgo, o que se nos haya olvidado ponerlo. De hecho, cuando hay un accidente lo primero que hacemos es ir corriendo a la evaluación a ver como lo hicimos, si se nos olvidó algo. Es miedo.”(TSP).

“El número de técnicos se tendría que adecuar al número de trabajadores, y no solo a eso, también tener en cuenta la peligrosidad de las tareas de la empresa, departamento, etc. Debe de adaptarse a las necesidades y realidad de la empresa.”(TSP).

Para finalizar, reseñar que si hay un sentir generalizado de todos los técnicos en prevención entrevistados, es que el trabajo en los Servicios de Prevención Ajenos o Propios tienen características muy distintas.

“Trabajar en un Servicio de Prevención Propio o en un Servicio de Prevención Ajeno es como estar en dos países distintos.” (TSP).

41



42



6. Y ahora..., ¿qué hacemos los delegados de prevención?

Esencialmente, el SP debe aplicar las técnicas de gestión adecuadas para detectar las necesidades de los clientes en materia de prevención a los efectos de diseñar, producir y promocionar el asesoramiento y la asistencia para una mejor actuación preventiva y satisfacer así las necesidades y expectativas. Esto es lo que hemos venido llamando durante el estudio Calidad Técnica y Calidad Percibida.

Resulta evidente que para un SP el punto de vista del cliente (trabajadores y empresario) es contradictorio, por lo que definir esas necesidades se convierte en algo complejo que debe tener en cuenta las diferentes percepciones y expectativas.

En el trabajo existen situaciones de riesgo que necesitan un cambio pero que no son percibidas, por lo cual no son demandadas. En otras ocasiones, aunque se perciben, no llegan a ser demandadas. Es importante señalar que el riesgo, en función de las personas que lo reciben y del contexto donde se produce, es un valor importante a tener en cuenta por el SP. O sea que el técnico del SP debe tener en cuenta que las valoraciones subjetivas forman parte de la "realidad del riesgo" tanto como la estimación técnica de su probabilidad o magnitud.

Aclarado esto, para poder valorar la parte técnica y la percibida hace falta tener determinados indicadores que nos ayuden en esa labor y sirvan para todas las etapas de trabajo de un SP (desde la contratación, la evaluación, el seguimiento y la mejora).

A la hora de evaluar la calidad de la prevención de riesgos laborales, es frecuente la confusión entre los distintos componentes que forman parte del sistema. Algunos autores⁶ argumentan que para medir la calidad de los servicios de salud es necesario indicadores que se puedan referir a la estructura, a los procesos y a los resultados del servicio. Esto podemos extrapolarlo, a los servicios de prevención: estructura (recursos humanos y materiales necesarios), procesos (evaluación de riesgos, planificación preventiva, información a los trabajadores, etc.) y resultados del servicio (reducción accidentabilidad).

Pues bien, con toda esta complicación se han seleccionado indicadores que podríamos englobar en "procesos". Si bien se presentan estos indicadores, se pondrá el énfasis en cómo se hace lo que se hace, no sólo en cuánto se hace; es decir, estos indicadores no son estáticos, se deberán ir construyendo a partir de percepciones y conductas.

6. Brook y col. (1996)



Estos indicadores seleccionados se encuentran en normativa, y estudios que están bien fundamentados por datos científicos, que producen o pueden producir resultados positivos en la calidad del servicio. Se han agrupado en materias concretas, según propone la Guía Técnica sobre Calidad de los Servicios de Prevención⁷ que puedan servir de ayuda para determinar la satisfacción con las actuaciones del SP y así poder identificar las que se deben mejorar.

Estos indicadores que proponemos son de tipo cualitativos por ello nos pueden servir para conocer la presencia o ausencia de lo que buscamos. Esto es así para facilitar la tarea de los delegados de prevención, independientemente de que pertenezcan a empresas grandes o a pymes, con presencia de un SPP o un SPA, o que cuente con DP o con un CSS.

Como resulta obvio, el objetivo final de los Servicios de prevención de riesgos laborales debe ser proteger y promover la salud de los trabajadores en su relación con las condiciones de trabajo. Y el resultado final deseable de los mismos debe manifestarse en forma de una disminución de las enfermedades, incapacidades y muertes relacionadas con el trabajo, así como en una mejora de la salud y bienestar de los trabajadores en relación con su trabajo. En la medida en que los procesos se aproximen realmente a dicho objetivo, podremos observar una mejoría en los indicadores de resultados.

Por ello, estos indicadores cualitativos sirven para valorar la calidad del trabajo realizado por el SP, lo cual, a su vez, puede conducir a obtener indicadores cuantitativos. Si bien, tener indicadores cualitativos positivos no es garantía de obtener indicadores cuantitativos de resultados positivos, ya que recordemos que todo este trabajo tiene que estar integrado en la empresa y con un compromiso de la dirección.

Los indicadores de procesos que se proponen son los que figuran a continuación (no son excluyentes; se trata de una guía para que el DP pueda empezar a trabajar). Se han agrupado en un **cuadro** en el que: en primer lugar, aparece el bloque seleccionado de la Guía Técnica sobre Calidad de los Servicios de Prevención, donde introducimos los indicadores a conseguir; en segundo lugar, se dan ideas de lo que podrían hacer los Delegados de Prevención para conseguir los indicadores; y finalmente sería recomendable que para cada bloque se anotaran los problemas encontrados para tener un mejor control y buscar soluciones específicas a cada problema.

7. Guía Técnica sobre Calidad de los Servicios de Prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. INSHT. Marzo 2012.



Promoción y apoyo para la integración

Qué deben hacer los SP

- Explicar a la dirección de la empresa que tiene que asumir su responsabilidad en prevención.
- Explicar a la dirección de la empresa que tiene que promover el papel de asesor que juega el SP todos los protagonistas de la prevención.
- Formar en cultura preventiva a la dirección.
- Fijar un procedimiento de trabajo.
- Precisar junto con la empresa qué decisiones y sucesos deben ser consultados o comunicados al SP.
- Apoyar en la integración del plan de prevención en las empresas.

Qué debemos hacer los delegados

Estar en las reuniones empresa-SP, para conocer qué demanda la empresa y qué información, visión, apoyo o cambio le propone el SP.

Exigir que se defina una política preventiva dentro de la empresa, con el apoyo del SP y la consulta a los trabajadores.

Solicitar que el propio empresario asuma o supervise las funciones y/o la interlocución en materia de prevención.

Exigir apoyo hacia la empresa para la toma de decisiones más efectiva.

Apoyo a la dirección en su labor de inculcar que todos los mandos y directivos apliquen las políticas de prevención en sus áreas de responsabilidad.

Verificar que los planes de prevención sean específicos, adaptados a la empresa, en función de su actividad económica, plantilla, organigrama y demás peculiaridades.

Solicitar que los planes de prevención se implanten en el sistema general de gestión de la empresa, con la colaboración de todas las partes.

45





Intercambio de información y valoración de la integración	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • Intenta conocer cuáles son las demandas y las necesidades del cliente (empresa-trabajadores). • Explica, asesora, aclara cualquier duda para la integración efectiva tanto a empresa como a trabajadores. • Es rápido y efectivo en sus respuestas a los requerimientos que se le hacen. • Valora la integración de la prevención en todas las unidades de la empresa periódicamente. • Estudia qué fallos surgen, quién es el responsable y propone soluciones. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Exigir <i>feedback</i> inmediato, ante cualquier cambio que se produzca o comportamiento no seguro, con el servicio de prevención.</p> <p>Pedir la existencia de un buzón de comentarios para los trabajadores.</p> <p>Exigir personas de interlocución con el SP, trabajadores, empresario que no entorpezcan la integración de la prevención y que tengan formación específica.</p> <p>Verificar que el SP responde a las consultas con la rapidez que se requiera y que esto lo hace personal con competencias en la cuestión que se le plantea.</p> <p>Pedir a la empresa que imponga objetivos y cumplimientos de normas.</p> <p>Solicitar que se realice la valoración de la integración cada vez que se revise la evaluación de riesgos (periódica u ocasionalmente).</p> <p>Observar y exigir que el servicio de prevención modifique la planificación de la actividad preventiva en función de los fallos de integración que se hayan detectado.</p>	

Consulta a los trabajadores	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • SP asesora al empresario sobre sus obligaciones en esta materia. • Colabora con el empresario en dar la información sobre la integración de la prevención a los trabajadores. • Asesora a los trabajadores y sus representantes. • Indica a los representantes su disposición para atender sus consultas y tener en cuenta sus observaciones. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Solicitar la presencia del SP en las reuniones de Salud Laboral, para que haga de asesor de todas las partes participantes.</p> <p>Exigir que el SP les asesore activamente e informe de todas las circunstancias que requieran su conocimiento o intervención.</p> <p>Exigir respuestas motivadas de las negativas a sus propuestas (empresario-SP).</p> <p>Exigir que se les avise de cualquier acción que realice o vaya a realizar la empresa (evaluación de riesgos, mediciones, etc.).</p>	





Evaluación de riesgos	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • Específica para la empresa. • Adaptada a cada puesto. • Evalúa todos los puestos y tareas. • Evalúa todos los tipos de riesgos (de seguridad, de higiene, de ergonomía y psicosociales) • Aportación de trabajadores para su realización. • Tiene en cuenta las peculiaridades del trabajador. • Asesora al empresario y trabajadores sobre la periodicidad. • Revisa la evaluación de riesgos periódicamente y ocasionalmente. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Estar presente en toda la ejecución junto con el SP. Aportar información y exigir aclaraciones de lo que no sea entendible fácilmente.</p> <p>Verificar que recoja todos los puestos, trabajadores, tareas y procedimientos (operaciones de mantenimiento, trabajos en altura, etc.).</p> <p>Verificar que se identifican actividades ocasionales (espacios confinados, situaciones de emergencia, etc.). Realizar protocolos para estas actividades especiales.</p> <p>Asegurar que se analizan todos los riesgos (higiénicos, ergonómicos, graves e inminentes, etc.) y la causa de los mismos.</p> <p>Asegurar que se identifican a los trabajadores por puesto, así como su formación de riesgos, experiencia laboral, vigilancia de la salud o inclusión en alguno de los colectivos especialmente protegidos.</p> <p>Solicitar una actualización periódica (que será acordada entre la empresa y los representantes de los trabajadores) cuando cambian las condiciones, cuando se han producido daños para la salud del trabajador o cuando se detecta que las medidas preventivas adoptadas son inadecuadas o insuficientes.</p>	

Planificación de la actividad preventiva	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • Para cada riesgo propone unas medidas preventivas para su eliminación, reducción o control. • Se indica las personas responsables y plazos para su realización. • Antes de proponerla contacta con las personas afectadas para valorar su idoneidad. • Se destacan las medidas urgentes, por gravedad o inminencia del riesgo. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Estar en todo momento en contacto con SP para verificar la idoneidad de las propuestas.</p> <p>Exigir que conste el responsable de la puesta en práctica, el presupuesto y el plazo de ejecución.</p> <p>Exigir cumplimiento de los plazos fijados.</p> <p>Constatar que incluya las medidas de emergencia y la vigilancia de la salud.</p> <p>No aprobar ninguna medida preventiva que no haya sido consensuada con los trabajadores.</p> <p>Intentar que se integren todos los documentos para la mejora de la cultura preventiva (es decir, si hay un fallo en un riesgo es una medida a adoptar y un cambio posible de integración preventiva en la empresa).</p>	





Información y formación	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al empresario que proporcione al trabajador formación e información para el desempeño de su actividad. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información y formación específica complementaria sobre su puesto de trabajo. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona información y formación específica complementaria de carácter general (situaciones de emergencia). 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Forma a mandos intermedios en no dar instrucciones que puedan repercutir en condiciones de seguridad. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Repite la información y la formación cuando se contrata a un trabajador. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Repite la información y la formación cuando se produce un cambio. 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Asesora sobre qué actividades requieren ser efectuadas por trabajadores con una formación específica. 	<input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Asegurarnos de que a todos los trabajadores se les indique cuál es su participación en la actividad preventiva de la empresa.</p> <p>Exigir mecanismos de detección de necesidades de formación e información.</p> <p>Supervisar que la formación e información sea la adecuada para cada puesto de trabajo, trabajador individual y riesgos expuestos (no genéricas).</p> <p>Que sea teórica y práctica (no <i>on line</i>). Y en horas de trabajo.</p> <p>Solicitar mayor contacto con SP para información y formación: existencia de páginas web del Servicio de Prevención, edición de carteles y trípticos informativos, etc.</p> <p>Exigir una presentación anual de la oferta formativa actualizada y adaptada a la problemática y casuísticas detectadas.</p> <p>Supervisar que los trabajadores nuevos reciben la formación antes de la incorporación a su puesto de trabajo.</p>	

Vigilancia de la salud	
Qué deben hacer los SP	
<ul style="list-style-type: none"> • Sigue los protocolos establecidos por el Ministerio de Sanidad para la realización de la Vigilancia de la Salud, acorde al trabajo realizado. • Realiza estadísticas de siniestralidad. • Realiza un estudio colectivo del resultado de todos los exámenes de salud. • Es específica en función de los riesgos. • Una evaluación de la salud después de una ausencia prolongada por motivos de salud. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qué debemos hacer los delegados	
<p>Verificar que el reconocimiento médico sea específico por los riesgos a los que están expuestos y por las características personales de los trabajadores.</p> <p>Verificar que se apliquen los protocolos de vigilancia sanitaria en su totalidad.</p> <p>Asegurar que se realice cuando se produzca una nueva incorporación o tras la reincorporación al trabajo después de una baja prolongada.</p> <p>Ver si se tiene en cuenta la relación que tienen los riesgos psicosociales y ergonómicos en la salud.</p> <p>Exigir la consulta a los trabajadores y sus representantes.</p> <p>Exigir información previa acerca de las pruebas, objetivo, etc. de la vigilancia.</p>	



Ante cualquier duda llámanos
Equipo de Asesoramiento en Salud Laboral

C/ Pedro Unanue, 14

28045 Madrid

Teléfono: 91 536 52 12 (ext. 5212)

www.saludlaboralmadrid.es

slmadrid@usmr.ccoo.es

En la página web podéis encontrar toda la información relativa a la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, así como ver las Jornadas, campañas, convocatorias, etc. que se pueden convocar desde la misma.

Además, y lo que puede ser más interesante, podréis ver todos los acuerdos, informes, etc. en los que participa la Secretaría, y también podéis descargar todas las publicaciones que se realizan y que incluyen multitud de libros, guías y folletos de diferentes temas que te pueden resultar muy útiles en tu trabajo diario.

También puedes encontrar “modelos de escritos” y “modelos de solicitudes” que puedes necesitar.



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid