EXPERIENCIAS SINDICALES DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

istas
Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud

CCOO
comissió obrera nacional de catalunya

Con la financiación de:

Generalitat de Catalunya
Departament de Treball

Edita: Comissió Obrera Nacional de Catalunya e Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Coordinadoras: Núria García Aluja, Clara Llorens Serrano, Loly Fernández Carou, Neus Moreno Saenz y Salvador Moncada Lluís,

Relatoras: Julia Martínez Ariño y Roser Cobos Guerrero

ISBN:

Colaboración: Las experiencias que se describen en esta publicación han sido posibles por la acción sindical y la aportación de un gran número de personas de Comisiones Obreras. En primer lugar queremos resaltar la colaboración y el gran trabajo realizado de los diferentes técnicos y técnicas sindicales en prevención de riesgos laborales del Departament de Salut Laboral de la CONC que han acompañado en esas actuaciones Pep Boadella Comas, Teresa Castellà Gardenyes, Mercedes Fernández Iniesta, Montserrat Haro Abril, Miquel Lázara Rivero, María Menéndez Fuster.

En segundo lugar y sobre todo queremos agradecer su colaboración, participación y esfuerzo a los delegados y delegadas de prevención de las empresas que aportan sus experiencias y a las personas responsables de salud laboral de CCOO que han participado en los procesos: Maite Andreu Beltran, Albert Antón Rius, Francesc Banús Bonet, Xavier Batlle Jordà, Reme Beneitez Pacho, Mª Lourdes Bernat Font, Francisco José Caballero Fresnedo, Pilar Cabau Albacete, Adela Castillo Vázquez, Sílvia Cegarra Lascorz, Antonio Cruces Naranjo, Jordi de María Santamaría, Ana Domínguez Soldado, Elisabet Dumé i Romeu, Valentín Fernández Jiménez, Sara Fernández Roda, Alex Fernández Rodríguez, Cristina Figueras Jové, Lluís Figueras Soler, Lola Florensa Calvet, Ma. Àngels Gadea Quesada, Jose Luis Galindo Jiménez, Petronila García Asensio, Antonia García López, Quique Gómez, Pilar González Pérez, Juan José López Pacheco, Marisa López Pérez, Aurora Mañas España, Jose Luis Mesa Doménec, Francesc Montoro Brotons, Joan Antón Moreno Pena, Rafi Ortega Ruiz, Esperança Pallàs Foyo, Gregorio Pasamontes Luna, Agustín Pastor Zarralanga, Sergio Peiro Ibáñez, Montse Pérez Cregenzan, Francesc Xavier Pujol Font, Pau Restoy Jiménez, David Ricart Jordana, Manel Riera Pascual, Marian Rodríguez Requena, Xavier Ros de la Peña, Francisco Ruiz Cruces, Pilar Ruiz Herrada, Marina Saavedra Montes, Antonio Salguero Caballero, Carlos Salto Carmona, Blanca Sánchez Blanco, Nuria Sánchez Gallego, Secció sindical de CCOO de l'Hospital Sant Jaume de Calella, Marc Taboada Arroyo, Maria Teixidó Valls, Antonio Uribe González, Pere Valls Puyalto, José Carlos Zarza González.

Notas: En el momento de redactar las experiencias que recoge esta publicación nos planteamos como recoger en la redacción el tema del sexo en el lenguaje. Queríamos recoger la diversidad de un buen número de hombres y mujeres, y conseguir la agilidad en la lectura. Hemos optado por aplicar el criterio de que aquellas empresas en las que la plantilla es mayoritariamente de mujeres están redactadas en femenino y las que son mayoritariamente de hombres en masculino.

El método de evaluación e intervención sobre los riesgos psicosociales liderada por ISTAS recibe diferentes nombres. En castellano el nombre es Istas21 (CoPsoQ), la versión catalana ha adoptado el nombre de PSQCAT21. Para unificar la nomenclatura, ya que en definitiva estamos hablando del mismo método para evaluar los riesgos psicosociales, utilizaremos el nombre **Istas21**.

INDICE Pág

Presentación 5

Introducción 7

Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales 11
- Hewlett-Packard (HP) 13
- Ramani 27
- Aran Salut – Servici Aranés Dera Salut 39
- Empresa del sector de limpieza 51

Preparar la evaluación: elegir el método 63
- FCC Logística 65
- Random House Mondadori 79
- Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya 91

Preparar la evaluación: adaptación e información 101
- Cadena de Supermercados 103
- Hospital de Santa María o Gestió de Serveis Sanitaris 113
- Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya 125
- Ben Net 139
- Asil Sant Jaume de Blanes 153

Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas 165
- Fundació Joan XXIII 169
- Hospital Sant Jaume de Calella 183
- Eurest Colectividades, SA 199
- Crown Embalajes España, SL 213
- Codorníu 225
- Italco 237
- DHL Express Servicios SL 249
- Creu Roja 262

Adendas 276
- Adenda 1. Lo aprendido en el V Foro ISTAS de salud laboral. 277
- Adenda 2. Más experiencias sindicales. 287
- Adenda 3. Negociación colectiva. 333

PRESENTACIÓN

En el año 2001 la Confederación Estatal de CCOO, CCOO de Catalunya e ISTAS pusimos en marcha en Barcelona el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud de ISTAS. Las tres organizaciones coincidíamos en la centralidad de la organización del trabajo en la relación entre las condiciones de trabajo y la salud. Así mismo, coincidíamos también en las oportunidades sindicales que nos abría –y nos abre- el marco normativo de salud laboral para intervenir en la organización del trabajo en las empresas. Nuestro objetivo era que a partir de un trabajo conjunto, ISTAS aportando el conocimiento científico y el apoyo técnico y CCOO la experiencia y el conocimiento que se deriva de nuestro trabajo cotidiano en las empresas, pudiéramos elaborar una propuesta de método de trabajo que nos permitiese identificar, evaluar e intervenir sobre los riesgos psicosociales, todo ello acompañado de una práctica transversal y permanente de participación e implicación activa de los trabajadores. En definitiva, un método basado en hacer real lo que es legal, que la salud laboral se hace con y para los trabajadores y trabajadoras, mediante un proceso de intervención activa y propositiva, de sujetos y no de objetos, más allá de la práctica tradicionalmente asignada de seguimiento y control sobre las obligaciones de la empresa.

No nos cabe ninguna duda de que fue una decisión acertada. Estos años de trabajo conjunto de ISTAS y CCOO de Catalunya han sido un ejercicio práctico de cómo el trabajo científico y social es algo más que una suma aritmética, es la potenciación de la acción y del conocimiento, y esto es posible verlo en los resultados. Ejemplos relevantes de estas experiencias fueron presentadas en el V Foro ISTAS de Salud Laboral que realizamos en octubre de 2007 en Barcelona y hoy, de nuevo, los ofrecemos en la publicación que tenéis en vuestras manos.

Presentamos aquí una pequeña selección de diferentes experiencias de intervención sindical sobre la organización del trabajo -riesgos psicosociales- y la salud. Todas ellas de una riqueza enorme. En cada una de ellas se cuentan procesos complejos de actuación, a veces con acuerdo y acompañamiento de la empresa y el servicio de prevención y otras, por el contrario, con la oposición de la empresa y enfrentamiento con los técnicos y prevencionistas. Historias que se desarrollan entre avances, estancamientos y retrocesos. Pero, como bien sabemos, la historia de la lucha por unas

mejores condiciones de trabajo y salud es así: es un proceso continuo en permanente cambio. Al final lo que cuenta es si el resultado de este proceso conseguimos avances, si se concretan y consolidan mejoras en las condiciones de trabajo y salud, y si se avanza en la organización de la prevención y la participación de los trabajadores y trabajadoras en las empresas. Es decir, si conseguimos un trabajo más justo, saludable y democrático. Y podemos afirmar que en el conjunto de experiencias que presentamos se identifican importantes avances y nos demuestran que transformar es posible.

En esta publicación visualizamos una pequeña muestra de la realidad del trabajo que hemos realizado. Como siempre sucede, una parte de las experiencias se han quedado en el tintero. Queremos sobre todo agradecer a las personas de CCOO y de ISTAS que con su trabajo cotidiano han conseguido que hoy dispongamos de un método que aúna lo científico y social que nos permite intervenir con fuerza sobre la organización del trabajo y los riesgos psicosociales en todas las empresas, con independencia de su tamaño y sector. Aún nos queda mucho camino por recorrer. Lo sabemos en general y se desprende de cada una de las experiencias. Pero lo andado ya no tiene retorno. Es un buen momento para socializar las experiencias y multiplicar las actuaciones y sabemos que esta publicación nos ayudará. Esta publicación quiere ser una invitación a que participes de este reto sindical que es la intervención sobre la organización del trabajo desde una perspectiva de salud afrontando los riesgos psicosociales.

Fernando Rodrigo
Director de ISTAS

Llorenç Serrano
Secretari de Salut, Ambient i Treball
Comissió Obrera Nacional de Catalunya

Diciembre, 2007

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta publicación es socializar algunas de las experiencias en la evaluación e intervención sobre los riesgos psicosociales vividas y explicadas por delegados y delegadas de prevención de Comissió Obrera Nacional de Catalunya.

Esta publicación recoge parte de las experiencias de intervención preventiva en empresas, planteadas desde el trabajo conjunto de ISTAS y CCOO, entorno a la organización del trabajo y los riesgos psicosociales. En la primera parte se recoge el resumen de 20 experiencias vividas en Catalunya explicadas en profundidad. En la segunda parte de la publicación, que hemos denominado adenda, hemos recogido las experiencias de otras comunidades autónomas que se presentaron en el V Foro ISTAS, así como las conclusiones del mismo. El conjunto del material presentado en el este Foro están recogidas en la publicación "Organización del trabajo, Factores Psicosociales y Salud. Experiencias de prevención". Ed. ISTAS, Madrid 2007[1].

Cada una de estas experiencias contiene una vivencia sindical enorme y describe qué hacemos y cómo lo hacemos, explicando los avances y los obstáculos, y cómo superar éstos últimos. Todo ello por qué esta publicación pretende que nos sirva para socializar y aprender de las experiencias concretas en las empresas y favorecer que se multipliquen.

La metodología para la elaboración de esta publicación ha sido cualitativa, a través de entrevistas en profundidad. Los y las informantes claves han sido uno de los actores principales de cada una de ellas: los delegados y delegadas de prevención, los y las responsables de salud laboral de las federaciones y los territorios y los técnicos y técnicas de Higia de CCOO de Catalunya que les han acompañado. Hemos escogido esta metodología porque nos permite dar voz a las personas protagonistas de cada una de estas historias, y visualizar la riqueza de cada una de ellas y que no existe una única forma de hacer frente a los objetivos que nos planteamos, recuperando los saberes y experiencias que hemos ido acumulando.

[1] Esta publicación está dispoble on line en http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3238

Del conjunto de las experiencias que relatamos queremos resaltar tres elementos que nos parecen claves, en el sentido de que sirven para plantearnos elementos estratégicos de la acción sindical en las empresas:

- Prácticamente todas las experiencias se inician a partir de la percepción de que los riesgos psicosociales son unos de los riesgos principales en las empresas y que explican una parte importante de la relación entre las condiciones de trabajo y salud. Se trata en definitiva de dar valor a la percepción y experiencia cotidiana de trabajadores y trabajadoras en las empresas de que las características de la organización del trabajo pueden estar suponiendo un riesgo para su salud. Una vivencia que normalmente es expresada tanto por la representación sindical como por el conjunto de la plantilla. En definitiva adentrarnos en la evaluación de riesgos es poner en práctica los elementos centrales de la estrategia sindical que hemos definiendo a lo largo de los años: convertir la percepción y experiencia individual en colectiva, y transformar la percepción en acción.
- La mayor parte de las experiencias recogen un elemento estratégico básico que es la discusión, los acuerdos y los desacuerdos de cómo observar, medir y actuar sobre los riesgos psicosociales. En relación a este tema, de la lectura de cada una de las experiencias se pueden extraer tres elementos de reivindicación sindical centrales: que la metodología de evaluación nos permita identificar los principales factores de riesgo psicosocial (que sea fundamentada en la evidencia científica y no una chapuza inventada por un Servicio de Prevención, que sea fiable), que la evaluación de riesgos psicosociales nos permita identificar las desigualdades sociales y que se garantice un método que nos permita la participación activa de la representación sindical y de los y las trabajadoras. Estos tres elementos suponen en la práctica un obstáculo, ya que suponen un enfrentamiento con la práctica burocrática habitual de las actividades de prevención de las empresas. Es la exigencia del activo sindical de CCOO en salud laboral “de hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien”, no nos vale cualquier intervención preventiva, no nos vale que se rellenen papeles.
- Todas las experiencias contemplan diferentes estrategias y prácticas sindicales para superar los obstáculos cotidianos que nos encontramos en las empresas en relación a la participación, tanto de la representación sindical, como de la plantilla. A lo largo de los relatos se identifican con claridad acciones dirigidas a la información, comunicación y participación que afrontan el entender la acción preventiva como

una intervención tecnocrática. De estas acciones queremos resaltar dos. Una de ellas es la creación de grupos de trabajo formados por la representación empresarial y la representación sindical, y apoyados por el servicio de prevención que tiene como objetivo liderar el conjunto del proceso de intervención preventiva en riesgos psicosociales a partir de la toma de decisiones por consenso. Bajo el convencimiento de que la mejor forma de superar el modelo side-car de prevención es la participación en grupos de todos los agentes de la prevención en la empresa. Y el segundo la creación de lo que hemos denominado círculos de prevención, con la participación de los trabajadores y trabajadoras directamente implicados y cuyo objetivo fundamental es concretar las medidas preventivas que se deben implementar. En primer lugar, porque quien realiza el trabajo tiene un conocimiento de éste que es esencial, complementario al conocimiento técnico e insustituible si lo que pretendemos es mejorar las condiciones de trabajo. En segundo lugar, porque la implicación activa de los trabajadores y trabajadoras es básica, si pretendemos una prevención eficaz ya que son ellos y ellas quienes van a protagonizar los cambios, que se aceptarán y entenderán mejor si han sido co-partícipes de su diseño.

Las experiencias están recogidas según los diferentes momentos de la intervención sindical.

1. Exigir la evaluación. En esta fase recogemos aquellas experiencias en las que ha sido un elemento central la reivindicación de que es necesario evaluar los riesgos psicosociales. El objetivo sindical es intervenir desde la exposición y dar respuesta preventiva a las percepciones de trabajadores y trabajadoras en la empresa donde se identifica que las características de la organización del trabajo pueden suponer exposiciones nocivas para la salud.
2. Escoger el método para la evaluación de riesgos. En esta fase hemos seleccionado experiencias en las que el elemento central ha sido el debate y la discusión sobre qué método utilizar y cómo se concretan los acuerdos de las partes. El objetivo sindical ha sido superar la burocratización de la prevención reinante y conseguir la intervención preventiva a partir de un método que cumpla con los requerimientos científicos, jurídicos y operativos.

3. Preparar la evaluación. En este apartado hemos seleccionado empresas en las que ha existido una participación sindical importante en la concreción de cómo se va a realizar la evaluación de riesgos, en preparar canales de información y sensibilización, distribución respuesta y recogida del cuestionario y en la adaptación del cuestionario a la empresa. El objetivo sindical es hacer visibles las desigualdades, hacer partícipes a todos los trabajadores y trabajadoras, preservar el anonimato y la confidencialidad.

4. Interpretar los resultados y proponer e implementar medidas de prevención. En este apartado recogemos algunas experiencias en las que hemos conseguido definir el origen de los riesgos e identificar e implementar medidas de prevención. El objetivo sindical ha sido exigir un análisis de los datos de calidad, discutir sobre las características de la organización del trabajo origen de las exposiciones y cambiarlas, desarrollando una prevención en origen.

Solo nos queda por decir que si queréis conocer más y profundizar sobre la propuesta del método de intervención sindical en la que se han inspirado estas experiencias, ISTAS cuenta con dos publicaciones específicas sobre el tema: “Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía del delegado y delegada de prevención”, cuya pretensión es la sensibilización y romper con los tópicos sobre estos riesgos y su prevención y “Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía para la intervención sindical” que tiene el objetivo de explicar paso a paso las propuestas de intervención propositiva en la empresa, poniendo a disposición estrategias, herramientas e instrumentos que recogen la experiencia de nuestra intervención sobre la organización del trabajo desde la salud laboral. Para conseguir estas guías las puedes pedir en tu Federación o Territorio y también las encontraras en la web de ISTAS www.istas.ccoo.es a partir del apartado de documentación de la página de inició.

Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

Aunque los riesgos psicosociales son los más frecuentemente señalados por la población trabajadora, son los grandes ausentes de la actividad preventiva. En este apartado se presentan algunas experiencias cuyo objetivo es conseguir la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en las empresas y pasar de una acción centrada en el individuo a una acción preventiva centrada en las condiciones de trabajo, origen de la exposición.

HP. En una empresa con una plantilla poco organizada, se consigue el compromiso de la empresa de intervenir sobre el origen, tras varios intentos de la dirección para dirigir el tema a medidas de prevención terciarias, encaminadas a dar apoyo psicológico a los trabajadores estresados. Aprovechando la publicación de la Generalitat de Catalunya *"Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals"* consiguen acordar con la empresa hacer la evaluación de riesgos psicosocial con el método CoPsoQ.

Ramani. En el sector del comercio textil, donde las condiciones de trabajo son salarios bajos, jornadas partidas, trabajo en festivos, diferencias salariales sin criterio, etc., se da un caso de acoso moral que visualiza la exposición a los riesgos psicosociales de todas las trabajadoras de la empresa. Tras denunciar el tema en la ITSS y en el Juzgado, se consigue un acuerdo para resolver el tema individual e intervenir sobre el origen, haciendo una evaluación de riesgos psicosociales.

Aran Salut – Servei Aranés dera Salut. En una empresa, situada geográficamente en el Vall D'Aran, la empresa niega la existencia de posibles exposiciones nocivas a riesgos psicosociales, argumentando que la situación de los trabajadores de la empresa deriva de las características socio-demográficas propias, por haber vivido en ese entorno. Finalmente se consigue iniciar la prevención de riesgos psicosociales en origen con la versión media del método Istas21 y con una participación propositiva.

Empresa del sector de limpieza. En una empresa con una plantilla pequeña y unas condiciones laborales precarias, se consigue colectivizar y hacer evidente el problema de la exposición a riesgos psicosociales de las trabajadoras, mediante la aplicación de la versión corta el método Istas21 como herramienta sindical para demostrar la necesidad de evaluar los riesgos.

EMPRESA: Hewlett-Packard (HP)

HP es un ejemplo de cómo se pueden superar las dificultades para exigir la evaluación de riesgos psicosociales. En este sentido, se ha seleccionado esta experiencia por varias razones:

- ☑ En primer lugar, por la dificultad de hacer presión sindical en una empresa en la que las directrices son marcadas a nivel mundial y en la que la dirección del centro de trabajo tiene poco poder de decisión.
- ☑ Por otro lado, por la importancia de hacer evidente la necesidad de realizar una evaluación de los riesgos psicosociales para intervenir en el origen, frente a la política empresarial de intervenir sobre el efecto mediante asistencia psicológica.
- ☑ Además, este caso es interesante porque se trata de una plantilla muy poco sensibilizada y sindicalizada, dadas sus buenas condiciones laborales.

Los DP consiguieron demostrar que el camino emprendido por la empresa a través de la individualización de los problemas de los trabajadores y la utilización de tratamientos psicológicos para actuar sobre los efectos era el equivocado. Se constató que lo que realmente hacía falta era una evaluación e intervención en el origen de dichos riesgos, situado en la organización del trabajo.

Por lo tanto, ha sido la constancia y la sensibilización más informal de los DDPP lo que ha hecho que todas las estrategias de la empresa de desviar la atención hacia problemas extralaborales fracasaran y la plantilla tomara conciencia de la ineficacia de la aplicación de medidas que no se centrasen en la prevención del riesgo.

Actividad de la empresa/sector económico

Empresa del sector informático, metalúrgico, de ámbito internacional, cuya política de gestión de personal y de organización del trabajo se decide a nivel mundial. Es una empresa que se dedica a soluciones tecnológicas dirigidas a particulares, empresas e instituciones internacionales con tres divisiones de trabajo:

- Impresión y creación de imágenes.
- I+D impresoras de gran formato y marketing.
- Servicios globales de informática, consultoría y soporte a clientes.

Convenio que se aplica

Se aplica el convenio del metal de Catalunya. Los DDPP eran conscientes de la limitación que supone en este caso el convenio, puesto que en HP los trabajadores trabajan en condiciones muy superiores a las establecidas en éste.

Características de la plantilla

Plantilla de unas 1132 personas, de las cuáles un 32% son mujeres y el resto hombres. Tras un expediente de regulación y una reestructuración de la empresa a finales del 2000, una parte de los operarios pasaron a ser técnicos y 200 fijos y 400 temporales fueron despedidos. En la actualidad, los puestos de trabajo que hay son: administrativos, ingenieros de I+D, marketing, técnicos en general y atención al cliente. Funcionan con un sistema de calificación profesional establecido a nivel mundial. Dentro de cada categoría del convenio del metal de Catalunya, tienen tres subcategorías propias que se diferencian en cuanto a sueldo, a autonomía (influir sobre su trabajo y el proyecto que están haciendo) y a objetivos (cada trabajador trabaja por objetivos individuales). El sistema de supervisión es estricto: tienen un jefe inmediatamente superior que se encuentra en el mismo centro, otro a nivel europeo y otro a nivel internacional, de cada uno de los cuales cada trabajador recibe información y supervisión.

Contratación

La mayoría de los trabajadores son fijos, pero no tienen problemas de cambiar de trabajo porque son gente muy cualificada. Aproximadamente un 10% son becarios en prácticas en proyectos de la empresa. Una parte de la plantilla utiliza la experiencia en ella como trampolín al mercado laboral del sector. El sistema de valoración del trabajo es muy subjetivo. Los sueldos son muy altos, y pueden ser incrementados por subida salarial legal (aumento pactado en el convenio) o por méritos. La media de edad de los trabajadores es

de 35-36 años. El horario es flexible porque trabajan por objetivos, aunque deben hacer un mínimo de unas 5 ó 6 horas diarias.

Contexto sindical de la empresa

La actividad sindical es escasa, poca afiliación y cohesión entre la gente con un estatus más elevado, porque las buenas condiciones laborales hacen que la plantilla no sea reivindicativa, sino poco sensibilizada, sindicalizada y organizada. Bajo poder de movilización de la plantilla por esta alienación. Los técnicos y los administrativos sí que tienen un poco más de conciencia social. CCOO es la única fuerza sindical del centro de trabajo de Sant Cugat.

El comité de empresa (CE) cuenta con 17 delegados, de los cuales 4 son delegados de prevención (DP). La empresa los reconoce como delegados, les da información (con carencias), les garantiza sus facultades, pero tienen pocas posibilidades de presionar. Las relaciones sindicales con la empresa se caracterizan por una interlocución limitada, ya que Sant Cugat tiene limitado el poder de decisión e intervención, que está sometido al resto de decisiones del grupo. La acción sindical se caracteriza por la constancia, antes que por la capacidad contractual para cambiar una directriz de la empresa.

La organización de la prevención en la empresa

La empresa cuenta con un servicio de prevención mancomunado (SPM), con quien hay buena relación, con la mirada puesta en Europa y en lo global, cuya responsable a nivel estatal vive en Barcelona y, por lo tanto, dedica más esfuerzos al centro de Sant Cugat. Está constituido el comité intercentros estatal.

En Sant Cugat, está constituido el Comité de Seguridad y Salud (CSS). En el centro tienen un médico, dos ATS y una técnica que lleva las especialidades de ergonomía y psicosociología y el tema de seguridad. Con esta última persona hay muy buena relación y predisposición, pero está muy limitada por lo que dice el médico (con mucho poder dentro de la empresa) y la técnica del SPM.

Es una empresa autoaseguradora, no contrata una mutua de accidentes de trabajo, sino que la parte de la cuota que tendría que pagar a la mutua la gestiona ella misma. La gestión de la incapacidad temporal por contingencias comunes tiene excedentes y esos beneficios los reparten dándole una póliza de seguro a la familia de cada trabajador, en función del estatus. Esta decisión ha sido tomada unilateralmente por la empresa, sin consultar a los DP. En cada departamento también tienen trabajadores designados, que se dedican a la seguridad estructural, porque es un tema de imagen de la empresa. Trabajan más

cuestiones de seguridad y no tanto de ergonomía o psicosociología, que se consideran los riesgos más graves que pueden aparecer en esta empresa.

Condiciones que conducen a plantear el tema de la evaluación en la empresa

El centro de trabajo en el que se ha iniciado el proceso de intervención sindical está en Sant Cugat (Barcelona). Antes del expediente de regulación y la estructuración, se dedicaban al montaje, elaboración de impresoras, etc. Con el expediente se produjeron muchos despidos y una reconversión del centro, que dejó de tener operarios y pasó a tener sólo administrativos, ingenieros de I+D y técnicos en general. Además ofrece todos los servicios necesarios para que los trabajadores puedan cubrir todas sus necesidades, allí cuando necesitan invertir más horas en su trabajo, donde incluso tienen acceso al gimnasio, pista de tenis y paddel.

Los DP observan que se dan algunas de las situaciones que llevan a plantear la necesidad de evaluar:

- Se trabaja por objetivos individuales (aunque trabajan por proyectos de grupo), y en función de su cumplimiento y la categoría profesional, corresponde un sueldo u otro. Se trata de un sistema perverso porque son categorías competitivas y se asignan en comparación al rendimiento de los compañeros de proyecto. Además, no se conocen los criterios a partir de los cuales se evalúa a los trabajadores. Las exigencias cambian y cada vez son más duras, lo que da lugar a una situación que genera mucha indefensión, competitividad y aumento de problemas que dañan la salud.
- Desde 2002, el CSS respondía a las situaciones problemáticas y de bajas laborales por sobrecarga de trabajo, por cambio de categoría, por recibir informaciones contradictorias de los diferentes jefes, etc. mediante medidas no preventivas, sino de intervención sobre el daño (cursos anti-estrés, etc.).
- La plantilla está muy alienada porque trabajar en esta empresa supone muchas veces una manera de vivir diferente, guiada por la dinámica global de la empresa. Sus condiciones laborales son mejores que las del resto de asalariados: salarios muy elevados (es necesaria la adaptación de las escalas salariales en el cuestionario del Istas21) y libertad de horarios, que hacen que la plantilla se considere afortunada y no esté concienciada.

Los DDPP plantean el tema a la empresa

El comité de empresa (CE) planteó en el CSS la necesidad de hacer la evaluación de riesgos psicosociales, pues llevaban denunciando desde hacía tiempo que no podía sostenerse más una situación en la que había:

- una fuerte alienación de la plantilla
- inseguridad al finalizar un proyecto
- situaciones de discriminación hacia los trabajadores cuando un jefe cambiaba arbitrariamente de nivel profesional a otro, ya que al estar cobrando por encima del convenio del metal, no podían quejarse.
- bajas laborales largas de difícil recuperación asociadas a la organización del trabajo: depresiones, fobias, estrés, etc.

De todas las situaciones negativas, fue el sistema de clasificación profesional y el tema de asignación de puestos de trabajo el principal elemento desencadenante que, visto desde la vertiente de salud laboral, llevó al CE a plantear la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales al CSS.

No obstante, los argumentos, que emplearon los DP para exigir la evaluación de riesgos psicosociales con el Istas21 a la empresa, eran que existían diversos problemas de salud derivados de la organización del trabajo y que evaluar se trataba de una obligación que la empresa debía asumir. Además, fue un gran apoyo el hecho de que el método de evaluación de riesgos psicosociales Istas21 estuviera recomendado por el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya: realmente, éste fue un elemento clave.

La primera respuesta de la empresa y sus argumentos

Ante la propuesta de los DP de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, la empresa contestó que no podían tener otra organización del trabajo menos dañina porque había una serie de razones de competitividad del sector que marcaban la política de la empresa y el sistema de gestión. La empresa, consideraba necesaria la competitividad interna para ser capaces de competir fuera de la empresa. Por lo tanto, la empresa argumentaba que eso no lo podían cambiar, que era inherente al trabajo, porque el sector era perverso y que si estaban dentro del sector, tenían que asumir las reglas del juego.

La empresa realiza una “Encuesta sobre factores de estrés”

Ante esta situación, la empresa encargó al SPM un estudio para evaluar el nivel de riesgo que produce la *carga mental* o *estrés* a partir de una encuesta llamada “Encuesta sobre factores de estrés”, que se inventó el médico.

Entre septiembre de 2002 y marzo de 2003, cada vez que un empleado iba al médico, éste decidía de manera aleatoria si le pasaba o no la encuesta sobre factores de estrés. Así, de forma aleatoria, rellenaban encuestas inventadas por el médico, pero que no eran puestas en duda por la dirección de la empresa, debido a la autoridad que el médico tenía en la empresa.

En marzo de 2003, el SPM trató todos los datos que había recogido el médico y concluyó lo siguiente:

- No hay problemas de salud asociados a los factores de riesgo psicosocial.
- El origen de las bajas no es la organización del trabajo.

No obstante, la empresa asumió que era su obligación tratar el tema y que podían organizar sesiones de formación sobre prevención de riesgos psicosociales para empleados (sobre técnicas de control y gestión de estrés) y mandos (gestión de situaciones de estrés desde la óptica de la generación de estrés en sus equipos), para que no se incrementase el nivel de estrés. Asimismo proponían que se volviera a pasar la encuesta al cabo de un año para ver si se habían producido mejoras con esta formación.

La respuesta de los DP ante las medidas del SPM

Los DDPP mostraron su desacuerdo con que se realizase dicha formación y dijeron que para tratar el tema de riesgos psicosociales había que utilizar otra herramienta que trabajara desde el origen. Los DP rechazaron la encuesta que estaba pasando el SPM porque no estaba validada científicamente y porque no abarcaba al conjunto de la plantilla. Sin embargo, la empresa respondió que si ésas eran las recomendaciones del SPM, eso era lo que harían.

Se realizan los cursos de formación y consultas psicológicas individuales

La empresa aprovechó la recomendación del SPM de iniciar sesiones de formación en prevención de riesgos psicosociales para mandos y empleados, para

solucionar un problema que tenía, porque tenía que contratar un porcentaje de minusválidos por ley, pero pretendían cubrirlo aprovechando la posibilidad de cumplir dicha exigencia legal subcontratando empresas que sí que cumplieran ese requisito.

En junio de 2003, el SPM y RRHH de HP contrataron una empresa de psicólogos que cubría dicho cupo de minusválidos, para que hiciera la formación para trabajadores y mandos. Esta empresa, dedicada a hacer terapias individuales, tratamiento de estrategias de enfrentamiento del estrés, sobre todo desde el ámbito extralaboral y familiar, etc. hizo la formación: para los trabajadores, de control y gestión del estrés, y para los mandos, de gestión de situaciones de estrés desde la óptica de la generación de estrés en sus equipos.

En septiembre de 2003 pasaron la encuesta de nuevo a los que asistieron al médico, con algunas preguntas modificadas, pero el SPM no presentó ningún resultado debido a la baja participación registrada. Los DP volvieron a proponer, sin respuesta, el Istas21, una herramienta validada científicamente para realizar la evaluación.

Además, en octubre de 2003 comenzaron a hacerse las sesiones de formación y en enero de 2005 se añadieron cursos enfocados a la comunicación interpersonal y consultas psicológicas personalizadas para los empleados. Estas últimas no eran obligatorias, pero estaban planificadas por departamentos y los tres jefes de cada trabajador enviaron a cada empleado un correo electrónico preguntando qué día tenía previsto ir a la consulta. Por lo tanto, la primera visita al psicólogo era prácticamente obligatoria, y los DP también fueron para vigilar en qué consistía. Era una visita en la que les hacían preguntas a nivel personal: cómo estaba cada uno, su familia, la relación de pareja, y a partir de ello hacían un diagnóstico de la situación de cada trabajador para proponer un plan de acción.

Las conclusiones del SPM y del Gabinete de Asesoramiento Psicológico y las medidas propuestas

A partir de estas visitas y de las encuestas realizadas por el médico, a finales del 2005 y principios del 2006, el SPM y el Gabinete de Asesoramiento Psicológico extrajeron unas conclusiones y continuaron afirmando que no había riesgo derivado de la organización del trabajo.

Las primeras conclusiones de la empresa de psicología eran que los trabajadores tenían problemas familiares y de comunicación interpersonal y que ellos les podían dar apoyo para solucionar su situación familiar. Es decir, situaban los problemas principales no en el origen sino en los efectos: estrés y depresión; la educación de los hijos, la desmotivación laboral, problemas de pareja, etc. Por lo tanto, su intervención no incorporaba cambios en la organización del trabajo. Si bien en algún momento se habló de la necesidad de incorporar alguna mejora en aspectos de origen laboral, no concretaban nada.

Las únicas medidas propuestas en el ámbito de la empresa eran las siguientes:

- El SPM propuso hacer una web interna en la que los trabajadores pudieran comunicar a la empresa los conflictos de normas de conducta empresarial que tuvieran con sus jefes.
- Se ofreció la posibilidad de hacer un curso on-line de gestión del estrés, para todos los trabajadores que lo deseasen.
- Acceso a apoyo individualizado.

La actuación de los DP ante esta situación

Durante el periodo en el que se realizaron las consultas psicológicas, los DDPP hicieron una campaña no pública en contra de ellas e hicieron evidentes sus limitaciones. Entre las limitaciones que se destacaron se encontraban:

- La acción preventiva no iba enfocada a analizar las condiciones de trabajo.
- Se analizaban los efectos (ansiedad, estrés, depresión, tristeza, desmotivación laboral).
- Se analizaban las causas de ámbito extralaboral (problemas de educación e hijos, alimentación o pareja).
- El instrumento no estaba validado, ni tenía fiabilidad demostrada.

Hicieron campaña en pequeño comité, sin escritos, comentando con la gente cuáles eran las deficiencias de estas consultas psicológicas y dando una visión más crítica. Para ello, utilizaron los “coffee breaks” o momentos del almuerzo para hablar con la gente de manera informal.

Los trabajadores pensaban y reforzaban la idea de que las consultas no les estaban sirviendo para nada, y que además la empresa ya no se preocupaba por si la gente continuaba yendo, porque con la primera ronda ya creía que tenía pruebas, para presentar donde fuera necesario, que estaba haciendo algo al respecto.

Esta acción sindical tuvo efectos positivos, que quedaron reflejados en los datos sobre asistencia a las visitas psicológicas. A diferencia de otros centros del resto del estado español, en el de Sant Cugat hubo menos asistencia a las siguientes consultas, lo que mostraba que los trabajadores tomaron conciencia de su poca o nula eficacia.

En julio de 2006, y desde que en 2002 le exigieran la evaluación de riesgos psicosociales a la empresa, los DDPP continuaban mostrando la ineficacia de las medidas de la empresa y que la gente continuaba empeorando. Además, exigieron a la empresa una negativa motivada para no hacer la evaluación. La empresa contestó que estaban introduciendo cambios, pero los DDPP les decían que eso no era lo que tenían que hacer para evaluar los riesgos psicosociales.

Estando en esta situación de punto muerto, apareció la publicación del *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya en el que recomendaba el Istas21 y que supuso un punto fuerte para la actuación sindical. Los DDPP vieron que la imagen pública le interesaba a la empresa y que ese manual de la Generalitat era una oportunidad para exigirle de manera más sólida que realizara la evaluación de los riesgos psicosociales con la metodología recomendada en él.

Para ello, los DDPP convencieron a la responsable del SPM, elegida como interlocutora de la empresa, de la necesidad de aplicar el Istas21 en HP. Los argumentos que emplearon fueron que si la inspección del trabajo (ITSS) iba a la empresa y no estaba realizada la evaluación, les sancionaría y que ella era la responsable de ese ámbito. Además, también le dijeron que si conseguía realizarla, sería un punto positivo para su carrera profesional a nivel europeo, puesto que España sería el territorio piloto y ella la persona que la habría llevado a cabo.

La firma del acuerdo sobre la aplicación del Istas21

Así pues, en esta primera conversación en julio de 2006, convencieron a la responsable de Seguridad y Salud Laboral, quien tenía que plantear el tema a la dirección. Esta persona tardó en hacer estas gestiones unos meses, pero se encargó de

incluir para el 2007 en el Plan de Prevención la ejecución de la evaluación de riesgos psicosociales con la metodología recomendada por el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya: el método PSQCAT21 CoPsoQ.

A pesar de este acuerdo, ha sido necesaria la continua vigilancia por parte de los DDPP y la asesora de CCOO para que el Istas21 fuera aplicado tal y como exige el manual, y no como la responsable del SPM pretendía aplicarlo.

Se formó el grupo de trabajo (GT), compuesto por la directora del Departamento de EHS (medio ambiente, salud y seguridad) a nivel España, un técnico en prevención en Barcelona, uno en Madrid, el médico del SPM, cuatro DDPP de Barcelona y dos de Madrid.

Se decidió que la evaluación se haría a todos los trabajadores del centro de Sant Cugat. Eso fue la propuesta inicial, pero como la responsable del SPM tiene una visión global, afirmó que se haría en toda España, y lo que quiere es que ahora se planifique para el resto de centros de España.

Ante esta situación de tirón, los DDPP del CSS intercentros y del otro centro pequeño de Barcelona se reunieron en junio de 2007 para organizarse, aprovechar esta oportunidad y aumentar la fuerza sindical, aunque esto todavía se está gestionando. Sin embargo, es cierto que el ímpetu puesto por la responsable en beneficio de su carrera profesional es una oportunidad para los DDPP y, además, ahora es seguro que la evaluación se hará a todos los trabajadores del centro de Sant Cugat.

Sobre todo ello se ha informado a la plantilla de una manera muy respetuosa y se ha acordado que hay que hacer un esfuerzo especial en el proceso de sensibilización después de las vacaciones de verano del 2007, para alcanzar una alta tasa de respuesta del cuestionario.

Tres pequeños impedimentos al pase del cuestionario del Istas21

A la hora de pasar el cuestionario del Istas21 nos encontramos con tres pequeños impedimentos, que finalmente se solucionaron:

- Anualmente la dirección de la empresa pasa una encuesta no confidencial a cada trabajador a nivel mundial sobre clima laboral. Tras obtener los resultados, se realiza una reunión con el jefe del centro de trabajo valorándolos, pero sin llevar a cabo ninguna modificación de la organización

del trabajo, lo que produce una *fuerte desmotivación por el tema de las encuestas entre la plantilla*. En este contexto, se abordó el tema en el CSS y se explicó al SPM que el cuestionario que incluye el método Istas21 se aplica con el cumplimiento de unos compromisos, que forma parte de un proceso, con unos objetivos y del que surgen forzosamente intervenciones.

- Como la empresa decidió hacer antes del verano de 2007 la encuesta propia de clima laboral, que normalmente hacían en diciembre, los DDPP dijeron que *no se podía hacer simultáneamente la de riesgos psicosociales* como estaba previsto, porque no debían mezclarse cuestiones tan diferentes. Entonces los DDPP prepararon un correo electrónico para enviarle al SPM, pero no llegaron a enviarlo porque la técnica del SPM dijo que como la empresa había decidido pasar su encuesta antes del verano y era muy importante que toda la gente participase, dejarían la de riesgos psicosociales para después del verano.

- El tercero de los obstáculos fue que el SPM hace anualmente unas semanas de salud laboral. La técnica del SPM dijo que aprovecharían esa semana del 2007 y la harían sobre el estrés, a lo que los DDPP respondieron que tenía que ser sobre los riesgos psicosociales. Por lo tanto, hubo un desacuerdo y el SPM decidió hacer las jornadas sobre el estrés en solitario, que no tenían nada que ver con el riesgo psicosocial, ni con la intervención real necesaria.

El proceso de información y sensibilización de la plantilla

En este momento, los DDPP acordaron con la empresa y el SPM que a partir de septiembre de 2007 iniciaría un proceso de sensibilización conjunta, pero que debían darle más fuerza a la información sindical para que la tasa de respuesta al cuestionario fuera alta. Para ello, los DDPP emplearon la revista interna donde incluyeron un apartado específico para salud laboral, y se han utilizado los trípticos de CCOO. Tenían claro que el colectivo al que se dirigían era muy técnico.

Hasta el momento, se ha firmado el acuerdo y la licencia de uso y se han redactado unas cláusulas específicas para la empresa, porque los DDPP temen que una vez que tengan los resultados, en el centro de Sant Cugat se detenga el proceso por que todo dependa de una decisión a nivel mundial. Los DDPP llevan 6 meses para consolidar el acuerdo porque quieren que todo quede muy claro, y evitar de esta forma

que queden brechas por las que la empresa pueda abandonar el proceso y tener una mayor consistencia si al final tienen que acudir a organismos externos a la empresa para resolver el caso, si la empresa no cumple con su compromiso. Es por este motivo por el que los DDPP, con el apoyo de la federación, han apostado por la sensibilización sindical.

Asimismo, en julio de 2007 ya se estaba adaptando el cuestionario, pero para ello ha sido necesario el trabajo conjunto con ISTAS para asimilar las escalas salariales a las de HP, utilizar una versión en inglés. Todo ello, con el objeto de adaptarlo a las especificidades de la plantilla de HP y no modificar, sin autorización, ninguna parte sustancial del cuestionario.

Situación actual y perspectivas de futuro

A pesar de lo largo del proceso, ahora estando 5 años después del primer planteamiento a la empresa de la obligación de evaluar, se encuentran en una fase muy inicial del proceso. Esto responde a que el retardo es la constante de todas las acciones con esta empresa. El desequilibrio de fuerzas entre la dirección y el CE es tal, que la constancia y mantenerse en sus planteamientos es el único instrumento que tienen los DDPP para combatir la situación.

Debido a que tienen poco poder contractual con la empresa, los DDPP al inicio han aceptado la medida de los psicólogos y del médico pero con su trabajo y el tiempo han demostrado que estas intervenciones tienen resultados nulos. Esta actuación les da coherencia y elementos para mantenerse constantes porque se va confirmando frente a la plantilla lo que ellos sostenían: la plantilla ha comprendido que se debía actuar sobre el origen y no sobre los efectos.

Los DDPP tienen muy claro que el único instrumento de trabajo que tienen es el estar presentes, y que lo que hacen es lo que tiene que hacer. Son personas muy trabajadoras y tienen un alto nivel de automotivación para promover el cambio, haciendo evidente el enfoque equivocado de la empresa: los DP detectaron rápidamente que había que trabajar el origen, y no sobre el efecto.

Para los DDPP lo importante en estos momentos es que, una vez se haya adaptado el cuestionario, recogido los datos y analizado los resultados, las partes encuentren solución consensuada para cada dimensión que provoque daños a la salud.

Saben que a la hora de tomar decisiones sobre la organización del trabajo se encontrarán con la limitación de que las decisiones se toman a nivel mundial. No obstante, pueden introducir algunos cambios y mejoras en las condiciones en este centro de trabajo, y aprovechar esta oportunidad para ganar fuerza sindical en el hecho de que la responsable del SPM quiera aplicarlo a todos los centros de España.

Cambios y mejoras alcanzados

Aunque unos años después de plantearle el tema a la empresa se encuentran en las primeras fases del proceso, los DDPP han demostrado a la empresa que estaba equivocada, y que había que intervenir en el origen para prevenir. Este argumento ha dado fuerza a los DDPP para seguir adelante con la aplicación del método Istas21. Por lo tanto, se ha realizado un salto muy importante ya que se ha hecho evidente la postura inicial de la empresa a favor de los DDPP:

- ☑ Las soluciones "parche" de la empresa, dirigidas a factores extralaborales no son la solución para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo, cuyo origen es la organización del trabajo.
- ☑ Los DDPP han conseguido con su trabajo, y la fortaleza de la publicación del *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya, que se acuerde la evaluación de riesgos psicosociales con el método Istas21.

Fechas de las entrevistas: 26 de julio y 13 de septiembre de 2007

EMPRESA: Ramani

Ramani es una experiencia paradigmática en la consecución del objetivo sindical de convertir en colectivo lo individual. Esta es la principal razón por la cual se ha incluido en el apartado de la fase de plantear la evaluación de riesgos psicosociales.

Con la intervención sindical han conseguido pasar de un caso individual de acoso moral, sobre un trabajador, a realizar una identificación colectiva del caso y situar su origen en los riesgos psicosociales y a partir de aquí, realizar la evaluación de riesgos psicosocial.

Este caso es interesante porque se ha producido en un contexto donde había grandes dificultades a superar:

- ☑ Se daba un caso que aparentemente era **individual** puesto que, inicialmente, sólo le pasaba a una persona.
- ☑ El sector se caracteriza por alta rotación de personal, un elevado número de contratos temporales, etc.
- ☑ Una empresa en la que se produce segregación por sexos: trabajos con responsabilidad los ocupan hombres y las categorías inferiores mujeres.
- ☑ Es una empresa multicentros, con lo cual las trabajadoras no coinciden en un espacio común y es difícil la interrelación.
- ☑ Se planteó una denuncia para hacer visible el conflicto fuera de la empresa y así se consiguió hacerlo visible ante el conjunto de la plantilla y convertirlo en colectivo.

Actividad de la empresa/sector económico

La experiencia ha tenido lugar en una empresa del comercio textil, de Barcelona, al detalle y al por mayor, dedicada a la venta de ropa para personas de ambos sexos.

Actualmente tiene 10 centros de trabajo: 1 de venta al por mayor, 8 tiendas de venta al detalle y 1 almacén, todas ellas en Catalunya. No obstante, en el último año se han cerrado 4 tiendas de venta al detalle, y parece que el proceso de cierres no ha cesado todavía ya que no es una cuestión de pérdida de beneficios, sino que se trata de una estrategia de la empresa en cuanto a la gestión de sus inmuebles.

En el almacén se lleva a cabo el etiquetado, control y gestión de stock y se planifica y realiza la distribución para las tiendas. No es una empresa en la que se realice confección de prendas, ya que nunca fabrican, lo compran todo confeccionado.

Las tiendas se agrupan en dos divisiones o líneas de productos diferentes:

- Línea de mayor calidad
- Línea que se compone de restos de stocks de gama baja, comprados fundamentalmente en China.

Convenio aplicable:

Ramani se rige por el convenio de "Comercio textil, mayor y detalle de la provincia de Barcelona".

No obstante, la capacidad contractual del comité de empresa (CE) ha permitido que se hayan alcanzado acuerdos con la empresa que mejoran el convenio general, en temas como: comisiones, complemento de moneda para las cajeras, precio hora extra mejor que el precio del convenio, etc.

Características de la plantilla

En la actualidad, la plantilla cuenta con 100 trabajadoras, de las cuales 94 son fijas de plantilla y el resto son trabajadoras temporales contratadas a través de la Oficina de Empleo de la Generalitat (OTG) o una Empresa de Trabajo Temporal (ETT). En este punto, cabe señalar que se recurre a las ETT en picos de producción, como rebajas, navidades, etc. En los últimos tiempos se está generando una nueva tendencia, así de las tres limpiadoras que había en la plantilla de la empresa, dos han pasado a ser cubiertas de manera permanente por trabajadoras de ETT.

Es una plantilla fundamentalmente de sexo femenino. La mayoría de los hombres de la empresa se concentran en los puestos con mayor autonomía y responsabilidad: escaparatistas, comerciales y encargados. Las mujeres ocupan puestos de auxiliares administrativas, cajeras, dependientas y limpiadoras, aunque desde hace 8 años se permitió a la primera mujer que fuera encargada de tienda y ahora hay varias.

La mayoría de las trabajadoras fijas tienen muchos años de antigüedad y esto ha permitido que, desde hace 12 años, estén organizadas sindicalmente.

En cuanto a la población inmigrante en la plantilla, hay de diferentes nacionalidades, aunque tan sólo representan algo menos del 10% de la plantilla. Así en almacén los inmigrantes son latinos, para labores propias del almacén, y subsaharianos, para labores de mantenimiento. En las tiendas hay trabajadoras de varias nacionalidades: rusa, italiana, aunque la mayoría son europeas y latinoamericanas.

La promoción profesional suele ser bastante aleatoria, de hecho han intentado crear un sistema de promoción con acuerdo global entre empresa y representantes de las trabajadoras instaurando pautas para no discriminar, pero aún no se ha llegado al acuerdo.

Como se ha comentado, la mayoría de la plantilla es fija, pero conseguir que el contrato de trabajo pase de eventual a fijo es otro de los grandes problemas de la empresa, ya que la decisión no depende de recursos humanos, ni de un informe del CE, sino que viene dada por la opinión del comercial que cubre la zona, que a la práctica impone su criterio al encargado de tienda que es quien tiene una opinión vinculante para la dirección de la empresa.

Salario

El salario de la mayoría de la plantilla está entre 700-800 € de salario base, al cual se le añaden comisiones de venta de alrededor de 100-200 €.

El sistema de comisiones es muy desigual, puesto que aunque las cobran en mayor cuantía las vendedoras, los encargados y cajeras cobran una comisión de todas las vendedoras de la tienda, cuando cada vendedora sólo cobra de su propia venta. Así dependiendo de la zona en la que está situada la tienda, el encargado puede cobrar hasta unos 500 euros de comisión por ventas de las vendedoras. En el caso de las cajeras además de la comisión, cobran un complemento de moneda fijo de 50 €, que no responde al volumen de ventas.

Contexto sindical de la empresa

El estilo de dirección de la empresa ha estado siempre personalizado y centralizado en su fundador. La empresa ha ido creciendo a base de comprar diferentes sociedades e integrarlas en su empresa inicial. Llegó a ser una gran red de centros grandes con diferentes líneas, pero la realidad del sector ha ido cambiando. El comercio textil es un sector difícil en el que la entrada de grandes cadenas ha perjudicado mucho a este tipo de empresas. En relación con su dimensión y debido a esta inercia, la empresa se ha ido reduciendo.

CCOO es la única representación sindical en la empresa desde el año 78, antes incluso, del crecimiento más importante de la empresa. CCOO ha existido desde el inicio como única fuerza sindical, llevando a cabo una lucha sindical muy fuerte. La afiliación es del 30% de la plantilla, con continuos reajustes de plantilla y una situación casi permanente de conflicto con la dirección de la empresa. No tienen sección sindical constituida. En las últimas elecciones (octubre 2007) CCOO vuelve a revalidar su mayoría a pesar de haber perdido plantilla (pasamos de 9 a 5), pero surge por primera vez una candidatura de UGT que saca 1 miembro en este nuevo CE. Este hecho no modifica la composición del Comité de Seguridad y Salud (CSS).

Las delegadas de CCOO gestionan todos los temas en el CE desde el año 1997, porque aunque plantearon la creación del CSS, la empresa siempre daba largas, llegando a negarse a la creación de este órgano, previsto en la ley, y dejando el tema de lado, al plantear conflictos mayores: cierres de centros, traslados, etc. De esto, las DDPP eran conscientes, pero no le daban mayor importancia, porque los temas se trataban en el CE.

La organización de la prevención en la empresa

En cuanto a la organización de la actividad preventiva, la empresa cuenta con el asesoramiento de un servicio de prevención ajeno (SPA), pero como la empresa se había negado a la constitución del CSS, el SPA realizaba documentos que justificaban su contrato pero no había ningún tipo de participación de las trabajadoras ni de sus representantes.

La relación de las DDPP con el SPA se caracteriza por el recelo y la desconfianza, ya que la técnica del SPA cree y mantiene que ella está para asesorar a la empresa y no al conjunto del CSS, en contra de lo que dice la ley.

El caldo de cultivo que genera la intervención

Esta empresa, al igual que la mayoría de empresas del sector, se caracteriza por: constantes cambios de centro de trabajo sin previo aviso, prolongación de la jornada, dificultad permanente para disfrutar el descanso semanal, salarios bajos, jornadas partidas, trabajo en festivos, retrasos en los pagos, y diferencias salariales sin criterio conocido, discriminación de puestos de trabajo por razón de sexo discrecionalidad de los encargados de tienda, desigualdades, dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, imposibilidad de compaginar la maternidad con el trabajo, ya que no se permitía el trabajo a tiempo parcial o la reducción de jornada por cuidado de un hijo.

En los últimos años, la definición de las funciones, en cuanto al contenido de la función del comercial, ha ido cambiando. Éste ha ido asumiendo más responsabilidades y, en la práctica, ha anulado la figura de la encargada de tienda, de ahí que, en el año 2004, cuando se genera el conflicto, era importante para toda la plantilla caerle bien al comercial.

Todo ello ha supuesto el conjunto de discrecionalidades que ha hecho posible que se produjera un caso de acoso moral, que ha sido el detonante para una acción sindical colectiva frente al riesgo psicosocial.

Finalmente, se hace visible un caso individual

Así las cosas, aflora una situación de acoso moral, difícil de visualizar, muy sutil pero no menos agresiva, contra un encargado de tienda por parte de uno de los comerciales.

Este empleado trabajaba en una tienda, muy bien situada, en el centro de Barcelona, y debido a la discriminación laboral a la que fue sometido por un comercial y otras trabajadoras, le cambiaron varias veces de tienda, hasta verse relegado a una tienda pequeña en un pueblo de la periferia.

La empresa alegó que este trabajador había sido cambiado de tienda repetidamente, porque no alcanzaba los objetivos marcados por la dirección. Este argumento era absurdo, puesto que estos cambios supusieron para el trabajador dejar de cobrar una comisión por ventas de 500 € para pasar a cobrarla de 25 €, pasar de ser el

encargado con mayor número de personas a su cargo y mayor cantidad de venta en toda la empresa a ser el encargado de la tienda más pequeña y con una sola persona a su cargo: la cajera.

El trabajador afectado acudió al CE para pedir ayuda sobre cómo solucionar la situación de acoso y discriminación que estaba viviendo.

El CE asumió el caso y consiguió construir una red de apoyo y compromisos entre una parte de la plantilla, por si era necesario que este caso terminara en los tribunales. Al crear estas complicidades, sin saberlo, convirtieron el caso individual en colectivo ya que pudieron comprobar un conjunto de actitudes y situaciones, no tan sostenidas en el tiempo como las del caso en cuestión, que afectaban, bajo diferentes formas, a multitud de compañeras.

Consiguieron visualizar, por tanto, que no era un caso individual sino que el problema tenía una dimensión colectiva y que habían llegado a un punto muy grave. En el 2004, la situación de persecución y discriminación generalizada estalló ante un caso individual.

El CE planteó el tema a la dirección de la empresa, pero ésta negó los hechos. Ante esta negativa, las DDPP deciden presentar una denuncia a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) por este tema.

La denuncia a la ITSS.

La denuncia a ITSS se interpone desde un doble punto de vista.

- Se plantea el acaso individual: el trabajador sufre merma profesional y económica, merma del contenido de su trabajo. Es decir que está expuesto a riesgos psicosociales y esta exposición le ha causado daños, ya que llevaba de baja por enfermedad 6 meses y por tanto se pueden pedir responsabilidades a la dirección de la empresa por su omisión en impedirlo.
- Se plantea la dimensión colectiva, mediante la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales, actuar sobre el origen, aunque lo primero que se debería hacer sería constituir el CSS.

Al inicio del proceso, las DDPP fueron de tienda en tienda explicando el caso de acoso moral para que el conjunto de la plantilla apoyara la denuncia y supieran que se

debía llevar a cabo la intervención psicosocial. Fueron visitas que realizaron las DDPP, para despertar la conciencia de la gente y conseguir la identificación de la plantilla con el caso de acoso moral. El resultado fue mucho mejor del esperado, ya que la gente se sintió identificada con el caso, puesto que de alguna manera habían vivido situaciones parecidas o una parte del acoso.

Este fue un proceso muy rico de concienciación social y una parte muy rica del trabajo sindical, dado que cuando las trabajadoras fueron informadas de la interposición de la denuncia, la apoyaron con fuerza y esto dio mayor legitimidad a todo el proceso. Además el apoyo de sus compañeras, fue el hecho determinante, que animó al trabajador afectado a luchar por quedarse en la empresa y conseguir un puesto de trabajo saludable.

La respuesta de la ITSS

La ITSS requirió a la empresa las evaluaciones de riesgo, y la dirección entregó unas evaluaciones del 2003 realizadas sin participación sindical.

Ante esta situación, la respuesta de ITSS es clara en sus requerimientos:

1. Se debe constituir el CSS, para garantizar la consulta y participación.
2. Se debe hacer una evaluación de riesgos correcta y ajustada a la ley.
3. Hace hincapié en que el sistema de jerarquía no puede basar su autoridad en la humillación del de abajo, ya que constata que el sistema que se utilizaba era presionar y humillar, e incluso amenazar con el despido.

Siguiente paso: de la ITSS al Juzgado.

El caso es que, ante la situación de acoso moral, la ITSS no resuelve nada concreto, es por ello que el trabajador afectado y las DDPP deciden interponer una demanda en el tribunal de lo social de Barcelona. El juicio no llega a celebrarse dado que hay un acuerdo, antes de la vista con la empresa, el cual se concreta en que la empresa:

- Debe indemnizar a ese trabajador por el daño causado.

- Debe reconocer la discriminación recibida y por tanto actuar, haciendo una evaluación de riesgos psicosocial y aplicando las medidas preventivas que se desprendan para evitar la repetición de casos similares.
- Se compromete a constituir el CSS.
- Se compromete a reponer al trabajador a su centro de origen o a uno similar, con sus condiciones laborales anteriores y la categoría profesional de encargado. La empresa garantiza, igualmente, que el primer año cobre en concepto de comisiones la media de lo que perdió mientras estuvo enfermo.
- Reconoce la situación como accidente de trabajo y acuerda pagarle las diferencias salariales de cobro del subsidio de incapacidad temporal, ya que debería haber cobrado el 100% del salario.
- Abona al trabajador afectado una cantidad económica a tanto alzado como indemnización por daños y perjuicios.

Por fin: aplicando los acuerdos

Se constituye el CSS con 6 miembros, siendo 3 DDPP y los 3 representantes de la empresa: el jefe de recursos humanos, el responsable del almacén y un comercial. No obstante, las representantes de la empresa no tienen poder decisorio, la última palabra la tiene siempre el gerente.

En cuanto a la reposición del trabajador afectado a su situación inicial, se hace sin ningún tipo de demora ni incidencia, al igual que el pago de las cantidades acordadas. Incluso el comercial que causó en gran medida la situación de acoso, pide disculpas públicamente al trabajador afectado cuando se incorpora de nuevo a su puesto de trabajo.

Iniciar la actividad preventiva

Para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, se constituye un GT específico y tripartito, donde están presentes por parte de la dirección: el jefe de recursos humanos y el responsable del almacén, la técnica del SPA, 2 DDPP y una asesora técnico sindical.

Una vez firmado el acuerdo el primer paso es informar a la plantilla. Este tema no le supone dificultades a las DDPP, porque desde siempre han venido realizando actividades de información a la plantilla, han llevado a cabo muchas asambleas. Es decir, que es una plantilla implicada y organizada, gracias a la tarea de las DDPP en todos los años de su mandato.

En un acta del GT, se acuerdan cuales serán los canales de comunicación y los momentos clave y la periodicidad de la misma.

Así se acuerda que:

- Se informará a la plantilla de manera directa mediante reunión informativa desde el GT en dos momentos:
    - Al inicio del proceso, momento que se hará coincidir con la entrega del cuestionario.
    - Cuando esté finalizado el análisis y para la presentación de resultados y se redacte la primera propuesta de medidas preventivas.
- Antes de las reuniones presenciales, todas las trabajadoras habrán recibido información escrita junto con su nómina, con la suficiente antelación para poder formular dudas y preguntas al respecto, el día de la reunión informativa.
- Se elaborarán circulares informativas de manera periódica y como mínimo cada 2 meses, que se numerarán y que suscribirá el GT. Igualmente se hará nota informativa aunque se dé el caso de que no haya novedades.
- Dichas circulares informativas se harán llegar al conjunto de la plantilla mediante fax a las tiendas y se colgarán en los tablones de anuncios de los centros de trabajo.

Estos canales de comunicación y la periodicidad de la información han permitido mantener vivo el proceso, ya que la plantilla se interesa mucho y pregunta frecuentemente cómo va el tema.

Entrega y recogida del cuestionario

Se realizaron sesiones informativas y de entrega del cuestionario en las tiendas, media hora antes de la apertura de la tienda o media hora después del cierre. También se hizo para el almacén y oficinas centrales.

A estas reuniones acudía una comisión del GT, formada por un representante de la empresa y una DDPP. En estas sesiones informativas explicaban todo aquello que había sido enviado mediante comunicación escrita, se les explicaba el cuestionario y lo rellenaban in situ para introducirlo en un sobre cerrado y posteriormente en la urna que habían habilitado al efecto. Esta urna era custodiada por las DDPP hasta el final de la recogida de los cuestionarios.

Se obtuvo una tasa de respuesta del 90%, es decir, sólo fueron 5 personas las que no contestaron, lo cual fue todo un éxito y compensó todos los esfuerzos que se habían realizado en la fase de información y sensibilización.

Tras la semana de información, sensibilización, entrega y recogida del cuestionario, se abrió la urna en un acto público frente a la empresa y las DDPP y fueron entregadas a la técnica del SPA para que las introdujera en la base de datos. Este proceso causó alguna dificultad y finalmente se contrató a una empresa externa.

Esta empresa externa fue visitada por el conjunto del GT y se aportaron las urnas, se le encargó la introducción de los cuestionarios y la custodia de los mismos hasta finalizar el proceso de análisis.

Introdujeron los cuestionarios en la aplicación informática, y el GT fue a recoger la base de datos a esta empresa para ser entregada al SPA, ya que eran los responsables de generar el informe preliminar. Además se comprobó que los cuestionarios se quedaban en la caja fuerte, hasta recibir la comunicación del GT de que había finalizado el análisis.

De todo este proceso se mantuvo informada a la plantilla para ofrecer confianza y confidencialidad al proceso, ya que en ocasiones anteriores habían tenido desconfianza de la actuación de la empresa y del SPA, y esta se pensó que era una fórmula que daba fuerza y compromiso a este aspecto.

Los resultados del cuestionario: confirmación de lo que sabíamos

Los resultados demostraron que había 10 dimensiones en las que más del 50% de la plantilla se encontraba en la situación más desfavorable para la salud. El primero de ellas era la inseguridad y las siguientes la falta de estima, el reconocimiento, el escaso control sobre el tiempo de trabajo y el conflicto de rol. Así mismo y dado que la

plantilla mayoritariamente la componen mujeres, la doble presencia aparece entre los diez primeros como factor muy relevante.

Esta evaluación, actualmente en fase de análisis, nos ha dado ya información muy valiosa para guiar la acción sindical en los próximos meses.

Actualmente, el GT ha analizado 6 de los 10 factores de riesgo y hay propuestas difíciles de llevar a la práctica por la resistencia de la empresa, como por ejemplo clarificar el papel de los comerciales, dado que en la actualidad tienen carta blanca para hacer y deshacer, incluso decidir el trabajo de los encargados. Es decir, si un comercial pretende fastidiar a un centro, puede no mandar género a esa tienda y provocar que se hunda.

A finales del 2007, tenemos elecciones sindicales, por lo que seguramente este proceso se verá afectado y sufra un ligero freno, pero las DDPP siguen teniendo ilusión por el proceso, dado que ven clara la posibilidad de modificar la organización del trabajo en la empresa para la mejora de las condiciones de las trabajadoras, no sólo en lo económico sino en el día a día, en el trato que les depara la empresa, en los horarios, en los turnos, en la asignación de responsabilidad, autonomía, en definitiva en la organización del trabajo.

Perspectivas de futuro

Después de las elecciones sindicales las prioridades de las DDPP son:

- Llevar a cabo la información bimensual tal y como se acordó con el GT y continuar haciendo en paralelo asambleas informativas sólo de las DDPP.
- Acabar el análisis de los 10 factores de riesgo más prevalentes para determinar las causas y tener una radiografía real de la empresa para ser capaces de promover la transformación de las condiciones de trabajo.

No obstante la situación es difícil, porque la empresa está en conflicto permanente. Se está dando la sucesión de la dirección de la empresa del padre al hijo y se anuncia el cierre de más centros de trabajo, por lo que entre la plantilla hay una completa inseguridad en relación al empleo y su puesto de trabajo.

El trabajo que tenemos en el futuro es impresionante, pero ahora partimos de unas premisas antes inexistentes: el reconocimiento de la situación por la empresa y la

sensación entre la plantilla de que ya no existe “impunidad”, debido a la firme actitud del CE y al compromiso de las compañeras que dieron su apoyo al trabajador agredido.

Lo más importante de nuestra experiencia es haber conseguido dar la vuelta a una situación individual de acoso moral para, actualmente, poder trabajar para mejorar las condiciones de salud y seguridad y, especialmente, incidir en los aspectos psicosociales del conjunto de la plantilla.

Hemos conseguido hacer visible que el acoso moral no es un problema que afecta a unas pocas personas, ni es una cuestión de personalidad, sino que tiene su origen en la organización del trabajo y que por tanto se puede y se debe intervenir para prevenirlo.

Entrevistas realizadas el 25 y 26 de julio de 2007

EMPRESA: Aran Salut – Servici Aranés dera Salut

La experiencia de Aran Salut – Servici Aranés dera salut se ha seleccionado como ejemplo de la fase de exigir la evaluación de riesgos psicosociales con la metodología Istas21 a la dirección de la empresa por diferentes motivos:

- ☑ La versión corta del cuestionario Istas21 nos permitió identificar una realidad que las delegadas de prevención (DDPP) ya habían presentado anteriormente a la dirección de la empresa como problemática.
- ☑ Aunque en el inicio la dirección negaba la existencia de dichos riesgos, la participación activa de las DDPP y el papel profesional del servicio de prevención propio mancomunado (SPM), permitieron que ésta cambiara su postura y se plantease realizar la evaluación.
- ☑ Gracias al papel de las DDPP y a la profesionalidad del SPM, que conocía perfectamente la metodología de evaluación de riesgos psicosociales existente, se acordó que fuera el Istas21 el método seleccionado para evaluar.

Así, con nuestra participación y la del SPM pasamos de una situación en la que la dirección de la empresa negaba que hubiera un malestar provocado por la organización del trabajo (lo achacaba al entorno geográfico y cultural de la Val d'Aràn, a las dificultades o reticencias de la plantilla a los cambios) a que reconociera dicha problemática y se decidiera a poner los medios para evaluarla y prevenirla.

Para ello el cuestionario corto se presentó como una herramienta útil con el cual expresar nuestra postura. Con los datos y la postura profesional del SPM, hicimos ver a la dirección que la realidad que intentaba obviar existía, y que debía evaluarse para prevenirla.

Actividad de la empresa/sector económico

Centro hospitalario de ámbito local situado en la Val d'Aràn (Lleida) perteneciente a la empresa pública Aran Salut S.L. Comparte espacio físico con los servicios del centro de atención primaria de la empresa pública Servici Aranés dera Salut, (SAS). Jurídicamente son figuras diferentes, pero se encargan de gestionar conjuntamente todos los servicios sanitarios de la comarca: asistencia hospitalaria, primaria, servicios sociales y sanidad pública.

Convenio que se aplica

El convenio que se aplica a la plantilla propia del centro es el de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya (XHUP), aunque hay un pequeño porcentaje de trabajadoras funcionarias de la administración pública.

Características de la plantilla

La plantilla total de Aran Salut S.L. cuenta con 154 trabajadores, con un porcentaje del 77% de mujeres, además de las personas de las empresas subcontratadas (algunas trabajadoras de transporte sanitario, limpieza y cocina). Por otro lado, la plantilla de SAS es de 18 trabajadores, (13 mujeres, el 72%, y 5 hombres). Son plantillas muy feminizadas y de edades entre 30 y 50 años. Los puestos de trabajo son de administración (atención telefónica, distribución de archivos, etc.) y del ámbito sanitario (facultativos, especialistas, radiología, enfermería, auxiliares de enfermería, etc.). Existe una alta proporción (76%) de contratos indefinidos y a jornada completa y el 24% son con contrato de interinidad de duración determinada. La antigüedad media es de 11 años, siendo la más alta de 15.

Contexto sindical de la empresa

En el anterior mandato y en el actual, CCOO ha obtenido representación, siendo la única fuerza sindical presente en la actualidad. Partimos de una situación de escasa actividad sindical y falta de hábito de relaciones laborales entre empresa y trabajadores por lo que era necesario crear un espacio de diálogo y negociación. Ahora, las relaciones con la dirección son cordiales y abiertas, y en materia de salud laboral se ha iniciado un proceso compartido de buen entendimiento. Además, al tratarse de una empresa pública, hay negociaciones que están condicionadas por el liderazgo político del ámbito geográfico comarcal.

El comité de empresa (CE) de Aran Salut cuenta con 9 representantes, de éstos un delegado y dos delegadas de prevención (DDPP) y en el SAS hay una delegada de personal y a su vez delegada de prevención (DP), que trabajan conjuntamente.

La organización de la prevención en la empresa

Está configurado el comité de seguridad y salud (CSS), en el que hay 3 DDPP, la DP del SAS y 3 representantes de la empresa. Los dos centros cuentan con un servicio de prevención propio mancomunado (SPM) del ámbito sanitario que asume todas las especialidades de prevención: Mancomunitat Sanitària de Prevenció del Consorci Hospitalari de Catalunya (MSP). Está mancomunado con otros centros sanitarios de Catalunya que no tienen ninguna relación empresarial con los centros de trabajo de Vielha. Además hay un trabajador designado por las dos empresas (Aran Salut y SAS) que fue presentado en el CSS como coordinador de seguridad. Tiene formación técnica en prevención, pero sin dedicación completa a la acción preventiva.

El inicio del proceso: elementos que llevan a las DDPP a proponer la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales a la dirección de la empresa

En el caso de la experiencia del Aran Salut – Servici Aranés dera salut, fueron dos factores principales los que llevaron a las DDPP a exigir la evaluación a la dirección:

- Por un lado, la forma como las trabajadoras interpretaban que se estaban haciendo las cosas a nivel de empresa y de organización del trabajo. La laxitud en cualquier tipo de solicitud a la dirección, el no sentirse bien tratados por los mandos intermedios, la toma de decisiones poco democráticas y equitativas en procesos de promoción interna poco transparentes, el modelo de empresa que la dirección estaba imponiendo a nivel de organización de servicios. Se trataba de un modelo que intentaba imponer una idea y una práctica de organización al margen de lo que se estaba haciendo hasta entonces, de lo que opinaba la gente que trabajaba allí desde hacía tiempo, de lo que tenía por decir la representación de las trabajadoras, negando que hubiera ninguna cuestión a replantear o mejorar. Aunque no sea malintencionada esta forma de trabajo, produce una situación de desgaste laboral entre la plantilla.
- Por otro lado, la dirección de la empresa se negaba a reconocer que había problemas a nivel de organización del trabajo y de condiciones de trabajo, y los achacaba a las características sociodemográficas de las trabajadoras que provocaban dificultades para adaptarse a los cambios.

Ante esta situación, las DDPP informaron al sindicato de su intención de convencer a la empresa sobre la necesidad de intervenir sobre los riesgos psicosociales puesto que los niveles de insatisfacción y descontento derivados de cuestiones de la organización del trabajo eran cada vez más comunes entre la plantilla.

Pasamos el cuestionario corto como acción sindical

En este contexto, barajamos la posibilidad de pasar la versión corta del cuestionario del Istas21 como acción sindical para recoger este malestar de la plantilla y su concreción en las condiciones de trabajo. Al ver que la empresa no había prestado

atención a las reiteradas quejas de las DDPP, se define un plan de trabajo, con el asesoramiento del gabinete técnico y sindical de salud laboral de CCOO. Los puntos básicos de este plan eran los siguientes:

1. Informar a la empresa.
2. Convocar una asamblea para explicar y entregar el cuestionario corto.
3. Planificar los sistemas de recogida del cuestionario.
4. Convocar una segunda asamblea informativa sobre los resultados.
5. Conclusiones a la empresa por escrito solicitando la evaluación de riesgos psicosociales.

Finalmente, decidimos a finales de 2006 pasar el cuestionario corto a la plantilla tanto de Aran Salut S.L. como del SAS, porque la gestión y la dirección empresarial es la misma y por lo tanto afectan de manera igual a todo el colectivo. Para ello realizamos una primera sesión informativa a las trabajadoras en la que la asesora del gabinete técnico y sindical de salud laboral de CCOO presentó los aspectos teóricos o conceptuales referentes a los riesgos psicosociales, y la posibilidad de prevenirlos. En ella, se pasó la versión corta del cuestionario Istas21 a las trabajadoras presentes, y después las DDPP se encargaron de que todas las trabajadoras tuvieran acceso a él, sobretodo aquellas personas que no pudieron asistir a la sesión informativa. Distribuimos 119 cuestionarios, de 148 trabajadoras que había entonces, ya que por diversas situaciones laborales como permisos, vacaciones o bajas no fue llegar a todas. Durante una semana se dejaron unas urnas en el centro de trabajo en la puerta del aula de formación, para que pudieran depositarlo, y después los sobres se remitieron a la asesora del gabinete técnico y sindical de salud laboral de CCOO, quien sistematizó las respuestas individuales en un informe de descripción de resultados. La tasa de respuesta fue del 76,47%.

Con la intención de difundir los resultados entre las trabajadoras, convocamos una segunda asamblea informativa en el centro. Los resultados colectivos se mostraron a partir del porcentaje de trabajadoras que se encontraban en la situación más desfavorable en cada dimensión de riesgos y se proporcionó el resultado por escrito a cada trabajadora. Los principales resultados que se obtuvieron fueron que a nivel de posibilidades de influencia, desarrollo de habilidades y control sobre los tiempos salía bastante positivo (un 42,85% de la plantilla que contestó en una situación favorable para

la salud), pero otra serie de aspectos puntuaban de forma negativa y afectaban a la salud de las trabajadoras. Las cinco dimensiones psicosociales restantes del cuestionario corto (exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad del liderazgo, doble presencia y estima), mostraban proporciones de trabajadoras en la situación de exposición más desfavorable para la salud en todos los casos por encima del 60% de la plantilla que realizó el cuestionario.

Estos datos del cuestionario corto fueron necesarios para dar objetividad a las quejas previas y provocar que la empresa tomara una postura receptiva y activa ante el malestar del colectivo. Además posibilitaron la expresión libre de las personas que participaron y se recogieron las valoraciones a nivel colectivo.

Estos resultados casaban con la opinión de la plantilla, reflejaban bien sus inquietudes y la vivencia de cómo se estaba organizando el trabajo. Como colofón de la asamblea, propusimos entregar por escrito a la dirección una copia del informe y solicitar una reunión en la que respondiese con actuaciones claras a estas problemáticas.

El papel de las DDPP ha sido esencial en esta primera fase porque se han convertido en el motor del proceso y han sabido abrir el camino por el que canalizar una situación de malestar que había desde hacía tiempo entre la plantilla. Además, lo importante de pasar el cuestionario corto ha sido que ha mantenido viva nuestra intervención sindical. Esto además añade un plus a las DDPP, y es que, aunque ya sabían cuál era la situación en la empresa, los resultados les dan apoyo objetivo y mayor legitimidad a la hora de negociar con la empresa. Además, su postura se refuerza al contar con el apoyo técnico del SPM.

Asimismo, destaca que las DDPP han sabido escuchar la postura de la empresa y tomar decisiones en el proceso. Aunque han necesitado el asesoramiento para la parte más técnica del proceso, al ser DDPP que conocen el centro de trabajo y que valoran su trabajo, son conscientes de lo que es viable y lo que no. También, la distancia con respecto a Lleida capital (y la asesora de CCOO) y la experiencia adquirida, hace que las DDPP sean muy autónomas en su trabajo como representantes de las trabajadoras. Por lo tanto, el papel de la asesora de CCOO y de la federación se ha limitado a asesorar, orientar, proporcionar herramientas y dar apoyo instrumental (al preparar la documentación, el informe para las trabajadoras, etc.).

Otro de los puntos positivos de esta acción sindical es que trabajamos bastante rápido porque hicimos una planificación temporal del trabajo para pasar el cuestionario corto del Istas21 y extraer unas primeras conclusiones al respecto. En menos de dos meses, a finales de 2006, nuestro plan de actuación sindical estaba dando resultados. Este trabajo rápido nos permitió adoptar una actitud propositiva de cara a la dirección.

Se le presentan los resultados del cuestionario corto a la dirección

Los resultados se informaron por escrito a la dirección con el objetivo de instar la celebración de una reunión con las DDPP, en la que estuviera presente el servicio de prevención. En este escrito expusimos que eran unos resultados suficientemente evidentes y preocupantes como para que quisieran trabajar con la plantilla una mejora de las condiciones de trabajo. Le planteamos que, respecto a algunos aspectos, el cuestionario corto proporcionaba información suficiente para poder intervenir y comenzar a hablar de las medidas preventivas[2], y de otros que haría falta un estudio más profundo, que podría realizarse pasando la versión media del método de evaluación de riesgos psicosociales Istas21.

Tras nuestra propuesta, mantuvimos una reunión en la que por parte de la dirección estuvieron presentes los miembros del CSS, el responsable de personal y la máxima representación de la empresa con poder de decisión; por la parte social, asistimos la delegada de prevención del SAS, el presidente del CE, otra DP del hospital y la asesora de CCOO; y asistieron también dos miembros del SPM.

La importancia del papel del SPM en esta experiencia

El técnico y la técnica del SPM fueron muy profesionales: reconocieron que había una situación problemática, y que la evaluación con la versión corta había dado lugar a unos resultados que interesaba evaluar en mayor profundidad. Asimismo, presentaron las metodologías que había para ello, siempre desde un punto de vista técnico y aportando mayor neutralidad al proceso, permitiéndonos a las partes tomar la decisión sobre nuestra actuación, es decir, no se inclinaron por ninguna de las dos partes.

[2] Finalmente, consideramos más oportuno no intervenir en la prevención de ninguna de las dimensiones antes de tener los resultados de la versión media del Istas21, ya que era mejor trabajar a partir de un conocimiento más profundo de la realidad del que puede proporcionar la versión corta del cuestionario.

En las primeras reuniones del grupo de trabajo (GT) jugaron un papel correcto a nivel de formas (decían que eran las partes las que tenían que llegar a un acuerdo, se dirigieron por igual a la dirección y a las DDPP e informaron de todas las opciones que había sin decantarse por ninguna en concreto) y de contenidos, ya que eran conocedores del ámbito de los riesgos psicosociales, y del procedimiento de intervención con el Istas21.

Acordamos con la dirección de la empresa evaluar con el método Istas21

Ante la evidencia de los resultados, la postura del SPM y la percepción de la dirección de que se trataba de una oportunidad para resolver problemas con la plantilla, la dirección reconoció la posible existencia de algunas carencias en el tema de riesgos psicosociales y aceptó la necesidad de trabajarlas. La propuesta de intervención es una oportunidad para la empresa de resolver un conflicto vigente con la plantilla, que la dirección había intentado obviar hasta entonces.

Así pues, en el primer trimestre de 2007, las dos partes acordamos, junto con el apoyo técnico del SPM, hacer la evaluación de riesgos psicosociales con la versión media del método Istas21. A nivel de calendario es donde nos costó un poco más llegar a un consenso, ya que la empresa afirmó que tenían pensado evaluar los riesgos psicosociales en el 2008 (cosa que hasta ese momento no había sido comunicada a las DDPP) puesto que para el 2007 ya tenían previstas todas las actuaciones con el SPM. Celebramos dicho objetivo preventivo, pero insistimos en avanzarlo en el calendario y en que contasen con la participación de las DDPP. La empresa afirmó que como mucho se podían comprometer a pasar el cuestionario después del verano de 2007. Nosotras consideramos igualmente que era más conveniente esperar a después del verano para evitar que las vacaciones repercutiesen sobre la tasa de respuesta. Así pues, pactamos que se entregara el cuestionario en octubre de 2007 y que el informe preliminar estuviera listo antes de las vacaciones de Navidad de 2007.

Por lo tanto, firmamos un acuerdo sobre la evaluación de los riesgos psicosociales con el Istas21 y el proceso se inició en la reunión de trabajo para adaptar el cuestionario en mayo de 2007.

Por lo que respecta al tema de la metodología, la dirección de la empresa no se pronunció y aceptó sin ningún tipo de inconvenientes la metodología que le propusimos

y que el SPM consideraba adecuada. Respecto a las cuestiones técnicas del desarrollo del proceso, la dirección de la empresa adopta una postura más pasiva que la parte social, y delega sus responsabilidades en el SPM. Aunque la dirección está dispuesta a dialogar y a proporcionar las herramientas necesarias para evaluar, esta postura puede suponer un obstáculo de cara a la aplicación de las medidas preventivas que puedan consensuarse más adelante.

Las reuniones del grupo de trabajo (GT) para preparar la evaluación

En esta primera reunión del GT participamos dos representantes de la parte empresarial nombrados por la dirección, el trabajador designado, el SPM, las DDPP y la asesora de CCOO. En un primer momento la empresa se opuso a que participasen todas las DDPP, pero desde CCOO insistimos en que eso garantizaba que las decisiones tuvieran en cuenta la mayoría de realidades de un centro que es diverso y complejo. Finalmente la representación de la dirección aceptó esta participación más amplia.

Al tratarse de un centro de trabajo situado a una distancia importante para el desplazamiento del SPM y de la asesora de CCOO, planificamos trabajar varias fases del proceso de evaluación en dos días seguidos. En esas reuniones preparamos la evaluación: adaptamos el cuestionario, decidimos cómo llevar a cabo el proceso de entrega y recogida y las personas responsables de cada acción.

Durante la adaptación del cuestionario, las aportaciones de las DDPP fueron tenidas en cuenta, lo que permitió que fuera una adaptación correcta y ajustada a la realidad del hospital. Es decir, al no estar presente el SPM en la realidad diaria del centro, no puede conocer bien la organización del día a día y sólo tiene constancia del organigrama formal, pero no del real. Como ejemplos concretos de la aportación de de las DDPP a la adaptación del cuestionario fueron la decisión de las unidades de análisis (departamentos y puestos de trabajo) que asegurasen que podían concretarse las exposiciones y por lo tanto servir con eficacia a la acción preventiva y que no se olvidaba ningún puesto de trabajo. Otro ejemplo de esta participación activa esencial fue la aportación de las DDPP a la formulación (o denominación) de las opciones de respuesta de las preguntas 9 y 10. Asimismo, con su participación y contribución en las reuniones del GT aseguraban las exigencias de confidencialidad y anonimato porque

consideraron la perspectiva de todas y cada una de las personas que responderían el cuestionario.

El trabajo del GT se desarrolló llegando a acuerdos con una cierta facilidad, aunque evidentemente había puntos de discrepancia: por ejemplo, con respecto al tema del alcance, insistimos en que abarcase también a las trabajadoras de las empresas subcontratadas, pero finalmente tuvimos que ceder y que incluyera sólo a las personas de la plantilla propia. Con esto perdimos la opción de detectar posibles desigualdades entre la plantilla propia y la plantilla de estas empresas externas.

Informamos a la plantilla del acuerdo firmado con la dirección de la empresa

Cuando hicimos la primera reunión del GT en mayo de 2007, acordamos una serie de medidas de información y sensibilización de la plantilla, aunque ésta ya estaba bastante sensibilizada. Consensuamos dar publicidad al acuerdo de utilización de la metodología Istas21 y para ello se está empleando el servicio de intranet y el tablón de anuncios del hospital.

En esta reunión también pactamos una carta de presentación del proceso para que acompañase al acuerdo en la intranet. Fue el SPM el que se encargó de pasarla a ordenador y de enviarla a las dos partes para consensuar finalmente el contenido del documento que acompañaría al acuerdo.

Además, en el interior del GT también acordamos una circular informativa en la que se temporalizaban los pasos del proceso, entre ellos la realización después de las vacaciones de verano de 2007 de 2 ó 3 reuniones informativas a cargo de los técnicos del SPM. Estas reuniones estaban previstas para cubrir todos los turnos, en diferentes días de la semana y en ellas se explicaría el cuestionario y se daría la posibilidad de aclarar dudas.

Asimismo, en este centro funciona mucho el trato directo con las trabajadoras, que permite a las DDPP explicar a toda la plantilla los temas tratados en las reuniones con la dirección.

Mejoras y cambios logrados con la intervención sindical

Hasta el momento, se han producido una serie de mejoras gracias a la intervención de las DDPP de CCOO. Por un lado, junto con el apoyo del SPM, se ha producido una mejora respecto a la calidad de la actividad preventiva, tanto en cantidad (se ha visto la necesidad de hacer más reuniones de CSS, de incrementar las actuaciones de salud laboral en el centro), como en calidad (mayor definición en las asignación de las funciones en el trabajador designado, el SPM, más integración de la gestión preventiva en la gestión del propio centro mejorando el modelo de externalización de la prevención, en este caso al SPM). Por lo tanto, la aplicación del Istas21 ha supuesto un cambio y ha permitido que la prevención sea una competencia más de las relaciones laborales y que ocupe un tiempo y un espacio concretos en ellas. Es decir, se ha canalizado el tema de la prevención, que anteriormente tenía menos peso en la agenda de la dirección de la empresa, y se ha hecho un planning de reuniones sobre actividad preventiva.

Más concretamente, con respecto a los riesgos psicosociales, hay un antes y un después de nuestra intervención sindical con el Istas21, al reconocer la dirección que se deben tratar los temas de prevención de riesgos laborales con la participación de las DDPP. El espacio de comunicación y negociación se ha ganado, no sólo con el tema de riesgos psicosociales, sino también a través de otras cuestiones de prevención y de negociación de las condiciones laborales.

En esta línea, ha sido un hecho positivo que la dirección de la empresa propusiera las circulares informativas sobre el acuerdo firmado y el pase del cuestionario, y que para prepararlas se invirtiera tiempo en una reunión del GT. Es decir, hemos conseguido que la dirección adopte una postura más democrática que anteriormente, haciendo partícipes a las trabajadoras y a las DDPP.

En resumen, actualmente la prevención de riesgos psicosociales se inicia en el origen y en la mejor de las condiciones posibles:

- acuerdo y consenso entre ambas partes, con asesoramiento técnico y apoyo del SPM
- utilizando el Psqcat21 – COPSOQ – Istas21.

- con una participación propositiva por parte de las DDPP, que permite ajustar el proceso a la realidad específica y concreta de la empresa.

Además, la negociación en el campo de la prevención de los riesgos psicosociales con la dirección de la empresa en buenas condiciones ha abierto una nueva vía para tratar, con vistas al futuro, nuevos temas de relaciones laborales y organización del trabajo con la dirección.

Fecha de la entrevista: 5 de septiembre de 2007

EMPRESA del sector de limpieza

La experiencia de intervención sindical sobre riesgos psicosociales en esta empresa se centra en la fase de exigencia de la evaluación a la empresa y se incluye como experiencia por dos motivos:

- ☑ Se ha utilizado el cuestionario corto del método Istas21 como herramienta sindical con el objetivo de evidenciar la existencia de riesgos psicosociales en el trabajo y demostrar la necesidad de evaluarlos para prevenirlos en el origen.
- ☑ A pesar de la negativa de la empresa a reconocer la existencia de dicha problemática y de negar la legitimidad de la delegada de prevención (DP), el proceso no se ha dado por perdido y se sigue trabajando en él.

El proceso ha sido difícil por tratarse de una plantilla pequeña y con unas condiciones laborales precarias, pero el problema de la exposición a riesgos psicosociales se ha conseguido colectivizar e identificar, mediante el cuestionario corto. Por otro lado, este trabajo sindical no cayó en saco roto, sino que los resultados fueron entregados a la dirección de la empresa y se le ha exigido la intervención preventiva. A partir de esta intervención, la empresa ya no puede obviar la existencia del riesgo. La pelota está en su tejado y debe ser quien dé una respuesta a la situación.

Actividad de la empresa/sector económico

Esta empresa del sector de la limpieza, ofrece servicios a un centro sanitario privado, que recibe derivaciones de la red pública de salud, y forma parte de un grupo empresarial, cuya dirección está en Barcelona. Este centro de trabajo fue subrogado de otra empresa desde hace unos cuatro años. La organización del trabajo de esta empresa de limpieza se encuentra sujeta a la demanda de flexibilidad por parte de la clínica.

Convenio que se aplica

Convenio colectivo de limpieza de la provincia de Lleida.

Características de la plantilla

La plantilla del centro de trabajo tiene 16 trabajadoras, de entre 35 y 50 años, todas ellas mujeres, y un trabajador. Las funciones de las trabajadoras son propias del puesto de trabajo de limpiadora: mantener limpios los suelos, hacer camas, habitaciones, lavabos, etc. y encargarse del tratamiento y traslado de la ropa (sábanas, batas, etc.). El trabajador ocupa el lugar de trabajo de cristalero y se dedica a recoger basuras, abrillantar, limpieza de cristales, trasladar carros de basura, etc. Las trabajadoras se encuentran bajo la supervisión de una encargada, que es la interlocutora con la dirección del grupo empresarial de Barcelona. Hay una parte de las trabajadoras con una antigüedad de entre 10 y 16 años y gran estabilidad, que contrasta frente a la creciente temporalidad de los contratos nuevos. Cada vez hay más trabajadoras inmigrantes de origen extracomunitario. El salario es fijo y con la subrogación se mantuvieron el derecho a escoger parte de las vacaciones y la antigüedad pero se cambió el sistema de trabajo, horarios, fiestas, fines de semana.

Contexto sindical de la empresa

La única representación sindical del centro de trabajo es de CCOO, en el que cuentan con una delegada de prevención.

La organización de la prevención en la empresa

Todo el grupo de empresas presentes en el centro sanitario tiene un servicio de prevención propio-mancomunado (SPM), que se encuentra en Barcelona. Además hay contratado un servicio de prevención ajeno (SPA) para algunas disciplinas, como higiene y ergonomía y psicosociología aplicada.

¿Qué nos lleva a abordar los riesgos psicosociales?

Como en muchas de las experiencias que aparecen en este libro, lo que lleva a la DP a presentar la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales a la empresa es el resultado de un cúmulo de circunstancias diversas, ya que las trabajadoras:

- No se sienten a gusto ni bien tratadas, situación que en ocasiones ha provocado que, incluso, salgan llorando del trabajo.
- No ven compensados suficientemente sus esfuerzos.
- No ven compensado adecuadamente, ni con tiempo, ni económicamente, el trabajo en fechas festivas.
- No se les valora suficientemente como personas.
- Se ven como el último estatus de todos los trabajadores del hospital.
- Tienen la sensación de que trabajan a destajo.
- Carecen de autonomía para organizarse el tiempo o las tareas.
- Con el personal contratado no se cubre el exceso de carga de trabajo.
- La relación laboral establecida es muy jerárquica.
- Tienen la sensación de que la supervisión es continuada, situación que provoca que sea difícil desarrollar el trabajo con libertad y tranquilidad.
- No reciben el apoyo de la encargada en la realización de su trabajo.
- No pueden elegir los días de fiesta (la dirección asigna los días que quiere y establece unilateralmente el calendario)

Pasamos el cuestionario corto como herramienta sindical

Frente a las situaciones descritas, habiéndoselas manifestado en reiteradas ocasiones a la dirección sin obtener respuesta alguna y ya que se trataba de una plantilla pequeña, a finales de 2006 la DP, con el apoyo de la Federación y asesorada en el Gabinete de salud laboral del Sindicato, consideró que sería interesante recoger la opinión de todo el colectivo sobre las condiciones de trabajo pasando la versión corta del cuestionario Istas21. De esta forma podíamos legitimar nuestra reivindicación, ya que se trataba de ponerle nombre a las situaciones problemáticas vividas por la plantilla

y provocadas por la exposición a factores de riesgo psicosocial. El método Istas21 nos servía como herramienta para plasmar una realidad objetiva, que ya se ésta realidad se había puesto en entredicho en todas las reuniones anteriores por parte de la dirección.

El número reducido de la plantilla facilitó hacerles llegar toda la información a las trabajadoras. Se organizaron tres reuniones informativas, de forma que las trabajadoras de los tres turnos pudieran acudir. En éstas explicábamos que nuestra aportación era necesaria para valorar la organización del trabajo, que teníamos derecho a exigir mejoras en el trabajo para proteger nuestra salud, que era posible trabajar de otra forma y que teníamos una herramienta a nuestra disposición para identificar y medir estas situaciones de riesgo. Se insistió que podían decidir libremente y de manera anónima si contestaban o no el cuestionario.

En último lugar, se entregó un cuestionario a cada trabajadora y les pedimos que contestasen con sinceridad y tranquilidad, porque lo que se les preguntaba era relativo a sus condiciones de trabajo y no a su situación personal. Habían de retornar el cuestionario en sobre cerrado a la DP en un plazo máximo de una semana. La participación fue muy alta, puesto que de los 16 cuestionarios que la DP facilitó en el centro de trabajo, se recogieron 14 (un 87,5% de participación).

Tratamos los datos, analizamos los resultados y se los comunicamos a la plantilla

Seguidamente hicimos un vaciado de los datos para ver cuál era la situación de la plantilla frente a la exposición a factores de riesgo psicosocial. Al tratarse de la versión corta del cuestionario, la interpretación de los resultados fue bastante sencilla. Elaboramos un breve informe con los resultados, de los que se informó por escrito mediante circular informativa y en reunión con la DP a las trabajadoras.

La circular informativa pretendía que cada trabajadora conociera el alcance colectivo de las problemáticas y su significado, denominando con nombre y apellidos a los riesgos derivados de la organización del trabajo que afectan negativamente a nuestra salud. Visualizando así que pese a lo que dijera la empresa, que lo relacionaba con cuestiones personales, sabíamos que no tenían nada que ver con cómo somos nosotras, sino con las condiciones de trabajo que la dirección nos marcaba. La circular exponía también el planteamiento sindical frente a estos resultados, el cual pasaba por exigir una intervención correctora a la dirección de la empresa y, en su caso, a la autoridad laboral.

También les comunicamos a las trabajadoras nuestra intención de trasladar los resultados colectivos a la dirección de la empresa para poder valorar conjuntamente la manera más oportuna y adecuada de actuar para prevenirlos. Junto con la solicitud por escrito de reunión formulada a la dirección de la empresa, se incluyó un informe con los resultados acompañando a la solicitud.

Los resultados mostraban que la mayoría de la plantilla se encontraba en situación desfavorable para la salud en los 6 grandes grupos de riesgos psicosociales que eran evaluados de la versión corta del cuestionario Istas21. Es decir, el cuestionario corto dio lugar a unos resultados muy significativos, entre los que destacan la exposición a:

- Altas exigencias psicosociales.
- Poco control.
- Muy bajo apoyo social y calidad de liderazgo.
- Baja estima.
- Escasas posibilidades de desarrollo.
- Alta inseguridad.

Presentamos el informe de los resultados a la dirección de la empresa

Una vez elaborado el informe, e informada la plantilla, trasladamos por escrito a la dirección los resultados del cuestionario corto. El hecho de que la dirección no se encuentre en Lleida supone un obstáculo para el diálogo entre las partes y para reunirse y tratar el tema de las relaciones laborales. No obstante, se concretó una reunión en Barcelona para situar el tema. En esta reunión participaron la jefa de RRHH y el gerente por parte de la dirección, la responsable del SPM, y por la parte social, la DP, responsables de la Federación sindical y la asesora de CCOO.

En esta reunión, la dirección de la empresa presentó su postura frente a los datos expuestos en el informe y sostuvo las siguientes consideraciones:

- Eran unos resultados muy desfavorables.
- No estaban de acuerdo con los resultados.
- Metodológicamente nuestro trabajo dejaba mucho que desear.

- Se había sesgado completamente la opinión de las trabajadoras, porque se había permitido que contestaran el cuestionario en casa
- No se informó antes de hacer el cuestionario a la dirección.
- No se incluyó la participación de la persona encargada
- Por tanto, con todos estos argumentos la dirección llegó a la conclusión que los resultados no tenían validez.

Ante esta postura de la empresa, intentamos dar una respuesta clara a cada uno de sus argumentos y críticas:

- Compartíamos que los resultados expuestos eran crudos, pero que mostraban la realidad que ya se había intentado presentar con otras palabras en otras reuniones y que ello hacía más necesario aún, actuar para cambiarla.
- Discrepamos respecto a la crítica metodológica a nuestro procedimiento de trabajo, ya que se había entregado a las trabajadoras toda la información previa necesaria y la libertad absoluta para contestarlo. Además, en todo momento se habían garantizado el anonimato y la confidencialidad.
- Argumentamos que una de las virtudes del cuestionario corto Istas21 era que la información dejaba de referirse a cada una de las trabajadoras en concreto y pasaba a ser un tema colectivo y, por lo tanto, derivado de la organización del trabajo.
- Argumentamos que la práctica de las empresas demostraba que el procedimiento de respuesta al cuestionario fuera del centro de trabajo era legítimo.
- Respecto a la participación de la persona encargada, no consideramos oportuno que estuviera presente.
- Discrepamos en el hecho de que una acción sindical tuviera que ser informada previamente a la dirección.

No obstante, afirmamos que si a partir de entonces se trataba cualquier tema sobre la actividad preventiva en la empresa, evidentemente estábamos abiertas a que fuera con la participación de la dirección. Es decir, a pesar de que sosteníamos posturas

muy diferentes, intentábamos buscar el diálogo con la dirección para poder trabajar conjuntamente en la mejora de las condiciones laborales y de salud de las trabajadoras.

Ante nuestra oferta de trabajar juntos, la dirección dijo que tenían que estudiar en profundidad el informe y que nos daría una respuesta. Para ello, propusimos encontrarnos pasado un mes para que la dirección diera su respuesta respecto a la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales.

Ésta no consideraba necesaria otra reunión, ya que no es su prioridad tratar estos riesgos en una plantilla de 15 trabajadoras. Siempre han sido la DP, la representación sindical de la Federación y la asesora de CCOO las que han propuesto los plazos para las reuniones. En ese sentido han permitido que la situación fluyera sin demasiada presión, porque son conscientes de que la empresa evita establecer plazos muy estrictos.

La empresa propone que el SPA evalúe los riesgos psicosociales

En la siguiente reunión que mantuvimos, celebrada en Lleida, la dirección dio una respuesta a nuestra reivindicación: la evaluación de los riesgos psicosociales. Asesorada por el SPM, la dirección de la empresa propuso que el SPA hiciera una evaluación de riesgos psicosociales. El argumento que emplearon era, sin entrar a discutir la validez de los resultados que les presentamos, querían tener otra evaluación que les permitiese compararlos. Consideraban que los resultados obtenidos eran muy graves y querían tener la certeza de que se trataba de un “análisis correcto”.

El SPM propuso que se emplease la metodología de Factores Psicosociales (FSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Ante esta propuesta, la asesora y la DP insistieron en que si lo que realmente querían era comparar resultados, difícilmente obtendrían resultados que fueran operativos, porque no podrían comparar dos resultados medidos de forma diferente. En todo caso, solicitamos que en el proceso de evaluación contasen como mínimo con la participación de la representante de las trabajadoras. Esta propuesta también se discutió, ya que la dirección quería que el SPA trabajara solo y de forma neutral para no sesgar los resultados.

En esta reunión, la dirección añadió que se pediría la presencia del SPA en una próxima reunión para que expusiese su propuesta de intervención y a partir de entonces

comenzar la evaluación de riesgos psicosociales en la plantilla del centro de trabajo en cuestión.

Decidimos aceptar la propuesta si se contaba con nuestra participación y si se realizaba inmediatamente, ya que, a pesar de que consideramos que es alargar el proceso, creemos que es mejor realizar la evaluación en un escenario de acuerdo que de conflicto.

El silencio por respuesta: tenemos que tomar una decisión sindical.

Desde que la dirección de la empresa hiciera la propuesta de evaluación por parte del SPA en la primavera-verano de 2007, la DP no ha recibido ninguna información, ni documentación al respecto. El hecho de que la dirección de la empresa y los SP se encuentren en Barcelona es un impedimento para el avance, ya que conlleva que cualquier cambio o mejora, si es considerado necesario, requiera tiempo.

Por lo tanto, estamos pendientes de decidir cuál será la actuación sindical que hagamos para continuar exigiendo la evaluación de riesgos psicosociales. Nos quedan muchas opciones de intervención. Una de las opciones que estamos valorando con la DP es denunciar ante la inspección de trabajo a la empresa porque no está evaluando los riesgos psicosociales, a pesar de que se informó de que el SPA la realizaría. Aunque en el momento de iniciar el proceso no pensamos que tuviéramos que llegar a esta situación, el contexto lo exige. Consideramos que no existen motivaciones externas a la empresa que le hagan operar así, y las únicas excusas que emplea se refieren a la situación general delicada del sector de la limpieza, a las dificultades económicas y temporales, etc. Además, los cambios que propone la DP no supondrían grandes costes económicos:

- ☑ Potenciar el trabajo en equipo.
- ☑ Que la dirección asegure el respeto a las trabajadoras, sobretodo por parte de la persona encargada.
- ☑ Evitar la supervisión constante de las trabajadoras
- ☑ Establecer un calendario que evite el cambió con frecuencia de su organización diaria de las tareas.

- ☑ Que la flexibilidad requerida por el hospital sea gestionada con la participación de las trabajadoras, con más confianza, apoyo y reconocimiento del trabajo.

La intención de la DP no es perjudicar a la empresa ni amenazarla, sino exigir que se trabaje con garantías de protección de la salud de quienes desarrollan su trabajo.

Es cierto que ya podríamos haber solicitado la actuación de la Inspección de trabajo y no dar un margen de tiempo tan amplio a la empresa, pero hemos actuado y actuamos con cautela. No vamos a quedarnos de brazos cruzados, pero hay que estudiar bien la opción de ir a Inspección de trabajo, argumentando bien nuestra postura para que no se pueda despachar el tema con una simple recomendación de cualquier metodología. Por eso, si finalmente optamos por presentar una denuncia ante Inspección de trabajo, el informe elaborado a partir de los resultados del cuestionario corto será un punto a nuestro favor que muestre la dureza de las condiciones laborales.

Situaciones y condiciones que influyen en el proceso

De esta experiencia no deben obviarse una serie de situaciones y condiciones que influyen negativamente en el desarrollo del proceso y que han marcado en buena medida los pasos a dar en cada momento:

- ✘ La empresa no ha considerado como una oportunidad nuestra propuesta.
- ✘ Las posturas de ambas partes, empresarial y sindical, se encuentran distanciadas.
- ✘ La dirección considera que no tiene que acordar la organización del trabajo con la representación de las trabajadoras, porque entiende que es un espacio propio y exclusivo de la dirección.
- ✘ Al ser una única persona la representante, se personaliza todo en ella y sus características personales.
- ✘ Hay una relación de fuerzas muy desigual.
- ✘ La distancia geográfica entre las trabajadoras (Lleida) y la dirección y el SPM (Barcelona) dificulta la celebración periódica de reuniones.

- ✘ Falta cultura, costumbre y voluntad empresarial de dialogar con la representación de las trabajadoras, aunque desde la federación de actividades diversas se intenta crear un espacio permanente de diálogo.
- ✘ Dificultad de reunir a todas las trabajadoras en horas de trabajo.
- ✘ La dirección hizo una valoración negativa del hecho de que, por parte de la DP, se quisiera recoger la opinión de las trabajadoras con el cuestionario corto.
- ✘ La duración del proceso crea un cierto desencanto entre las trabajadoras, que se resuelve con la información constante de cada momento del proceso.

Cambios y mejoras conseguidos hasta ahora

Si bien es cierto que esta experiencia se encuentra todavía en la primera fase del proceso, se han conseguido numerosas mejoras que, situándolas en el difícil contexto en el que tienen lugar, adquieren un gran valor:

- ☑ El primer cambio resultante de la intervención sindical es que hay una reivindicación constante por parte de un colectivo con condiciones precarias y al que normalmente se le hace callar.
- ☑ Se ha logrado colectivizar unas situaciones problemáticas, ponerles nombre con el cuestionario corto y pasárselo a la dirección. Es decir, hemos conseguido que se cree una mayor conciencia colectiva entre la plantilla sobre su situación, y a pesar de que el proceso es duro, han sido unas trabajadoras fuertes y conscientes de que tienen la razón y de que su participación es imprescindible.
- ☑ Se ha conseguido cambiar el punto de vista y pasar de considerar que el origen del riesgo eran simplemente afirmaciones no fundadas y valoraciones personales, se ha pasado a objetivar los resultados y demostrar que los riesgos psicosociales derivan de las condiciones de trabajo, en concreto las condiciones propias de la organización del trabajo. Cuando la organización del trabajo daña nuestra salud, debemos ser las primeras en intentar cambiarlas.

- ☑ Con el trabajo sindical hemos hecho ver a la dirección de la empresa la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales, a pesar de que en un primer momento su postura era negar la existencia de dicha realidad. Y aunque todavía no han informado sobre la evaluación con el FSICO que debería hacer el SPA, la dirección ha tenido que plantearse un tema que no era prioritario.
- ☑ En un momento del proceso, cuando la DP exponía algunas de las quejas a la dirección, ésta contestó que se trataba de una opinión personal de la DP y que, si realmente ésa era la situación, fueran las trabajadoras las que se lo dijeran en persona. Y en efecto, en una reunión las propias trabajadoras trasladaron las problemáticas (de organización, falta de reconocimiento, poco apoyo, trato injusto, etc.) a la dirección. Por tanto, hicieron el esfuerzo y dieron el gran paso de exponer personalmente las quejas a dirección.
- ☑ A pesar de que ha habido un desgaste muy importante de la DP a nivel de fuerza de representación, su capacidad colectiva se refuerza a lo largo del proceso. La DP tiene razones objetivas para hacer su trabajo, lo que junto con el apoyo de la asesora de CCOO, la federación de actividades diversas y el resto del sindicato, le da fuerza para empujar. Las trabajadoras tienen una representante a la que no le falta ímpetu ni razones objetivas, y que está dispuesta a continuar exigiendo mejoras en la organización del trabajo.
- ☑ Conseguimos acordar en una reunión que, cuando la técnica del SPA hiciera su visita semanal al centro de Lleida, reservase un tiempo de información y documentación para la DP. En él la técnica le pasaría a la DP la documentación necesaria relativa a prevención, y la DP podría tratar con ella los aspectos que considerase oportunos.

Y además de estas mejoras importantes en un espacio de difícil relación con la empresa, continuamos trabajando para sostener el débil puente que une a ambas partes, con el objetivo de que exista un espacio continuado de diálogo en el que tratar las relaciones laborales y prevenir los riesgos psicosociales.

A pesar de que aún no hemos conseguido que la empresa dé el primer paso para prevenir los riesgos psicosociales en origen; es decir, que evalúe las condiciones de trabajo, hasta ese momento intocables a su juicio, hemos demostrado que para nosotras

eran inaceptables y perjudican a nuestra salud. Nos queda mucho camino por recorrer, y no será fácil hacerlo, pero la razón y la protección de la salud laboral nos harán avanzar.

Fechas de las entrevistas: 5 y 12 de septiembre de 2007

PREPARAR LA EVALUACIÓN: ELEGIR EL METODO

Una vez superado el obstáculo de la falta de reconocimiento de los riesgos psicosociales, nos encontramos con la utilización de métodos poco fiables y útiles para evaluarlos. En este apartado incluimos experiencias que visualizan la participación de los diferentes agentes de la prevención en la consecución del uso de métodos que cumplen con los requerimientos técnicos, jurídicos y operativos como primer paso para conseguir una prevención eficaz.

FCC Logística. La empresa y el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) proponen un método de evaluación que creemos que es totalmente deficitario, ya que no identifica ni mide correctamente los riesgos, ni contempla ninguna metodología participativa. Han sido necesarias acciones de negociación y presión para contrarrestar esta situación. Finalmente, contamos con una resolución de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que señala que el método más adecuado es el recomendado por la Generalitat de Catalunya: CoPsoQ - PSQCat21.

Random House Mondadori. La discusión con la empresa se centra en la elección del método con el que se realizará la evaluación de riesgos psicosociales. Nosotros decidimos ser ejecutivos: nos interesan los resultados, pero no a cualquier precio, sino con la intervención participativa de la representación de los trabajadores. Se consigue avanzar, acordando un pliego de condiciones sobre la aplicación del método FSICO del INSHT. Aún así, se consigue el objetivo: disponer de una serie de medidas preventivas.

Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya. Cuando se plantea realizar la evaluación de riesgos psicosocial, el servicio de prevención propio (SPP) propone, en lugar de contratar a otro servicio externo o hacerlo con medios propios, contratar a un servicio de asesoramiento psicológico externo, que hace encuestas de personalidad. La dirección inicialmente acepta la propuesta del SPP en contra de la opinión de los DP pero finalmente se interpone una denuncia ante la ITSS, y antes de que se emita la resolución, la empresa decide hacer verdaderamente la evaluación y además con buenas condiciones.

EMPRESA: FCC Logística

La experiencia en FCC-Logística ha sido seleccionada para mostrar la fase de elección del método. Se trata de una experiencia en la que hemos dedicado muchos esfuerzos y tiempo para intentar acordar la metodología para la evaluación de riesgos y hemos necesitado la intervención de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) para solucionar el tema. A partir de esta experiencia queremos resaltar los siguientes aspectos:

- ☑ La necesidad de establecer estrategias para conseguir que las metodologías de evaluación sean técnicamente aceptables (es decir, qué midan bien lo que tienen que medir) y contemplen la participación como elemento transversal de la actuación.
- ☑ Otra razón es que a pesar de la postura de la dirección de la empresa y del Servicio de Prevención Ajeno (SPA) de negarse en rotundo a emplear una metodología técnicamente validada, los DDPP en ningún momento han desistido y han logrado resoluciones muy favorables por parte de la ITSS.
- ☑ Porque en este caso concreto el papel de la ITSS ha sido esencial para exigir a la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales y el empleo para ello de la metodología Istas21. Es decir, la ITSS nos ha dado la razón, otorgándole una mayor firmeza a nuestra demanda.

Por lo tanto, de esta experiencia destaca el reconocimiento que ha hecho la ITSS del método propuesto por CCOO para realizar la evaluación frente a la negativa de la dirección y de los servicios de prevención de la empresa. Asimismo, sus resoluciones han puesto en evidencia la consistencia de nuestras demandas de evaluación, lo concediendo una mayor legitimidad al trabajo de los DDPP.

Además, para poder realizar todo este trabajo y conseguir mejoras consistentes, los DDPP en todo momento han contado con el apoyo técnico y sindical, y el acompañamiento de la Secretaria de Salud Laboral de la Federación de Comunicación y Transportes y de Comisiones Obreras de Catalunya. En todo momento se han mantenido contactos fluidos.

Actividad de la empresa/sector económico

Empresa de mercancías, del subsector de la logística, resultado de la compra de Santos Europea de Distribución por parte de Aitena y, finalmente, de la compra de ésta por FCC Logística. La dirección está en Madrid.

Convenio que se aplica

El de transporte de mercancías por carretera de la provincia de Barcelona.

Características de la plantilla

La plantilla tiene unos 70 trabajadores propios y en total unos 82 contando a los contratados por ETT. A partir de 2007 prácticamente el conjunto de conductores son autónomos. Aproximadamente el 60% de la plantilla son hombres. La mayoría de las personas que trabajan en administración son mujeres y de los que trabajan como conductores y en la logística del almacén, hombres. La edad media es de unos 35 años y la antigüedad de unos 6 años.

Una parte de la plantilla tiene contrato indefinido, aunque se comienza con contratos de obra y servicio a largo plazo. Trabajan por turnos fijos de mañana, tarde y noche. La única parte variable del salario que existe son las horas extra. Con respecto a la participación de plantilla, en este caso ha sido más bien pasiva, pero de manera informal (asambleas, durante el almuerzo) se le ha mantenido informada de todas las acciones llevadas a cabo y de la situación en la que se encontraba el proceso en cada momento.

Contexto sindical de la empresa

Aunque anteriormente la empresa contaba con representación de UGT y CCOO, en la actualidad toda la representación sindical es de CCOO. Hay 2 DDPP. Las reuniones con la dirección de la empresa son conflictivas (aunque de perfil bajo) lo que ha hecho necesaria la presencia de la ITSS. La plantilla percibe una inquietud sobre los riesgos psicosociales y apoyan a los DDPP, puesto que se sienten representados por ellos, pero es difícil establecer dinámicas colectivas.

La organización de la prevención en la empresa

La empresa cuenta con un servicio de prevención propio mancomunado (SPM), que era de Santos Europea de Distribución y sus técnicos siguen ahora en FCC-Logística. Además tiene contratado un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) para las especialidades de ergonomía y

psicosociología. Está constituido el Comité de Seguridad y Salud (CSS), formado por dos DDPP, el jefe de almacén y el de administración y el asesor del SPM de Madrid.

Inicio del proceso y actores que intervienen

El proceso lo iniciamos cuando la empresa era Santos Europea de Distribución en la localidad de Santa Perpetua de la Mogoda. Contactamos con la secretaria de salud laboral de la federación por las condiciones deficientes de trabajo, como por ejemplo la mezcla de diferentes tipos de productos químicos y el deterioro de las instalaciones. Para tener fuerza para plantear a la empresa y servicios de prevención la corrección de estas condiciones, también vimos la posibilidad de presionar para que se realizase la evaluación de los riesgos psicosociales, puesto que había muchas bajas por alteraciones psicológicas. Se habían hecho ya reuniones y escritos informales en los que solicitábamos dicha evaluación a la empresa.

La empresa afirmó que haría la evaluación por su parte. El 13/12/2004 solicitamos por escrito una copia del informe de la evaluación de riesgos psicosociales, sabedores de que no se había hecho y porque considerábamos que era un incumplimiento de una obligación empresarial. La dirección de la empresa ignoró este escrito, lo que nos llevó a presentar una denuncia a ITSS el 22/12/2004 contra Santos Europea de Distribución.

El 15/11/2005 el inspector emitió una diligencia en la que requería a la empresa que realizase una evaluación de los riesgos psicosociales con la participación de los trabajadores y definiendo las medidas preventivas pertinentes. Por lo tanto, conseguimos que un órgano sancionador exigiera a la empresa algo que ya le habíamos exigido la parte social. De todas las maneras no queremos pasar por alto el hecho que desde presentamos la primera denuncia a la ITSS hasta que ésta requiere pasan casi 11 meses. Desde nuestro punto de vista estos plazos tan largos están totalmente injustificados.

La elección del método: la propuesta unilateral de la empresa y del SPA

Tras la diligencia de ITSS del 15/11/2005, la dirección de la empresa (ya FCC-Logística), a través del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales que está en Alcalá de Henares, comunicó a los DDPP en una nota informativa que se les informaría sobre la evaluación de riesgos psicosociales, que se realizaría con el método propio del SPA.

La empresa nos ofreció asistir a una reunión informativa: “ese mismo día, si ustedes lo estiman oportuno, se les explicará antes de realizar dicha evaluación el método a utilizar”. Por lo tanto, se nos informó de que el SPA nos explicaría el método que se emplearía aquel mismo día, cuando se llevase a cabo la evaluación. En todo momento las decisiones técnicas y directrices son tomadas desde la dirección de la empresa en Madrid, por lo tanto el papel de la dirección del centro de trabajo quedaba relegado a un segundo plano.

Esta reunión se hizo el 25/01/2006, donde el SPA expuso de forma muy genérica que utilizaban un instrumento propio, basado en cuatro grupos de riesgos: carga mental, contenido del trabajo, condiciones de realización y condiciones generales de trabajo, que se basa en (y se considera válido con) un 20 % de entrevistas del total de la plantilla, de 30 minutos cada una. Aquí no se contemplaba ningún tipo de participación de los DDPP y se nos negaba la utilización de otros métodos de evaluación que nos parecieran más adecuados.

Los argumentos que emplearon para defender el instrumento del SPA fueron básicamente de dos tipos: los de la empresa y el SPM, y los del SPA.

- La dirección de la empresa del centro de la Roca del Vallès delega todo su poder de salud laboral en el SPM, y en las reuniones sólo tuvieron un papel testimonial y como oyentes. Es decir, no hay una gran distinción entre dirección de la empresa y SPM a la hora de mostrar sus posturas y de tomar decisiones. El SPM fue quien manifestó que la empresa tenía varios centros de trabajo y que era la dirección central la que tomaba las decisiones del grupo de empresas y que en este caso era el SPA quien tomaba las decisiones de prevención. Además, argumentaba que el SPA estaba aplicando a todos los centros de trabajo un único instrumento, que era el que tenían contratado con FCC-Logística.
- La técnica de prevención del SPA argumentaba que conocía todos los métodos en temas psicosociales, que los había aplicado en diversas empresas y que consideraba que el más adecuado era el suyo propio y que funcionaba. Afirmaba que tenía como ventajas la participación de una técnica especializada que podía dirigir y percibir mejor todos los aspectos de las entrevistas (elegidas por un sorteo al azar).

Así pues, los dos motivos que argumentaban para utilizar el método del SPA eran la decisión de grupo (la dirección y el SPM) de contratar al SPA y la elección de éste de la metodología.

Rechazamos la propuesta metodológica del SPA

Ante esta situación, argumentamos que el instrumento del SPA no era la forma más correcta de evaluar los riesgos psicosociales y que se nos estaba negando el derecho de participación y de elaboración de propuestas. Considerábamos que se trataba de una imposición unilateral por parte de la dirección de la empresa y argumentamos verbalmente por qué ese instrumento no nos parecía correcto y que debía ser un método validado en el Estado español. Además, defendimos que estábamos en contra de utilizar un método que únicamente tenía en cuenta el 20% de la plantilla.

Propusimos el Istas21, aunque la Generalitat de Catalunya todavía no había reconocido como método propio el CoPsoQ - PSQCat21 y, como mal menor, el FSICO del INSHT con una serie de correcciones concretas. Asimismo, manifestamos que no estábamos de acuerdo ni con las formas ni con el contenido de la propuesta de la parte empresarial. Además, explicamos que nuestra decisión inicial de rechazar la metodología del SPA en esa reunión sería sustentada posteriormente con un escrito del que se les haría una copia. Esta carta, que recepcionaron como Aitena el 06/02/2006, contenía de manera más extensa los argumentos que habíamos expuesto verbalmente en la reunión del 25/01/2006.

Esta carta a la dirección de la empresa contenía 8 argumentos para rechazar el instrumento del SPA y emplear el CoPsoQ - PSQCat21 y eran los siguientes:

1º Que había un incumplimiento por parte de la empresa de diferentes artículos (33, 34, 36 y 39) de la ley de prevención de riesgos laborales (falta de consulta, de participación activa, etc.) y que sólo se nos comunicaba una decisión ya tomada e inamovible, que era hacer la evaluación con el instrumento del SPA.

2º Que en Catalunya están validadas y reconocidas las metodologías del FSICO del INSHT y del CoPsoQ adaptada por ISTAS y recomendada por el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya en el *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals*.

3º Que el instrumento desarrollado por el SPA no estaba validado ni reconocido en el estado español.

4º Que el instrumento propuesto no identificaba ni medía suficientes factores de riesgo y no aportaba el marco conceptual en el que se fundamentaba.

5º Que el instrumento del SPA no tenía reconocida una serie de características técnicas (como la fiabilidad y consistencia interna) y sólo se aplicaba a un mínimo del 20% (en el caso de FCC-Logística, entonces Aitena, sólo se realizó a 19 trabajadores, sobre un total de 82).

6º Que la estimación de la magnitud del riesgo era subjetiva puesto que tenía en cuenta sólo dos variables (la cantidad de número de riesgos psicosociales existentes y la intensidad, que indica hasta qué punto el riesgo está presente en el puesto de trabajo) a las cuales se les asignaban 5 niveles o parámetros igualmente subjetivos en su calificación (nada o casi nada, algo, medio, bastante y mucho).

7º Que emplea el concepto desfasado y limitado de carga mental y no el de exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas y emocionales), como el conocimiento científico actual señala que se debe actuar.

8º Que no queda claro el mecanismo por el que se establecían y podían aplicarse las medidas preventivas.

Ponemos una denuncia a ITSS sobre el instrumento del SPA

A pesar de esta carta argumentada, la dirección de la empresa en Madrid siguió apostando por el instrumento del SPA. Como no había ningún cambio en su postura, decidimos al día siguiente de enviar esta carta poner la denuncia en ITSS. En ella hacíamos referencia a la diligencia del inspector del 15/11/2005 en la que ya requiso a la empresa la evaluación de riesgos psicosociales, y exponíamos que no estábamos de acuerdo con el método elegido unilateralmente por FCC-Logística y el SPA. En esta nueva denuncia presentada a ITSS el 07/02/2007 adjuntamos también la carta que hemos explicado en el apartado anterior.

La respuesta informal de ITSS a nuestra denuncia

El inspector afirmó de manera oral que cualquier método era correcto. Desde CCOO le argumentamos que eso no era así. Estábamos bien informados y sabíamos que el SPA empleaba un instrumento que no estaba registrado ni validado a nivel estatal, y que científica y socialmente era inaceptable.

Mientras tanto, el inspector nos dijo que teníamos que intentar llegar a un acuerdo con la empresa sobre el método de evaluación a emplear. El asunto quedó en que él se miraría con detenimiento la situación global y daría una respuesta. Desde nuestro punto de vista y experiencia consideramos que en este caso el papel del inspector no fue correcto.

Cambió el inspector de ITSS y el proceso dio un giro importante

Entonces cambió el inspector asignado, posiblemente porque la empresa pasó a La Roca del Vallès. La denuncia recayó en una segunda inspectora. Mientras tanto, el instrumento del SPA se aplicó con carácter de evaluación de riesgos en febrero de 2006. Consistía en sacar números al azar y entonces realizar entrevistas personales e individuales a los trabajadores que les había tocado.

El resultado de esta evaluación con el método "chapuza" del SPA fueron los que nos esperábamos: en ninguna de las secciones (almacén, transporte y administración) existía exposición a ninguna de las dimensiones que la metodología del SPA analiza (carga mental, contenido del trabajo, condiciones de realización del trabajo y condiciones generales de trabajo). En fin, según el SPA mejor no podíamos estar.

La nueva inspectora emitió una diligencia el 18/12/2006 (tras dos años de actuaciones). En ella requería a la empresa que en un plazo de 3 meses desarrollase una nueva evaluación de riesgos psicosociales de acuerdo a la normativa preventiva y que preferiblemente fuera con el CoPsoQ y que se garantizase la consulta y participación de los trabajadores de acuerdo con la LPRL. Los argumentos que empleó para recomendar la utilización del CoPsoQ fueron 5:

- ☑ "tienen una base conceptual clara y explícita"
- ☑ "los indicadores de validez y fiabilidad del método son muy elevados"

- ☑ “el uso de valores poblacionales de referencia que aporta dicha metodología permite superar” la elección de qué exposiciones deben ser modificadas para proteger la salud de los trabajadores
- ☑ “la metodología danesa ha estado adaptada y validada a nuestro entorno laboral”
- ☑ se trata de “un método reconocido a nivel internacional”.

En este momento del proceso, la nueva inspectora puso en evidencia que la ITSS puede intervenir en la calidad de la prevención abordando y valorando todas las cuestiones, lo que ha supuesto un apoyo muy importante para los DDPP de CCOO, y sobre todo para que la actividad preventiva pueda tener impacto en la mejora de las condiciones de trabajo y salud.

La empresa no responde a la diligencia de la ITSS

En los 3 meses concedidos, la empresa no dio señal de hacer la nueva evaluación de riesgos, como le había exigido la nueva inspectora de trabajo. Además, el 26/01/2007 le pedimos a la dirección de la empresa una reunión del CSS para tratar el tema, pero no recibimos respuesta.

El 20/02/2007, en una reunión del CSS, el SPM planteó verbalmente la posibilidad de llegar a un consenso para utilizar el método del SPA introduciendo aspectos del método de FSICO y del Istas21, como la participación de los DDPP, una hoja de observaciones en blanco y consensuar un aspecto más de a quién había que hacer la evaluación. Respondimos que analizaríamos la propuesta y que les daríamos una contestación (la dimos el 08/03/07).

El 08/03/2007, nos dirigimos por correo electrónico al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, al responsable del centro de trabajo y al representante de FCC-Logística en el CSS. En este correo les presentamos la resolución de ITSS, que ellos también tenían y manifestamos:

- que la única metodología a aplicar era la que decía la diligencia de ITSS del CoPsoQ
- que estábamos dispuestos a celebrar una reunión extraordinaria del CSS para llevar a cabo los pasos necesarios para hacer la evaluación con el CoPsoQ.

Una nueva denuncia a la ITSS por incumplimiento del requerimiento de ITSS

El 23/04/2007 presentamos una nueva denuncia a ITSS en la que denunciábamos el incumplimiento del requerimiento de ITSS por parte de la empresa FCC-Logística y en la que presentamos de nuevo todos los pasos que habíamos seguido desde el año 2004. En esta denuncia los DDPP, siempre junto con el asesor de CCOO y el apoyo de la federación, solicitamos "que se requiera a la empresa a cumplir íntegramente la resolución" de ITSS del 18/12/2006, "que en el caso de apreciar la Inspección de Trabajo el incumplimiento de la normativa, levante las correspondientes Actas de Infracción" y "que se requiera [la presencia de los DDPP] en la comparecencia en la Inspección de Trabajo".

Una vez registrada la denuncia, hablamos con la inspectora, que se comprometió a ponerse de nuevo en contacto con la dirección de la empresa y a visitar la planta de trabajo. Esta visita y contacto con la empresa se produjeron, pero no quedó constancia en ningún documento. A este encuentro no acudió el SPA, pero sí el SPM, que posteriormente solicitó a la inspectora un aplazamiento del plazo para evaluar.

La respuesta de la ITSS

El 02/06/2007, la inspectora citó a las partes afectadas para poder dar una salida a la situación de impasse, que podía pasar tanto por la sanción económica como por la realización de la evaluación de riesgos con un método concreto. En esta cita nos reiteramos en nuestro método y la empresa argumentó que quizá en su momento no entendió bien la diligencia y que entonces la técnica del SPA podría argumentar las fortalezas de su instrumento. Para justificar su participación como técnica, afirmó que con el instrumento del SPA quedaba garantizada la participación de los trabajadores y que era un método mucho más abierto, dinámico y enriquecedor para analizar la realidad concreta de la empresa que el CoPsoQ - PSQCat21.

Esto lo vivimos como una táctica dilatoria de la empresa o como un menosprecio al sindicato, aunque en cierto modo consideramos "normal" el hecho de que el SPA defendiera su contrato con la empresa e intentase aplicar su propio método. No obstante, la empresa se encontraba en una situación sin salida. Le mostramos el *Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals* de la Generalitat de Catalunya y el

organigrama de los pasos a seguir, y nos reafirmamos en que el método a utilizar era el Istas21 porque:

- ☑ era más participativo porque ya desde el principio el grupo de trabajo lo garantizaba
- ☑ desde el inicio del proceso hasta el informe preliminar se recogía todo en un informe que se traslada no sólo al GT, sino también a la dirección de la empresa, al resto de representantes de los trabajadores y a los trabajadores, para garantizar aportaciones para elaborar el informe final
- ☑ queda avalado por la Generalitat de Catalunya

Por lo tanto, la parte social en todo momento defendimos el Istas21 y argumentamos su adecuación y pertinencia para ser aplicado en FCC-Logística. No obstante, si nos encontrásemos en una situación de bloqueo total, antes que aceptar el instrumento del SPA, aceptaríamos el FSICO.

Finalmente, la inspectora levantó la citación diciendo que tendría en cuenta todos los aspectos presentados en dicho encuentro y que se haría conocimiento de una solución final, de una segunda diligencia definitiva para resolver la situación.

La ITSS emite un nuevo requerimiento para repetir la evaluación de riesgos psicosociales

Unos meses después de la cita con la inspectora, el 18/09/2007, ésta emitió un nuevo requerimiento que nos hizo llegar a las partes. En este informe, realizó un repaso sobre las acciones previas:

- el seguimiento del caso de FCC-Logística.
- el examen del instrumento del SPA.
- la presentación de las dos metodologías validadas en nuestra sociedad (FSICO y CoPSoQ21).
- la recomendación de la "**utilización del método CoPsoQ"** en la diligencia del 18/12/2007.
- la descripción y explicación del método CoPsoQ21, de su funcionamiento y las ventajas que tiene y el requerimiento previo de que en un plazo de 3

meses la empresa “lleve a cabo una nueva evaluación de riesgos psicosociales” y “garantice la consulta y participación de los trabajadores”.

A continuación, mencionaba las nuevas actuaciones llevadas a cabo en la empresa, entre ellas:

- la visita por parte de la inspectora a la empresa.
- la citación que entrega para que comparecieran las partes ante la ITSS.
- la comparecencia de las partes y la presentación de la documentación solicitada.
- la revisión de la inspectora de dicha documentación.
- la comprobación de que la empresa no había procedido a dar cumplimiento al requerimiento previo de la ITSS.
- una nueva revisión del método del SPA, en la que muestra los puntos favorables y los puntos en contra: utiliza la entrevista guiada y de observación de los trabajadores lo que da una mayor información; no tiene tan buena base teórica como el FSICO o el Istas21; entrevista sólo al 20% del personal de la empresa; no garantiza el anonimato ni la confidencialidad; y no prevé un proceso basado en la participación en todas las fases.
- una consideración de que el resultado de la evaluación realizada con el método del SPA no es un reflejo fiel de la realidad psicosocial de la empresa.

Finalmente, la ITSS por medio de este último informe de la inspectora del 18/09/2007 “**REQUIERE** a la empresa para que, en un plazo de 3 meses:

1. Lleve a cabo una evaluación de riesgos psicosociales, de acuerdo a la normativa precitada, y de acuerdo a lo que se acaba de exponer, y cumpliendo la normativa preventiva de aplicación.
2. Garantice la consulta y participación de los trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo V de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales”.

Cambios y mejoras conseguidos

A pesar de que la dirección de la empresa actúe como si ésta fuera un "cortijo" cerrado a cualquier tipo de control y normas externos, hemos conseguido gracias al papel de los DDPP y del resto del sindicato, y de la segunda inspectora de trabajo diversos cambios y mejoras en la empresa:

- ☑ La aceptación por parte de la empresa de que se tenía que realizar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.
- ☑ La existencia de numerosos documentos de ITSS que avalan nuestra postura y nuestras exigencias, y que requieren a la dirección de la empresa que en 3 meses desde el mes de septiembre de 2007 realice la evaluación de riesgos psicosociales, con la recomendación de la metodología Istas21.
- ☑ Por lo tanto, el rechazo de la metodología del SPA, que no estaba validada en nuestra sociedad y que tenía una serie de carencias que impedirían conocer la realidad de la empresa y desarrollar acciones preventivas adecuadas.
- ☑ Que la ITSS exija a la empresa la garantía de participación de los DDPP a lo largo de todo el proceso de evaluación de riesgos psicosociales.
- ☑ Los DDPP han visto reforzada su postura y la legitimidad de sus demandas gracias a la actuación de la segunda inspectora de trabajo. Los DDPP se han hecho respetar mucho por parte de la dirección de la empresa, ahora se les escucha como representación de los trabajadores.
- ☑ Esta experiencia puede servir como precedente y ejemplo para la intervención de otras empresas en las que se esté iniciando el tema de prevención de riesgos psicosociales.

Situación actual y perspectivas de futuro

Desde el mes de septiembre de 2007, nos encontramos a la espera de las actuaciones que lleve a cabo la empresa, una vez ha sido emitido el nuevo requerimiento de la inspectora de trabajo para que se realice la evaluación en el plazo de 3 meses y garantizando la participación de los trabajadores.

Por lo tanto, nos encontramos con un punto muy fuerte que nos da ventaja en el proceso, y es que la ITSS está reconociendo nuestra postura y exigiendo a la empresa lo que hemos exigido desde el 2004. Además, a esta percepción optimista se añade la consistencia de los DDPP y al hecho de que tienen claros cuáles son sus derechos, que no deben ser recortados. Además, por su insistencia, el apoyo del asesor de CCOO y el papel de la inspectora, en ningún momento han pensado en aparcar el proceso. Esta experiencia, a pesar de su conflictividad, muestra cómo se puede avanzar en el proceso si se trabaja bien y si se pone el empeño necesario.

Fecha de las entrevistas: 20 de julio y 21 de septiembre de 2007

EMPRESA: Random House Mondadori

La experiencia de la empresa Random House Mondadori es un ejemplo de cómo las condiciones de elección del método para evaluar los riesgos psicosociales determinan la actuación futura:

- ☑ Ante la imposibilidad de conseguir que se aplicase el Istas21 para evaluar los riesgos psicosociales, alcanzamos un acuerdo con la dirección de la empresa para emplear el FSICO pero en nuestras condiciones: con la participación activa de los delegados de prevención (DDPP), el compromiso de analizar el perfil valorativo, contando con las unidades de análisis por supervisor, turno y puesto de trabajo, confeccionando un informe preliminar para discutirlo en el grupo de trabajo (GT), acordando la creación de grupos de discusión con la plantilla para ampliar el informe preliminar y realización de una evaluación del impacto de las acciones emprendidas al cabo de un año.
- ☑ Supimos tomar decisiones difíciles pero que permitían avanzar en el proceso: aceptar el FSICO pero con nuestras condiciones y aceptar el informe preliminar con algunas deficiencias, pero manteniendo la exigencia de ser mejorado.

Actividad de la empresa/sector económico

Esta empresa, situada en el Baix Llobregat, pertenece al grupo Berstelman, y se dedica a la recepción y almacenaje de libros y a la preparación y distribución de pedidos a librerías. Cuenta con un centro de trabajo donde se ubican las oficinas centrales y dos centros de trabajo más, uno de almacén y otro de logística.

Convenio que se aplica

Se aplica el Convenio Colectivo Estatal de Artes Gráficas, Manipulados de Papel y Cartón, Editoriales e Industrias Auxiliares.

Características de la plantilla

La plantilla, en el momento de elegir el método de evaluación, era de 107 trabajadores. La proporción entre hombres y mujeres era de 65% y 35% respectivamente y existe una clara división de las tareas. Las mujeres se dedican más a la preparación de pedidos, mientras que una buena parte de los hombres está en el almacén. Los contratos son indefinidos y a jornada completa, salvo en épocas de más trabajo de distribución a librerías, que contratan a personas a través de empresas de trabajo temporal y que no entraron en la evaluación de riesgos psicosociales. La antigüedad de la plantilla es amplia y la edad media oscila entre 40 y 45 años. Los puestos de trabajo son de recepción de pedidos y de devoluciones de las librerías, reposición, preparación de los pedidos, televenta y administración.

Contexto sindical de la empresa

La única fuerza sindical es CCOO. En la actualidad, son 6 delegados del centro de logística y uno del de almacén, de los cuales tres son DDPP.

La organización de la prevención en la empresa

Un servicio de prevención ajeno (SPA) se encarga de la prevención en la empresa. En el caso de la vigilancia de la salud disponen de médico especialista asignado a esta empresa. Para el tema de la evaluación de riesgos psicosociales se trabajó con una técnica del SPA, especialista en psicosociologia aplicada.

La evaluación: una necesidad

En una reunión del comité de seguridad y salud (CSS) del centro de trabajo de logística a finales del 2005, planteamos a la dirección de la empresa la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales. Era una solicitud formal por la importancia que tiene este tema para nosotros, puesto que existen evidencias científicas que muestran cómo estos riesgos perjudican la salud de la población trabajadora. En el caso de Random House Mondadori, la forma en la que se organiza el trabajo en esta empresa tenía deficiencias que afectaban a la población trabajadora, entre ellas la presión y sobrecarga de trabajo.

Esta petición generó que en 2006 iniciásemos un proceso de discusión y elección del método con la empresa, al consentir ésta que se evaluaran los riesgos psicosociales en el centro de trabajo. El acuerdo quedó recogido en un acta del CSS. Aunque no era un tema prioritario para la empresa, se mostró receptiva ante nuestra propuesta, puesto que la dirección de la empresa tiene la obligación de evaluar y proteger la salud de la plantilla, y es positivo hacerla, puesto que disminuye o elimina el riesgo y porque conduce a una organización del trabajo más saludable para todos.

Preparamos la evaluación: la elección del método

Una vez habíamos acordado evaluar los riesgos psicosociales, consensuamos con la empresa la realización de una serie de reuniones específicas del CSS para tratar temas referidos a esta evaluación: el método de evaluación, la participación de los trabajadores, los plazos y los objetivos. Una de estas reuniones la dedicamos exclusivamente a presentarle a la dirección de la empresa y al SPA la metodología Istas21, que proponíamos desde CCOO.

Por su parte, la empresa proponía el método Factores Psicosociales (FSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), pero decidió que antes de elegir definitivamente un método, el SPA se encargara de realizar un estudio comparativo sobre los dos métodos: Istas21 y FSICO. El objetivo de esta comparación era ver cuáles eran las ventajas e inconvenientes de cada uno de los dos métodos y cuál de ellos era el más adecuado para aplicar en la empresa.

El SPA elabora un informe comparativo de los métodos Istas21 y FSICO

La técnica del SPA realizó el informe comparativo de las metodologías Istas21 y FSICO, favoreciendo en cierta medida a éste último. Era un informe que trataba los diferentes apartados necesarios para comparar ambas metodologías, pero sin entrar a profundizar en ninguno de ellos. Los apartados del informe eran los siguientes:

1.- Descripción de los métodos: se presentaban las dos metodologías de evaluación exponiendo sus características generales (objetivo, aplicabilidad, unidad de análisis y justificación estadística) y el procedimiento de evaluación que siguen.

2.- Análisis comparativo de métodos: a partir de una tabla con dos columnas, se comparaban de una forma esquemática las características generales y el procedimiento de evaluación de ambos métodos.

3.- Correspondencia de factores: en otra tabla de dos columnas se comparaban los factores que cada uno de los métodos tiene en cuenta a la hora de realizar la evaluación.

4.- Conclusiones: en las que se presentaba un breve resumen de todo lo anterior y en las que se recomendaba la utilización de uno u otro método en función de las necesidades de la evaluación que se pretendiera realizar.

Este informe fue presentado en una reunión del CSS para darlo a conocer tanto a la parte empresarial como a la social. Después de la exposición de los diferentes argumentos escritos sobre cada metodología, iniciamos un debate para que cada parte presentara sus argumentos a favor de una metodología y en contra de la otra.

Por la parte de la dirección de la empresa, la jefa de RRHH manifestó que por diversas razones, algunas quedan sin especificar, considera más adecuada el método FSICO. En concreto, algunas de las razones que se esgrimieron fueron las siguientes:

- el tema de la doble presencia que analizaba el Istas21 era un aspecto que no tenía que ver con las relaciones laborales, sino que pertenecía a la esfera de “lo íntimo” y, por lo tanto, del ámbito familiar y no laboral.
- el cuestionario del FSICO requería menos recursos económicos y temporales.

Los argumentos presentados por la dirección demostraban desconocimiento por parte de la representación de la empresa sobre las evidencias científicas de la existencia de relación entre la exposición a condiciones de trabajo que deterioran la salud de los trabajadores y la organización del trabajo. De todas formas, los DDPP se fijaron como objetivo el hecho de asegurar que se realiza la evaluación de riesgos psicosociales y se aplican medidas preventivas. Por ello, evitaron que la decisión de escoger un método u otro fuera una causa de conflicto extremo.

Por nuestra parte, presentamos de nuevo (ya lo habíamos hecho en la reunión monográfica de exposición del método Istas21) los argumentos que considerábamos que le daban más fuerza al Istas21 frente al FSICO:

- ☑ Afirmamos que en el informe comparativo quedaba claro que el método Istas21, que aborda 21 dimensiones agrupadas en cuatro grandes factores de riesgo, era más completo que el método FSICO, que analiza 7 dimensiones.
- ☑ Expusimos que se trataba de una metodología más participativa, lo que enriquecía la evaluación, puesto que son los trabajadores, y su representación, quienes mejor conocen el día a día del trabajo y los problemas de su organización.
- ☑ Indicamos que era un método más integral, que podía abordar de diversas maneras la realidad de la empresa, enriqueciendo el conocimiento sobre la misma y, consecuentemente, mejorando la actuación frente a la prevención de los riesgos psicosociales.

En este punto del proceso fue muy importante el papel de los DDPP, que trabajaron conjuntamente para preparar adecuadamente los argumentos para defender el Istas21. Además, una persona del Gabinet Higia Salut i Treball de CCOO, con la que tuvimos una relación permanente, nos asesoró y aportó materiales para preparar la presentación del Istas21, que a finales del 2005 hicimos en el CSS.

La empresa no cambia su postura y aceptamos emplear el FSICO

A pesar de los argumentos que planteamos en las diversas reuniones del CSS para emplear el Istas21, la dirección de la empresa mantenía una postura de inmovilidad con respecto al método FSICO. Ante esta posición, los DDPP vieron que no podían quedarse parados, y consideraron que era más oportuno aceptar el FSICO, frente a la

posibilidad de no realizar ninguna evaluación de riesgos psicosociales. Aprobamos la utilización del FSICO porque está reconocido por el INSHT y validado para la evaluación de riesgos psicosociales. Además, valoramos que si íbamos a organismos de resolución de conflictos, como el Tribunal Laboral de Catalunya (TLC), o a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) se hubiera enrarecido más la relación con la empresa.

Por todo esto, decidimos aceptar que se aplicara el FSICO, pero estableciendo una serie de condiciones para lograr que se aproximara lo máximo posible al método Istas21. Pensamos que el FSICO con nuestras correcciones podía captar una buena parte de las problemáticas que había en la empresa en referencia a los riesgos psicosociales. Es decir, entendíamos que la estrategia de aceptar el FSICO introduciendo una serie de cláusulas permitiría empezar a trabajar los riesgos psicosociales, sin crear conflicto con la dirección de la empresa. Al fin y al cabo el objetivo era actuar sobre los riesgos psicosociales que afectaban a la salud de los trabajadores e incidir en la organización del trabajo: habíamos puesto hilo a la aguja.

Firmamos el acuerdo del FSICO con nuestras condiciones

Así pues, aceptamos la utilización del FSICO, pero exigiendo a RRHH que se introdujeran una serie de condiciones o modificaciones en su aplicación. En la reunión específica del CSS en la que firmamos el acuerdo con la empresa, quedaron recogidas en un acta las siguientes condiciones:

- ☑ La evaluación con el método FSICO se realizaría garantizando que habría una participación activa de los DDPP, mediante la creación del GT. Éste sería quien lideraría el desarrollo de la evaluación de riesgos psicosociales. La empresa propuso que el GT fuera el mismo CSS y los asesores externos: la jefa de RRHH, que nombra a un trabajador para que le sustituya, uno de los directores de producción, y una tercera persona que era una trabajadora de secretaría de dirección, por parte de la empresa; los 3 DDPP y el asesor de CCOO, por la parte social; y del SPA la asesora/técnica y el médico de vigilancia de la salud.
- ☑ Establecer el compromiso de analizar detalladamente los resultados obtenidos en el perfil valorativo del FSICO. Concretamente la media aritmética no sería ni el único dato ni el más fiable, debe analizarse el

conjunto de los distintos valores y especialmente la proporción de plantilla incluida en cada una de las situaciones de exposición, comprometiéndose a actuar siempre que se identifiquen situaciones desfavorables para la salud independientemente de la media. El compromiso de analizar los datos del perfil descriptivo (porcentaje de trabajadores que han elegido cada opción de respuesta en el cuestionario), a fin de conocer detalles concretos de las exposiciones.

- ☑ La aceptación de preguntar por las unidades de análisis de departamento o sección, turno y puesto de trabajo en el cuestionario, con el objetivo de disponer de resultados por distintas unidades de análisis para localizar las exposiciones y posibilitar una acción preventiva más eficaz. Este fue el único acuerdo que no se respetó y al final se hicieron como decía la empresa: por departamentos. Una vez valorado por los DDPP, preferían esto a nada, y disponer de los aspectos que eran mejorables en una segunda evaluación de riesgos que la empresa había aceptado que se hiciera más adelante.
- ☑ Considerar el informe elaborado por el SPA como preliminar y por lo tanto, que fuera objeto de análisis y discusión en el GT para determinar los riesgos, sus orígenes y establecer acciones de mejora que pudiesen ser complementarias o novedosas con respecto a lo que planteaba el informe del SPA.
- ☑ Que según los resultados y medidas definidas hubiera la posibilidad de llevar a cabo grupos de discusión con la participación de la plantilla para añadir el conocimiento de la experiencia y más visiones y opiniones sobre el informe preliminar y que se incorporasen al informe final. Esta otra forma de participación supondría, junto con la de los DDPP, un enriquecimiento del contenido del informe preliminar para la redacción del informe final.
- ☑ Que pasado un año de la realización de la evaluación de los riesgos psicosociales con el cuestionario del FSICO se evaluase el impacto de las acciones preventivas emprendidas en el seno del centro de trabajo.

Estos seis puntos de mejora del FSICO quedaron recogidos en un acta del CSS firmada por todas las partes. La empresa reconoció estas condiciones que establecimos, aunque introdujo algún matiz: que el GT fuera el mismo CSS o que las medidas de

prevención acordadas en el GT quedaran pendientes de aprobación por parte de la dirección de la empresa.

Además, aunque llegamos a este acuerdo y lo firmamos todas las partes, sabemos que hay diferencias de interpretación. En el GT, las partes no utilizamos el mismo lenguaje, lo que da lugar a interpretaciones diferentes, ni tampoco damos la misma importancia a los riesgos ni vemos las mismas soluciones. Por eso somos conscientes de que tenemos que estar permanentemente controlando que se siga el acuerdo firmado.

En la reunión en la que firmamos el acuerdo, también temporizamos todo el proceso de intervención desde la discusión de las unidades de análisis a qué variables se contemplarían, cuándo se pasaría la encuesta, cuándo se daría la información, cuándo se recogería el cuestionario, etc. Estos plazos, no obstante, se retrasaron, en parte por la incorporación de una nueva máquina que comporta un cambio del proceso de trabajo. Es decir, la empresa continúa trabajando, y además, la actitud de la dirección es de dilatación del proceso y de restarles importancia a los riesgos psicosociales.

Paralelamente al desarrollo de las reuniones del GT y del CSS, los DDPP han realizado en todo momento un proceso para mantener informada a la plantilla, que es eficaz: se han empleado los tiempos de bocadillo y el trato directo con la plantilla para informarla, y se redactó una hoja informativa, en la que se recogió el proceso inicial del acuerdo.

Esta fase de elección del método ha comportado grandes esfuerzos para conseguir que la empresa realizase la evaluación, y aunque no fuera con el método que proponíamos por ser el que mejor capta la realidad de la empresa, hemos logrado incluir cláusulas primordiales en el acuerdo sobre el empleo del método FSICO. De ellos, el principal ha sido asegurarnos de que nuestra participación activa quedase garantizada a lo largo del proceso. Por lo tanto, la decisión estratégica de aceptar el FSICO para que el proceso no quedase bloqueado, aunque no es el óptimo para evaluar, en este caso ha sido una vía alternativa de cara a mejorar las condiciones de trabajo a partir de la introducción de cambios en la organización del trabajo, que era nuestro objetivo sindical principal.

El informe del SPA no reúne todas las condiciones que habíamos firmado

Una vez recogido el cuestionario, al que contestaron 55 mujeres y 24 hombres, el SPA elaboró el informe preliminar en octubre de 2006.

El informe preliminar presentaba una serie de carencias que incumplían una parte de los acuerdos firmados, entre otras: faltaban por describir dos unidades de análisis acordadas, no se analizaba el perfil valorativo, sólo se trabajaba con medias o se olvidaba de analizar el puesto de trabajo que peores condiciones presentaba.

Ante estas carencias, presentamos por escrito nuestro malestar y solicitamos que se mejorase. Entonces mantuvimos una reunión específica del GT en la que debatimos estas deficiencias y fue presentada la nueva técnica del SPA, quien entregó el informe complementario, con una serie de modificaciones que mejoraban el primero.

A pesar de estas deficiencias, cuya corrección tenemos que continuar exigiendo, se trata de la primera evaluación de riesgos psicosociales en la empresa y es más importante finalizarla sabiendo que es incompleta y mejorable, que romper con el informe y volver a generarlo.

Aún así, los resultados de la evaluación puntuaron negativo en carga mental, contenido de trabajo, interés del trabajador, autonomía temporal, supervisión / participación y definición de rol.

Consideramos que es un punto de partida insuficiente e inexacto, pero que siempre es mejor tener ese punto inicial que no volver a comenzar desde cero y llevar un cierto desencanto a la plantilla. La plantilla es consciente que los DDPP son serios, se preocupan por los temas de salud laboral, y si hay alguien, que de alguna manera está entorpeciendo el proceso, es la dirección de la empresa.

Pasamos a la propuesta de medidas preventivas

Una vez acordado el contenido del informe, pasamos a la elaboración de medidas preventivas. Por su parte, el SPA hizo una serie de propuestas, pero que eran demasiado genéricas que emplazaban a que fueran la dirección de la empresa y los DDPP quienes las concretaran e implementaran. Además, el SPA trabajó por ejemplo algunas referentes a la promoción o la definición más clara de rol. En referencia a la carga mental, propone establecer otro ritmo de trabajo que sea libre y que sea el propio

trabajador quien lo defina, medida ante la que podríamos estar de acuerdo en un inicio, pero no en la forma de aplicarlas.

Por su parte, los DDPP constituyeron un grupo piloto de trabajadores para poner en marcha la participación activa del GT.

- ☑ En referencia a la carga mental, este grupo planteaba que había un volumen alto de trabajo y que la dinámica normal de cada día se veía interferida por los pedidos urgentes. Ante esto propusimos una distribución de las pausas más libre por parte de los trabajadores, que se pudieran aumentar y que se revisasen los criterios excesivos de urgencia, que la empresa consideraba correctos. El grupo piloto cuantificó los pedidos urgentes diarios y analizó su carácter urgente.
- ☑ Además planteamos que los aspectos de participación estaban dejados de lado y que era necesario darlos a conocer a la plantilla para que pudiera utilizar los recursos de participación a su alcance.
- ☑ También pedimos que hubiera más ordenadores en el centro de trabajo para que los trabajadores pudieran entrar al sistema informático interno para recibir más información. La empresa reconoció que la intranet no funcionaba bien y una de sus propuestas de mejora era instalar ordenadores más rápidos en el centro de trabajo. No obstante, en el momento de la entrevista ninguna medida había sido aplicada de manera sistemática en el centro de trabajo.
- ☑ Asimismo, exigimos que las formas de promoción fueran claras para los trabajadores. En esta misma línea, planteamos la creación de una comisión de seguimiento para ver si la promoción se hacía de una forma pactada y no unilateral y subjetiva por parte de la empresa.
- ☑ Exigimos que se incorporase un plan adecuado de formación transparente y accesible.

La mejora de nuestros derechos: objetivo cumplido

Los DDPP han conseguido una serie de avances para asegurar la participación en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales:

- ☑ Por un lado, la dirección había reconocido la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales y había aceptado proceder a realizar la evaluación.
- ☑ Aunque no conseguimos que se empleara el Istas21 para evaluar, fuimos capaces de introducir una serie de condiciones básicas en la aplicación del FSICO que garantizaban nuestra participación y que la evaluación tuviera algunos de los puntos que destacan del Istas21, como por ejemplo la elaboración de un informe preliminar y su discusión en el GT.
- ☑ Además, a pesar de que el informe preliminar continúa teniendo algunas deficiencias, supimos salir adelante para que el proceso avanzase. Aunque sabemos que hay que continuar exigiendo su mejora, también pensamos que es lo suficientemente correcto como para seguir trabajando.

A estas alturas del proceso, continuamos llevando a cabo acciones para que todo lo conseguido hasta el momento no se pierda y lleguemos a planificar la actividad preventiva y a implementar de manera contundente las medidas que acordemos en el GT.

Fecha de la entrevista: 8 agosto de 2007

EMPRESA: Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya

Esta experiencia se enmarca en el momento de elegir el método de evaluación de los riesgos psicosociales. Las situaciones que permiten identificar esta experiencia como relevante son los siguientes:

- Encontrar argumentos para desmontar una propuesta de intervención terciaria del Servicio de Prevención Propio (SPP) ante la empresa y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).
- Pasar de una intervención, reparadora y no preventiva, sobre el efecto a un acuerdo para hacer la evaluación de riesgos, es decir una acción encaminada a identificar e intervenir sobre el origen de la exposición: la organización del trabajo.

En este caso, la perseverancia y el trabajo constante del Delegado de Prevención (DP) de CCOO hacen posible la intervención en riesgo psicosocial, con una metodología de evaluación legalmente competente.

Actividad de la empresa

El Departament de Governació está integrado en la administración autonómica de Catalunya y su actividad es propiamente la actuación del gobierno; es decir, la función pública marca las directrices de cada uno de los Departamentos de la Generalitat de Catalunya y realizan funciones de asesoramiento y gestión para ellos. Por ejemplo, a los abogados que integran la Asesoría Jurídica y al personal que integra propiamente la función pública le corresponde solventar las dudas sobre si un Departamento de la Generalitat puede o no desarrollar una actuación concreta. Además, este Departament de Governació recibe las consultas de toda la Generalitat, incluidas aquellas sobre si se debe realizar una contratación no prevista, y también es su competencia dar o no el visto bueno a estas cuestiones.

Como consecuencia de los cambios de gobierno, y modificaciones de personal en los departamentos, durante el decurso de la experiencia se produjo un reagrupamiento de la plantilla en Governació, integrándose un total de 800 personas procedentes de Benestar Social i Familia, pasando a ser más del doble de trabajadoras en el Departament. Esta nueva plantilla tiene como función la gestión y mantenimiento, entre otros, de los "casals d'avis", el registro y gestión de subvenciones y ayudas a la familia, etc.

Características de la plantilla

En septiembre de 2004, se inicia esta experiencia. En ese momento, el Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya contaba con 518 trabajadoras, repartidas en 25 centros de trabajo diferentes. Este personal estaba compuesto por: 466 personas del Departament de Governació y 72 de Relacions Institucionals.

En octubre de 2005, se incorporó una parte de personal del Departament de Benestar Social i Familia (800 trabajadoras), entre las que se encontraba una buena parte del personal laboral.

En la actualidad el Departament de Governació cuenta con algo más de 1300 trabajadoras. El 70% de la plantilla son funcionarias de carrera y tan sólo el 30% son personal laboral. Es un departamento donde la mayoría son mujeres, aunque los cargos con responsabilidad están ocupados por hombres. Desde hace 2 años, esta situación está intentando corregirse con políticas de igualdad.

Contexto sindical de la empresa

En el comité de seguridad y salud (CSS) están presentes tres sindicatos: CCOO, UGT y CATAC, teniendo la mayoría CCOO y liderando esta propuesta, ya que el resto de fuerzas sindicales no intervienen en la propuesta de la evaluación de riesgos psicosocial.

En un primer momento, en el Comité de Empresa (CE) había 5 DDPP de los cuales 3 eran de CCOO, 1 de UGT y otro de CATAC (Sindicato de la Administración) y la relación entre todos los sindicatos era cordial. Después de la reagrupación de la plantilla y tras las elecciones del 2007, CCOO sigue manteniendo la mayoría sindical siendo el número de delegados de 13, y siendo 8 de CCOO y el resto repartidos entre UGT y CATAC.

El CSS está compuesto por 7 Delegadas de Prevención (DDPP) y 4 son de CCOO. Además está presidido por el responsable de Governació, y prácticamente asiste a todas las reuniones, lo cual comporta que los acuerdos se cumplen.

Convenio colectivo aplicable

Al ser una Administración Pública, no se rigen por lo estipulado en convenio colectivo, sino por la Ley de Función Pública y la Ley del Funcionario. Además disponen de una mesa de negociación constituida por diferentes sindicatos, donde cada 4 años, se acuerdan y desarrollan mejoras sobre diferentes aspectos como salario, categorías, etc.

El personal laboral se rige por el VIè Conveni Únic, que se negocia cada 4 años, y el Estatuto de los Trabajadores.

La organización de la prevención en la empresa

En el Departament de Governació hay un servicio de prevención propio (SPP), con pocos recursos humanos, en el que hay una única persona que aglutina las dos especialidades necesarias para constituir el servicio propio. La empresa asume como propias las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y psicosociología y se complementa con un concierto con el servicio de prevención ajeno (SPA) para la vigilancia de la salud.

En el año 2004, se realizó una auditoria del sistema de gestión de la prevención, que puso de manifiesto dos hechos clave, por la falta de:

- Información a las DDPP, hecho que se catalogó como disconformidad grave y
- Formación de la técnica del SPP en las tres especialidades.

El inicio: la propuesta de evaluación de riesgos psicosociales.

Las DDPP proponen en una reunión de CSS que se haga la evaluación de riesgos psicosocial. El origen de la propuesta se basa en que se cumpla la ley de prevención de riesgos laborales, es decir no hay un hecho concreto ni ningún conflicto que actúe como detonante. No obstante, la percepción de cómo se organiza el trabajo es diferente para la empresa y para las DDPP, siendo estas últimos bastante escépticas con dicha organización y teniendo sospechas de que está causando daños a la salud de las trabajadoras.

Así las cosas, se plantea hacer la evaluación de riesgos psicosocial, sin negativa por parte de la dirección, al contrario tienen una actitud bastante positiva. Lo que plantean es que este tema lo tiene que gestionar el SPP y le dan total autoridad para que el SPP haga una propuesta de planificación de dicha actividad al CSS. De todas maneras en el CSS se toma el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosocial.

El SPP realiza las gestiones necesarias y en la siguiente reunión de CSS estan preparados para dar una respuesta, pero el DP de CCOO también. La respuesta del SPP consiste en que se va a contratar a una empresa de asesoramiento llamada HIGIA PSISOC, que no es un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) acreditado, para que realice dicha evaluación a través del “método” que ellos han elaborado, puesto que la falta de recursos propios podría hacer que el tema fuese muy despacio.

Por su parte el DP de CCOO plantea la propuesta de hacer la evaluación con el método CoPsoQ, pero inmediatamente el SPP la desestima, porque considera, a priori, que con esta metodología se pierde mucho tiempo.

Las DDPP están en total desacuerdo con esta propuesta y preguntan las razones de esta decisión al SPP que les contestan que no se puede realizar con medios propios porque no tienen recursos y que es importante hacer la evaluación pronto y rápido y conocen a una empresa que lo haría muy bien.

Así la situación, las DDPP solicitan que antes de aceptar dicha propuesta se dé información completa y veraz al CSS sobre ambos métodos y que por tanto se debe explicar en qué consiste dicho “método” y qué profesionales van a aplicarlo, porque la decisión no es del SPP sino del CSS y en última instancia del empresario. En cualquier

caso, la negativa a la propuesta de las DDPP de aplicar el método CoPsoQ debe ser una negativa motivada tal y como establece la ley.

Tras diferentes intercambios de papeles, poco concretos, se produce una reunión de CSS donde acude un psicólogo de esta empresa externa y explica que del método no tiene información escrita, que "lo tiene en la cabeza", pero que se basa en la aplicación de diferentes tests o cuestionarios validados. Los instrumentos que utilizan, efectivamente, son tests de valoración o diagnósticos de personalidad que se administran en las consultas de psicólogos para identificar o diagnosticar alteraciones de personalidad. Por si quedaba alguna duda, explica que el objetivo de la metodología es elaborar un sociograma de la empresa, donde se identifique a las dos personas más sociables, las dos más prestigiosas y buscar a las personas de riesgo de la empresa.

Ante esta exposición, el DP plantea que justamente este no es el objetivo de la ley, y que esto no es una evaluación de riesgos, ya que no se están evaluando las condiciones de trabajo a las que se exponen las personas, sino a las personas y que incluso esto es ilegal realizarlo sin consentimiento de las trabajadoras, ya que estamos más en el área de la vigilancia de la salud que de la prevención.

Se plantea que atenta contra la confidencialidad, pero esta empresa externa dice que la garantiza totalmente, ya que son entrevistas personales individuales y confidenciales. Ante esta afirmación, el DP también discrepa ya que ¿cómo va a ser confidencial una entrevista que se hace para identificar a personas críticas?

En cuanto a resultados de representatividad, la empresa externa dice que garantizan más del 100% de respuesta. Ante esta afirmación el DP pide que se explique qué quiere decir, y responden que hacen la entrevista a ex trabajadores ya jubilados o despedidos, a gente que está de excedencia, de baja médica, etc.

Tras todas estas informaciones la representación de los trabajadores, considera inaceptable la propuesta, ya que se está planteando NO cumplir con el objetivo de la ley: **hacer la evaluación de riesgos, es decir analizar las condiciones de trabajo**. Se parte de la premisa de que el problema son las personas, por eso se identifican a personas positivas, sociables y prestigiosas, y personas negativas, personas de riesgo.

La representación de los trabajadores, realiza un informe negativo en el que no aceptan dicha propuesta y propone el Istas21 CoPsoQ, y solicitando que en caso de negativa a aceptar esta propuesta, dicha negativa sea motivada.

El SPP presenta un escrito donde valora ambas metodologías. Es un escrito de 3 hojas en el cual, dedica dos páginas y media a hablar sobre el CoPsoQ y plantea los puntos fuertes y débiles de cada metodología. A continuación se exponen las conclusiones más relevantes:

El método CoPsoQ no es adecuado por que:

- Su principal objetivo es la prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral.
- No tiene en cuenta y no distingue la población “sana” de la “enferma”.
- Presupone causalidad directa del trabajo como fuente de malestar.
- Genera falsos positivos, es decir, puede salir desfavorable para alguien que no está expuesto al riesgo.
- No sirve para solucionar las situaciones de crisis o conflicto y por tanto si no puede utilizarse cuando hay una crisis, hay que pensar que tampoco puede utilizarse cuando no haya nada negativo que sea necesario detectar.

La indicación del uso del CoPsoQ sería cuando ya se tenga un diagnóstico de la zona y esté claro que no hay una situación de crisis, pero resultaría redundante evaluar dos veces la misma zona.

El método HIGIA PSISOC sí es adecuado por que:

- Es un método individualizado y basado en una atención personalizada y en entrevistas personales semidirigidas.
- La finalidad del método es tanto preventiva como correctiva y está especialmente indicado en situaciones de análisis específico de crisis y de conflicto.
- Permite reconocer a la población “sana y enferma”.
- Elimina los falsos positivos.
- Al ser una metodología forense, permite una actuación continuada con los mismos técnicos especialistas en caso de ser necesario.

Por lo tanto las CONCLUSIONES son:

1. CoPsoQ no discrimina las situaciones de crisis, no es una herramienta eficaz para determinar en qué momento está indicado o no, provoca efectos negativos y desconfianza tanto al empresario como a los técnicos y provoca angustia al trabajador.
2. HIGIA PSISOC es más apropiado para la organización, ya que a partir del trabajo individualizado evita falsos positivos y no es tendencioso.

Por tanto para el Departament de Governació de la Generalitat, según el SPP es más apropiado utilizar la metodología HIGIA PSISOC.

Tras este informe, el responsable de relaciones laborales informa que han estudiado las diferentes metodologías y han escogido la metodología presentada por HIGIA PSISOC.

Tras esta decisión, el DP informa a la plantilla de esta decisión y de los inconvenientes de la misma. Por su parte la empresa comunica la fecha de inicio de la evaluación.

Ante esta situación sin sentido, la representación de los trabajadores realiza una denuncia a la ITSS, planteando esta situación. La respuesta de la ITSS es la siguiente, en relación con el Departament de Governació:

- No puede realizar la evaluación de riesgos a través de esta empresa que pretenden contratar porque la especialidad la tienen asumida como propia y deben hacerlo con recursos propios, tan sólo podrían contratar una parte de la actividad, pero no su totalidad, amparándose en lo establecido en el art. 15 del RD 39/97
- Tiene que utilizar una metodología válida, si a la vista de los resultados no lo fuera, entonces la ITSS intervendría, pero a priori no se pronuncian sobre el método.
- Debe garantizarse el derecho de consulta y participación de las DDPP en los temas recogidos en el art. 33 y siguientes de la LPRL.

La ITSS no se pronuncia sobre la totalidad de los temas que se plantean, pero tiene un efecto importante sobre la empresa. De entrada se comunica un aplazamiento del inicio de la evaluación de riesgos psicosociales por parte del Director de Servicios.

Durante un largo periodo de tiempo no se habla del tema y la dirección va dando largas en cuanto se les pide información sobre el método que se va a utilizar, su respuesta es que lo están escribiendo y que cuando esté listo lo pasaran para consulta.

Para cumplir con el requerimiento de la ITSS, los convenios de colaboración y los contratos y constitución del SP se pasan a asesoría jurídica y tras su análisis se producen cambios que son comunicados a las DDPP y a la ITSS, y que consisten en:

- El SPP deja de asumir la especialidad de ergonomía y psicosociología.
- Se contrata esta especialidad con un SPA acreditado.
- Se planifica realizar la evaluación de riesgos con la metodología CoPsoQ que es la que recomienda el Departament de Relacions Laborals de la Generalitat.

Situación actual

Así tras dos años de tensiones, finalmente la dirección de la empresa y el SPP, deciden abandonar la idea de contratar a una empresa externa y deciden asumirlo con los medios propios y aplicar un método de evaluación, el PsQCat21. Además con el cambio de gobierno, se producen reestructuraciones en los departamentos y éste en concreto pasa de tener 500 personas a tener 1300.

Ahora estamos trabajando en el diseño de la evaluación, puesto que la plantilla ha aumentado y el colectivo es diferente.

Perspectivas de futuro

En este momento y tras tantos años de trabajo sólo tenemos firmado el acuerdo de aplicar el método, pero estamos en la fase de diseño. Sabemos que hemos tardado un poco más en hacer la evaluación, pero estamos convencidos de que lo que vamos a hacer ahora sí tiene valor para la prevención de riesgos laborales y será un instrumento para modificar las condiciones de trabajo y mejorarlas.

En todo este camino, la información a los trabajadores ha sido constante, desde CCOO hemos hecho informaciones sobre cada reunión y cada paso y al final la plantilla estaba convencida de no asistir a las entrevistas personales.

La actuación de la ITSS ha sido determinante, aunque no ha resuelto todos los temas que plateábamos, pero ha sido un golpe de efecto importante.

Hemos sabido que en otros departamentos de la Generalitat donde se había aplicado HIGIA PSISOC, las actuaciones habían pasado por despedir a personas para eliminar el riesgo. Estamos convencidos de que ahora vamos por el buen camino y que la intervención centrada en la identificación y actuación sobre los problemas, es decir sobre la organización del trabajo, es la mejor forma de mejorar nuestras condiciones de trabajo.

Fecha de las entrevistas: 27 de agosto y 25 de septiembre de 2007

PREPARAR LA EVALUACIÓN: ADAPTACIÓN E INFORMACIÓN

Los apartados de decidir el alcance de la evaluación y la adaptación de las técnicas de recogida de información son esenciales en todo proceso de evaluación. El objetivo de estos momentos van dirigidos a conseguir la aplicación de un instrumento de evaluación útil, que nos permita localizar las exposiciones para hacer emerger posibles desigualdades de exposición a fin de desarrollar una prevención más eficiente y equitativa, a la vez que preserva el anonimato y permite una respuesta sincera y libre.

La participación de los trabajadores es fundamental en la fase de obtención de datos, lo que requiere organización y planificación. Por ello, acordar en el grupo de trabajo cómo se va a desarrollar la comunicación, distribución y recogida de la información se considera indicativo para asegurar el máximo de participación del colectivo de trabajadores.

En este apartado presentamos experiencias de sensibilización y puesta en práctica del trabajo de campo que lo consiguen, pese a las dificultades que presentan las características estructurales de la empresa, de las condiciones de trabajo o las sociodemográficas.

Cadena de supermercados. Como cumplimiento de un requerimiento de la ITSS, se plantea la necesidad de disponer de la evaluación de riesgos psicosocial en un centro. Aprovechando esta situación, la empresa pretende evaluar solo una tienda y dejar las restantes sin evaluar, ya que al ser una empresa multicentros, consideran que es un proceso costoso la realización de la evaluación en todas las tiendas. La labor de participación y propuesta de la DP hacen posible modificar el alcance de la evaluación, pasando a evaluarse en esta primera fase 4 centros en lugar de 1, acordar un sistema de información y sensibilización eficaz e incrementar la tasa de respuesta.

Hospital de Santa María. Desde el primer momento se decidió realizar la evaluación de riesgos con el método Istas21. La adaptación de las preguntas relativa a las secciones de trabajo y categorías profesionales ha requerido un trabajo intenso para llegar a un acuerdo. Esta experiencia pone en evidencia la importancia de la participación de la representación sindical, por el conocimiento cotidiano de la empresa y la importancia de preparar y tener propuestas concretas para las reuniones.

Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya. Una vez acordado el método de evaluación de riesgos, el método Istas21, era necesario aglutinar tres centros de trabajo con un sistema de categorías profesionales muy complejo. El conocimiento sobre los centros de trabajo, derivado de la experiencia cotidiana, ha sido imprescindible para conseguir una buena adaptación del cuestionario Istas21, en cuanto a la definición de los puestos de trabajo.

Ben Net. En una empresa del sector de la limpieza, con gran dispersión horaria y geográfica, dificultades de lectoescritura, multitud de contratos a tiempo parcial, alta rotación, trabajo aislado, con jornadas muy cortas, contratos a tiempo parcial y un aumento considerable de la inmigración, se consigue acordar con la empresa una campaña de información y sensibilización adecuada para superar estas dificultades y conseguir informar a la plantilla y sensibilizarla de manera que les permita alcanzar una tasa de respuesta del 70%.

Asil Sant Jaume de Blanes. Se acordó realizar la evaluación de riesgos con el método Istas21. Para preparar la evaluación, el grupo de trabajo ha funcionado siendo posible superar los obstáculos, en algunas ocasiones importantes, y adoptar acuerdos. Destacar el trabajo de información y sensibilización realizado por las delegadas de prevención con el conjunto de la plantilla y la alta participación de ésta en las asambleas y en la respuesta del cuestionario.

EMPRESA: Cadena de Supermercados

Esta empresa de una cadena de supermercados es un ejemplo de la fase de preparación de la evaluación con el Istas21 por los siguientes motivos:

- ☑ A partir de la exigencia constante de participación mediante la propuesta por parte de la delegada de prevención (DP) de CCOO, hemos conseguido muy buenos resultados: utilizar el Istas21, evaluar cuatro centros frente a uno exigido por Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) e incrementar la tasa de respuesta hasta un 72% del total de la plantilla de los cuatro centros evaluados.
- ☑ Los logros se han alcanzado estando CCOO en minoría en el comité de empresa (CE) y en el comité de seguridad y salud (CSS).

En conclusión, esta experiencia destaca porque hemos demostrado la importancia de la participación activa de la DP de CCOO para que el proceso funcione bien y para resolver aquellas situaciones de impasse en las que la postura de las partes se encontraba distanciada.

Actividad de la empresa/sector económico

Ésta es una empresa multicentros de supermercados, incluida en el sector del comercio.

Convenio que se aplica

Convenio colectivo de trabajo de supermercados y autoservicios de alimentación de la provincia de Barcelona.

Características de la plantilla

La plantilla de las tiendas de la provincia de Barcelona está formada por unas 850 trabajadoras, en torno a 750 en el momento de iniciar la evaluación. La evaluación se realizó con unas 68 personas, la mayoría de ellas (80% aprox.) mujeres, de edad media entre 26 y 35 años. Los puestos de trabajo son de cajeras-reponedoras, responsables y adjuntas de tiendas y jefas de zona. La mayoría de los contratos son indefinidos, a media jornada o jornada completa, son jornadas rotativas, de mañana y de tarde. La media de antigüedad está entre 2 y 5 años. Existen desigualdades salariales en función de la tienda y de la persona responsable, por compensaciones encubiertas no basadas en datos objetivos.

Contexto sindical de la empresa

En el comité de empresa (CE) de 17 personas CCOO está en minoría, igual que en el CSS: la DP de CCOO, que es quien lidera el proceso, y tres delegadas de prevención (DDPP) de UGT. A pesar de esta situación sindical, hemos conseguido aplicar el Istas21 en 4 tiendas de la provincia de Barcelona, puesto que la DP de CCOO ha liderado los temas de prevención de riesgos laborales. La DP tiene una gran capacidad de movilizar a la plantilla, aunque se ve limitada por su alta rotación.

La organización de la prevención en la empresa

La empresa cuenta con un servicio de prevención propio (SPP) y un servicio de prevención ajeno (SPA) que se encarga de la vigilancia de la salud.

El inicio del proceso: a partir de una denuncia a ITSS

Nuestra intervención en prevención de riesgos psicosociales en la empresa se deriva de un hecho muy concreto. Ante una denuncia previa de una trabajadora por acoso moral, la ITSS exigió la evaluación de riesgos psicosociales. Entonces, la técnica de prevención del SPP decidió, de manera unilateral y sin consultar, realizarla con un método diferente al método Istas21, el método Factores Psicosociales (FSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Se saltó por lo tanto un precepto legal que era la consulta previa, puesto que avisó a las DDPP sólo con una semana de antelación, sin presentar el método, ni contar con su participación. Es decir, se limitó a informarnos de la decisión, obviando nuestros derechos de participación, actuación que consideramos inadecuada. Esta evaluación llegó a realizarse en el centro de la denuncia a ITSS.

En este momento, la DP de CCOO reaccionó rápidamente y consultó con la asesora de salud laboral del sindicato qué era lo que se podía hacer, porque consideraba que no podían permitir que la técnica de prevención actuara sin consultar con la representación de las trabajadoras. Se decidió en junio de 2006 hacer un escrito, que se registró en la ITSS, y hablar personalmente con la inspectora asignada al expediente, pidiendo que se prorrogase el tiempo establecido para cumplir con el requerimiento y la repetición de la evaluación de riesgos psicosociales con un método que garantizara confianza sobre sus resultados. Este fue el **primer conflicto** del proceso.

La ITSS se pronunció al respecto y expuso que como el proceso presentaba irregularidades, se requería que se repitiese la evaluación en el centro de trabajo objeto de denuncia. En este momento, julio de 2006, hubo un cambio de técnica de prevención del SPP, y la DP aprovechó para presionar, que se realizara de nuevo la evaluación y presentar la metodología Istas21.

Firmamos un acuerdo de evaluación con el método Istas21

Ante el requerimiento de la ITSS, presentamos el Istas21 como metodología válida y adecuada para aplicar en la empresa. La dirección de la empresa no puso grandes inconvenientes a la utilización de este método y firmamos un acuerdo al respecto.

Constituimos el grupo de trabajo (GT), compuesto de manera paritaria por la parte de la empresa (un gerente de ventas y un jefe de zona) y de la representación de las trabajadoras (2 DDPP: 1 de CCOO y 1 de UGT) y la técnica de prevención del SPP. Durante la identificación de los orígenes se incorporó una segunda persona del SPP. En realidad se trataba de reuniones extraordinarias del CSS.

El momento de la firma del acuerdo con la empresa resultó relativamente fácil y contamos con el apoyo de una de las técnicas del SPP, que estaba supliendo temporalmente hasta la llegada de la nueva técnica del SPP. El punto más controvertido fue la decisión del alcance de la evaluación. Una vez teníamos el acuerdo, lo presentamos a ITSS y comenzamos a preparar la evaluación, ya con la incorporación de la nueva responsable del SPP, adaptando el cuestionario del Istas21 a la realidad de la empresa, garantizando la confidencialidad. Desde la firma del acuerdo hasta que entregamos el cuestionario pasaron unos dos o tres meses.

La decisión del alcance

El requerimiento de ITSS era positivo para nuestro trabajo, pero lo consideramos insuficiente porque sólo exigía la evaluación de los riesgos psicosociales en uno de los centros de la empresa. En una reunión del CSS en octubre de 2006, la DP de CCOO, con el apoyo del sindicato, la federación y el gabinete Higia, reivindicó que se ampliara el alcance de la evaluación a todos los centros de la provincia de Barcelona, más de 50 en total.

Ante nuestra exigencia, la dirección de la empresa se remitía al requerimiento de ITSS y afirmaba que con evaluar un centro era ya suficiente y además cumplía con el requerimiento de dicho organismo. Nuestros argumentos para que se ampliara el alcance a más de un centro de trabajo eran que no nos podíamos conformar con una tienda porque la ley exige que se realice en toda la empresa y porque ya que se hacía el esfuerzo de preparar la evaluación, era mejor aprovecharlo para más tiendas. Asimismo, argumentamos que para disponer de datos estadísticos significativos, y atendiendo a la confidencialidad, era necesario abarcar más de un centro de trabajo y no solo una tienda.

Este **segundo conflicto** con la empresa se solucionó gracias a la exigencia de participación constante de la DP en el proceso y conseguimos que se ampliara el alcance. Finalmente acordamos con la dirección de la empresa la evaluación de cuatro

tiendas, todas bajo la supervisión de un mismo jefe de zona, entre la que se encontraba el centro de la trabajadora acosada.

Logramos ampliar el alcance gracias a la participación propositiva de la DP

Aunque nos hubiera gustado que el alcance de la evaluación hubiera sido más amplio, conseguimos este logro de ampliarlo gracias al trabajo, insistencia y constancia de la DP de CCOO. Valoramos muy positivamente esta ampliación del alcance y, aunque no quedamos del todo satisfechas, somos conscientes de que es una de las primeras empresas de estas características en las que se hace la evaluación con el método Istas21.

En un primer momento, vimos que podíamos estirar la cuerda y exigir que se ampliara el alcance, pero también entendimos que era mejor no forzar demasiado la situación. Consideramos que era mejor entrar poco a poco a intervenir en la empresa y a partir de aquí, ir exigiendo la evaluación del resto de centros. Además, cuando acordamos con la dirección de la empresa que se realizara la evaluación en los cuatro centros, advertimos que se trataba sólo del inicio y que más adelante habría que hacerlo al resto de tiendas de la empresa. Esto quedó recogido en una de las actas del CSS, por lo tanto conseguimos un avance muy positivo.

La preparación de la evaluación: el proceso de información y sensibilización

El **tercer conflicto** importante del proceso, que también se solucionó con la participación activa de la DP de CCOO, fue el proceso de información y sensibilización de la plantilla, que se inició en enero de 2007.

Si bien acordamos con la dirección de la empresa y las DDPP de UGT que se hiciera una circular para informar a los trabajadoras, no coincidimos ni en su contenido, ni en la forma de distribuirla entre la plantilla.

- Nosotras teníamos una propuesta de circular más detallada y ampliada para explicar bien los riesgos psicosociales, sus efectos y la posibilidad de evaluarlos. La parte empresarial y las otras DDPP no consideraban necesaria tanta información, porque entendían que la plantilla no se leería un

documento muy extenso. Al final tuvimos que rebajar el grado de exigencia del contenido para llegar a un acuerdo.

- Sobre la forma de distribución de la circular a la plantilla también hubo discrepancias. Nuestra propuesta era asegurarnos que le llegaba a todas las trabajadoras adjuntándola a la nómina, pero la empresa dijo que no daba tiempo en el mes en curso y que supondría alargar el proceso un mes. Finalmente, todas las DDPP aceptaron que a través de los jefes de zona y los responsables de tienda se hiciera llegar la circular junto con una hoja en la que cada trabajadora tenía confirmar la asistencia a una sesión informativa. Las trabajadoras enviaban esta hoja de asistencia por fax a la técnica del SPP. De esa forma, las DDPP serían informadas de cuáles son las previsiones de participación.

Acordamos realizar 6 sesiones informativas en tres días, y que en ese mismo día se contestase y recogiese el cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales, el cual se depositaría en sobre cerrado y en urna, precintada a tal efecto, que custodiaría la técnico de prevención en todo el proceso.

Las charlas eran expuestas por la técnica del SPP, preparadas previamente junto con la asesora de CCOO. El primer día, contestaron al cuestionario Istas21, versión media, los jefes de tienda y se les dio la circular informativa y la hoja para apuntarse a las sesiones para que lo repartieran entre las trabajadoras de sus tiendas.

Asimismo, se acordó en el CSS informar mediante una circular informativa diferente a las trabajadoras de las tiendas que representaban las DDPP en las que no se estaba haciendo la evaluación. En principio se envió en el mismo momento que la nota para los centros evaluados, pero como en éstos, hubo irregularidades en su entrega. Sobre el reparto de esta nota informativa para los centros no evaluados, un miembro del CSS, de la parte empresarial, se comprometió a entregarlas a través de valija interna y, en principio, luego cada responsable de tienda las debía colgar en la tienda para que las trabajadoras las pudieran leer.

Empezamos el proceso de información y sensibilización

Durante las primeras sesiones informativas, la DP de CCOO constató una participación muy baja y decidió hacer una ronda por las tiendas para ver qué había

pasado. Se dio cuenta de que el procedimiento pactado para distribuir la circular a través de los responsables de tienda no había funcionado: las circulares no habían llegado a todas las trabajadoras y los responsables de tienda no habían hecho especial hincapié en la importancia de esta evaluación y de la participación, lo que estaba determinando la baja participación en las reuniones informativas, que no llegaba al 30% de las cajeras.

A falta de una única sesión informativa, la DP de CCOO le comunicó a la técnica del SPP su voluntad de pasarse por las cuatro tiendas para informar a las trabajadoras de que todavía podían ir a una de las sesiones. La técnica del SPP aceptó la propuesta y la DP recorrió los 4 centros y vio que no se había hecho mucho hincapié en la necesidad de participar.

En este momento la DP de CCOO se encargó de informar trabajadora por trabajadora de la importancia de participar. Su participación activa tuvo impacto, y la asistencia aumentó en la última sesión. Evidenciamos así que sin la participación directa de las DDPP el proceso no funcionaba bien, y la técnica del SPP reconoció que había habido un problema de información. No obstante, todavía la tasa de participación era muy baja, inferior al 40% y consideramos que no era representativa. Además participaron más los adjuntos y responsables de tienda porque se sentían obligados por la empresa, que las mismas trabajadoras.

Hicimos una reunión del GT en la que supuestamente se iba a abrir la urna porque ya se habían hecho las sesiones informativas y se habían entregado los cuestionarios. La DP de CCOO, con el apoyo de UGT, se negó a que se abriese porque había habido irregularidades, no se habían hecho bien las cosas y no se alcanzaría el 50% de respuesta entre las cajeras. La empresa, por su parte, quería abrirla aunque no se diera por válido el contenido de los cuestionarios. Su interés era saber cuáles eran los resultados, pero sin que fueran válidos. La DP se negó a que se abriera si no se iban a emplear los datos para implementar medidas preventivas. Finalmente, la DP propuso que para que fuera considerado válido el resultado había que alcanzar el 50% de participación, a lo que la empresa respondió que tendría que alcanzar un 70-80% de tasa de respuesta del cuestionario, y que si no se aceptaba su propuesta, habría que ir al 100%. El acuerdo final fue que el resultado se consideraría válido a partir de un 70% de respuesta del cuestionario.

Demostramos que la participación de la DP en la fase de sensibilización es esencial

En la siguiente reunión del GT, la empresa reconoció las carencias en el reparto de la circular y se acordó:

- Realizar una sesión informativa adicional.
- Esperar a abrir la urna.
- Establecer, como condición, que se llegase a un 70-80% de respuesta del total de las 68 trabajadoras.

Entonces acordamos en el GT hacer otra circular diciendo que no se había llegado a toda la plantilla. Una persona de la empresa se comprometió a repartir con la DP de CCOO y una DP de UGT esa segunda circular por las tiendas, a explicar la importancia de participar, y aceptó hacer un día más de sesiones informativas. Esta ronda de visitas aumentó considerablemente la tasa de respuesta del cuestionario, que pasó de entorno a un 50% al 72%. Este dato lo conocían las DDPP porque iban tomando nota de la devolución del cuestionario con la intención de hacer un seguimiento del número de entregas, evitando identificar a las trabajadoras. De esta forma, con el censo de los 4 centros implicados, proporcionado por la empresa, podían tener una noción orientativa de si se estaba alcanzando una tasa de respuesta representativa o no.

Así, hicimos evidente y demostramos la importancia de la participación activa de la DP de CCOO para que el proceso funcionase bien. Si a la plantilla no se le informa bien y no se le da importancia a la sensibilización a través del contacto directo entre trabajadoras y DDPP, la participación es mucho más baja por la falta de conocimiento del proceso.

La recogida de los datos y la elaboración del informe preliminar

Tras la sesión informativa adicional, terminó la recogida del cuestionario y se abrió la urna, siempre custodiada por la técnica del SPP. Se codificaron los cuestionarios por orden de salida para facilitar futuras comprobaciones en la introducción informática de los datos.

Una vez abierta la urna acordamos que se hiciera otra circular en la que se informara a la plantilla de lo siguiente:

1. El inicio de la fase de tratamiento y análisis de los datos.
2. Se le informara de la tasa de participación.
3. Se agradeciera su participación.

Por parte de CCOO también queríamos hacer otra circular en la que quedasen resumidos los resultados estadísticos sin interpretar, puesto que consideramos que había que continuar informando a la plantilla para que se sintiese implicada e hiciera aportaciones.

La propuesta de informe preliminar en el GT, presentado por la técnica del SPP, señalaba cuáles eran las dimensiones más problemáticas: inseguridad; exigencias psicológicas emocionales, cognitivas, sensoriales y cuantitativas; doble presencia; conflicto de rol; control de tiempos; estima y esconder emociones.

Cambios y mejoras conseguidos

En esta experiencia son numerosos los cambios y mejoras logrados, que demuestran la importancia de la exigencia constante de participación propositiva por parte de la DP de CCOO. En este caso conseguimos lo siguiente:

- ☑ Realizar de nuevo la evaluación de riesgos psicosociales, en este caso con la versión media del método Istas21, por haberse realizado sin avisar previamente a la representación de las trabajadoras ni garantizar su participación.
- ☑ Antes de firmar el acuerdo de aplicación del Istas21, ampliar el alcance de la evaluación de una tienda, como exigía la ITSS, a cuatro centros de trabajo.
- ☑ Se hizo constar en acta del CSS que estos cuatro centros sólo eran el inicio del proceso y que más adelante tendría que realizarse la evaluación con el Istas21 en otras tiendas.
- ☑ Demostrar, con la participación activa de la DP de CCOO en el proceso de información y sensibilización, la importancia de tener en cuenta la presencia y participación de las trabajadoras y de sus representantes a lo largo de todo el proceso.

- ☑ Que la empresa reconociera que había funcionado mal la fase de información de la plantilla, delegada en los responsables de tienda.

Sabemos que la foto que se está haciendo en estos momentos es extrapolable al resto de tiendas, lo que no quiere decir que con lo que se tiene hecho ya haya suficiente, sino que habrá que evaluar las demás tiendas.

Así pues, esta experiencia reitera la importancia de exigir la participación de los y las DDPP en todo el proceso, puesto que son quienes conocen bien la realidad de la plantilla y quienes pueden hacer aportaciones muy ricas. Por otro lado, también muestra la importancia de mantener siempre bien informada a la plantilla, para que se sienta implicada en el proceso y participe activamente de él.

Fechas de las entrevistas: 2 de agosto y 17 de septiembre de 2007

EMPRESA: Hospital de Santa María

La experiencia de intervención sindical sobre riesgos psicosociales en esta empresa ha sido seleccionada para mostrar la fase de preparación de la evaluación y, en concreto, de adaptación del cuestionario por varios motivos:

- ☑ Se ha conseguido iniciar la evaluación en muy buenas condiciones: aplicando el Istas21, con la participación de la representación de las trabajadoras y con un funcionamiento del grupo de trabajo muy ágil y productivo.
- ☑ La participación de las delegadas de prevención (DDPP) ha sido muy importante para que la adaptación del cuestionario para que se ajustara a la realidad concreta de la empresa y no fuera simplemente una aproximación teórica de manual. Su conocimiento derivado de la experiencia en este hospital ha ayudado en este proceso a agilizar las decisiones sobre la adaptación de las preguntas 9 y 10 del cuestionario Istas21, referidas a la distribución de departamentos o secciones y a los puestos de trabajo, respectivamente.
- ☑ En ningún momento el proceso ha sido conflictivo y las aportaciones de las partes han sido siempre razonadas.

Por lo tanto, esta experiencia es una muestra de que si hay voluntad y se pone el empeño y los medios necesarios, la metodología Istas21 proporciona la suficiente información y herramientas para que la intervención funcione bien e introduzca una metodología de trabajo que permite avanzar de forma firme.

Actividad de la empresa/sector económico

El Hospital de Santa Maria es un centro hospitalario gestionado por la empresa pública Gestió de Serveis Sanitaris (GSS). Pertenece al sector sanitario. Se encuentra en un proceso de fusión con el principal hospital público de Lleida, el Arnau de Vilanova.

Convenio que se aplica

Se aplica el convenio de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya (XHUP), excepto a los funcionarios de la Generalitat de Catalunya (unos 120 trabajadores y trabajadoras).

Características de la plantilla

En este centro trabajan unas 800 personas, de las cuales el 85% son mujeres El número de trabajadoras aproximado al que se le realiza la evaluación es de 700, ya que una parte de las trabajadoras de cocina y limpieza (40 aprox.) pertenecen a empresas subcontratadas, y la empresa no aceptó incluirlas, y otra parte tiene contratos puntuales. La media de edad está entre 40-45 años. La tasa de temporalidad es de un 20%. La antigüedad mínima de la plantilla fija supera los 10 años, y una buena parte de la plantilla alcanza los 20. No es un colectivo homogéneo respecto a condiciones laborales ya que una parte son funcionarias y otras laborales. Los puestos de trabajo son enfermeros/as, facultativos/as, auxiliares, celadores/as, personal de tareas de administración, limpieza, lavandería, cocina y mantenimiento.

Contexto sindical de la empresa

Desde las últimas elecciones la presencia mayoritaria es de CCOO. Hay un comité de empresa (CE) por un lado, y una junta de personal. El CE está formado por 17 personas: 7 de CCOO, 5 de SATSE, 4 de UGT y 1 de SAE. En la junta de personal hay 1 de CCOO y 1 de UGT. En el comité de seguridad y salud (CSS) hay 3 delegadas/o de prevención (DDPP) de CCOO, 1 de UGT y 1 de SATSE. Las relaciones entre los sindicatos y con la dirección de la empresa son correctas y fluidas, pero se percibe una baja concienciación en prevención.

La organización de la prevención en la empresa

Cuenta con un servicio de prevención propio (SPP) que participa como parte técnica en la evaluación de riesgos psicosociales. Un servicio de prevención ajeno (SPA) se encarga de la especialidad de seguridad. Está constituido el CSS y se trata de una empresa con una

experiencia importante de relaciones entre la representación sindical y la dirección, por lo tanto hay un reconocimiento mutuo de las dos partes para trabajar. El tema preventivo de riesgos psicosociales se incorpora a la actividad preventiva con bastante normalidad.

El cuestionario corto: un instrumento para visualizar riesgos

El inicio de la evaluación de riesgos psicosociales con el Istas21 en esta empresa surgió como resultado de una confluencia de intereses de la parte empresarial (porque la ley lo exige) y la parte social, por la importancia que tiene para nosotras el mantenimiento de la salud de las trabajadoras y porque considerábamos que no se podía esperar más tiempo para reducir o eliminar los riesgos psicosociales. No obstante, previamente tuvo lugar un hecho en la empresa, que si bien no fue la causa directa de la evaluación a todo el centro, sí que puede considerarse una oportunidad del entorno para llevarla a cabo.

Desde hacía mucho tiempo existían numerosas quejas de la plantilla del servicio de psiquiatría del hospital. Sentían que no se les tenía en cuenta en la toma de decisiones, que no se les escuchaba, y además había un problema de seguridad de la integridad física por las agresiones sufridas por parte de algunos pacientes. En resumen, había una sensación de cansancio e inseguridad porque esta situación se estaba alargando desde hacía ya tiempo. La dirección empresarial y el SPP pasaron un cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales a la plantilla de este servicio, pero cuando se presentaron los resultados, las trabajadoras consideraron que no se ajustaban a la realidad. Es decir, era un método que no contaba con un mínimo rigor y no permitía captar la situación real de los trabajadores.

Vimos la necesidad de realizar un análisis más exhaustivo y fidedigno de los problemas expresados por las trabajadoras y que encajaba bastante bien bajo el paraguas de los riesgos psicosociales. En 2006 decidimos pasar en el servicio de psiquiatría el cuestionario corto del Istas21 como acción sindical para visualizar la realidad y comunicársela a la empresa. La reunión previa con la asesora de CCOO para explicar el cuestionario registró una amplia participación de la plantilla del servicio. Además, esta implicación activa de las trabajadoras se reiteró con una participación muy elevada, contestaron 21 de las 22 personas del servicio.

Los resultados del cuestionario corto del Istas21 se presentaron en el CSS, y aunque no se le entregaron a la empresa por estrategia sindical y porque no los requirieron, sí que se le comunicó que habían salido muy diferentes a los obtenidos con el cuestionario que había pasado el SPP previamente y quedaron reflejados en el acta. Posteriormente, le comunicamos a la empresa que nos reservábamos la opción de

denuncia a Inspección de Trabajo de la Seguridad Social (ITSS) si no se tomaban medidas a la situación de riesgo que estaban viviendo las trabajadoras de este servicio.

Además presentamos los resultados de la versión corta del Istas21 al conjunto de la plantilla de psiquiatría, quien encontró ajustados los resultados, a diferencia de los del cuestionario del SPP. Las trabajadoras/es, a la luz de los resultados, se involucraron de manera muy activa en la definición de las causas de las exposiciones nocivas y en la realización de propuestas de mejora. Por lo tanto, la versión corta del cuestionario Istas21 sacó a la luz una realidad que la población trabajadora llevaba tiempo sufriendo.

Se acuerda realizar la evaluación de riesgos psicosociales

A finales de 2006 la empresa comunicó su intención de evaluar los riesgos psicosociales en todo el hospital.

El acuerdo con qué método debíamos trabajar también fue rápido. Coincidimos en la metodología a emplear: Istas21. El conjunto de las partes la conocíamos. Las DDPP de CCOO habían hecho un curso en el sindicato. Por su parte, el SPP no lo conocía en profundidad, pero se informó y proporcionó a la dirección de la empresa el asesoramiento técnico necesario. Aunque el pase del cuestionario corto en psiquiatría no fue lo que propició que se evaluara todo el centro, sí que puede considerarse como una oportunidad del contexto. Por lo tanto, nos encontrábamos en un marco bastante favorable para comenzar a preparar la evaluación.

Firmamos el acuerdo y formamos el grupo de trabajo

La firma del acuerdo fue sencilla y no requirió demasiado tiempo gracias al consenso entre las partes. A pesar de esta facilidad, hubo un punto en el que tuvimos que ceder: la decisión del ámbito de actuación. Mientras nosotras proponíamos que la evaluación se realizase en el conjunto de las empresas que trabajan en el hospital, la empresa argumentaba que no se tenía que hacer cargo de la evaluación de la plantilla de las empresas subcontratadas, que era obligación de cada empresa.

Aunque lo óptimo era que se incluyera al conjunto de las empresas, ya que en muchos aspectos compartimos la organización del trabajo, aceptamos la propuesta de la empresa y las DDPP propusieron que a cambio, una vez se obtuvieran los resultados y se propusieran las medidas preventivas relativas a las personas de la limpieza y cocina

que sí que son de la empresa, las medidas se hicieran extensivas a todas las trabajadoras. Además, acordamos que la dirección del hospital propondría a las empresas subcontratadas que realizaran la evaluación a sus trabajadoras.

Después constituimos el GT, formado por: 3 DDPP de CCOO, 2 DDPP de UGT y 1 DP de SATSE, por la parte social. Por parte de la empresa, la directora de servicios generales, el director de RRHH, la jefa de enfermería y el director médico. Y por parte del SPP, la técnica de prevención y la médica del trabajo. Hasta ahora el trabajo en el interior del GT ha sido ágil a lo largo del camino que hemos recorrido, porque se ha seguido la propuesta de trabajo del método Istas21 y ninguna de las partes ha pretendido salirse de él. Además, el hecho de que cada parte fuera a las reuniones con una preparación previa ha facilitado el avance del proceso y ha permitido aprovechar mejor el tiempo.

Pero no todas las partes hemos aportado lo mismo. Creemos que es importante reconocer que la representación de CCOO hemos jugado un papel central y que somos, prácticamente siempre, las que tomamos la iniciativa. Y ello ha sido posible por varios motivos: nos creemos el tema, conocemos bien la empresa, tenemos buena comunicación con las trabajadoras, estamos formadas y hemos tenido el apoyo que hemos necesitado, tanto de la federación como de la estructura técnico-sindical de salud laboral.

Informamos a la plantilla del acuerdo y de la importancia de evaluar

Una vez teníamos firmado el acuerdo y constituido el GT, informamos a la plantilla, mediante una asamblea y el contacto directo informal, de que se iniciaba un proceso de evaluación de los riesgos psicosociales en el centro. Para justificar la intervención argumentamos que igual que se mide la luz y el sonido en el puesto de trabajo, se miden los riesgos psicosociales, puesto que dañan la salud. El buen entendimiento entre las DDPP y la plantilla ha facilitado la comunicación y el proceso de información.

Preparamos la evaluación: la adaptación del cuestionario

Firmando el acuerdo, comenzamos a preparar la evaluación. Para adaptar el cuestionario a la realidad de la empresa empleamos 6 reuniones del GT en las que las partes hicimos diferentes propuestas y finalmente consensuamos una intermedia. Por

tanto, todas adoptamos una participación más o menos activa. Tanto la dirección, como el SPP como las DDPP conocen perfectamente el funcionamiento del centro y son personas óptimas para trabajar la adaptación. Por eso se llegan a acuerdos bastante rápidos. No obstante, el conocimiento de las DDPP es especialmente valioso porque está basado en la experiencia del día a día del hospital, y por lo tanto, permite concretar mucho más la adaptación.

La adaptación de las preguntas 9 (departamentos) y 10 (puestos de trabajo) del cuestionario

La adaptación de las preguntas 9 y 10 fue el tema más controvertido. La adaptación de la pregunta relativa a puestos de trabajo fue más fácil de acordar que la de los departamentos, puesto que se utilizó el convenio colectivo como guía de las diferentes categorías y grupos profesionales. En la adaptación de la pregunta 9 es donde hubo una mayor discrepancia con la empresa, ya que su propuesta inicial y la nuestra diferían bastante. La suya era mucho más básica y superficial, mientras que la nuestra profundizaba mucho más cada una de las unidades de análisis.

En un primer momento, la empresa planteó las unidades de análisis referidas a los departamentos en función de los 4 grandes bloques que hay en el hospital: hospitalización, consultas, administración y servicios. Ante esta propuesta, planteamos que así no se abarcaba toda la riqueza del centro, que no era algo tan sencillo como eso, porque sino, la gente no se sentiría reflejada en esos departamentos. También argumentamos que esa clasificación no era válida porque no era lo mismo ser enfermera en psiquiatría que en cirugía, por ejemplo.

Para mejorar esta propuesta, siguiendo los criterios que establece la metodología, hicimos un estudio para desglosar cada uno de los departamentos del hospital, cada unidad de gestión, analizando si compartían mandos, qué tareas se realizan en cada puesto, etc. Además, continuamente nos preguntábamos si en esas categorías estaba incluido todo el personal de la plantilla o si podía haber alguien que no se sintiera identificado en ninguna de ellas. De esta forma, elaboramos unidades de análisis mucho más afinadas que las que proponía la empresa. Nuestra reflexión es que pudimos hacer esta propuesta porque conocemos bien la empresa.

Ante nuestra propuesta de más de 20 secciones, la empresa quedó sorprendida porque pensaba que era demasiado complicado y que no era necesario concretar tanto.

Sin embargo, argumentamos que, si se quería hacer bien el proceso, había que desglosar bien los departamentos. Además, cuando nos encontrábamos con un colectivo con unas condiciones de trabajo muy especiales, intentamos que fuera una unidad de análisis.

En un primer momento la dirección de enfermería mostró una cierta resistencia a que se afinaran tanto los puestos de trabajo y departamentos, porque pensaba que la intención del cuestionario era implicar específicamente al departamento de enfermería (deducimos que había preocupación acerca de que los resultados pudieran cuestionar su dirección), no obstante, se superó este obstáculo conversando informalmente y argumentando que esa no era la finalidad de la evaluación, sino sacar a la luz las cuestiones de organización de trabajo que estaban dañando la salud de las trabajadoras.

A la empresa le surgió la duda del número mínimo de personas que tenía que haber en cada una de las unidades de análisis, porque consideraba que si había tantos departamentos, habría muchas con menos de 25 personas. Entonces consultamos al sindicato y nos dijo que no era un problema. Asimismo, el SPP consultó al Centre de Seguretat i Condicions de Salud en el Treball (CSCST) de Lleida para corroborar lo que argumentábamos. Además el SPP nos ofreció a la parte social asistir conjuntamente a hacer la consulta para garantizar la mayor transparencia al proceso. El CSCST confirmó que no había ningún problema si alguna unidad de análisis tenía menos de 25 personas, siempre que fueran casos excepcionales.

Asimismo, al ver la cantidad de unidades de análisis que proponíamos, el SPP dijo que había un problema para introducirlas en el programa informático del Istas21. No era una negativa en el fondo a nuestra propuesta, sino que era un problema de tipo instrumental. Aunque no teníamos noticia de que hubiera un límite de categorías para este programa, consultamos con ISTAS, que nos informó que efectivamente, no había un número límite de unidades de análisis, y que si había problemas a la hora de introducirlas en el programa, se tratada de un impedimento informático. Para corroborar esta información, el SPP consultó de nuevo al CSCST de Lleida, que también corroboró esta respuesta.

Finalmente alcanzamos un acuerdo sobre la adaptación. Aunque no se incluyeron todas las unidades de análisis que proponíamos, ampliamos considerablemente la propuesta de la empresa. En la pregunta referida a los departamentos o secciones, concretamos 17 unidades de análisis, y en la pregunta sobre

puestos de trabajo, establecimos 8 opciones de respuesta. Sabemos que siempre se puede mejorar, pero la adaptación final del cuestionario creemos que nos funcionará bien y que nos permitirá captar, en buena medida, las desigualdades entre los puestos de trabajo y los departamentos.

La participación: un elemento central del proceso

El empeño y esfuerzo puesto en la adaptación del cuestionario y en su continua revisión es básico, puesto que una vez se pasa a la plantilla, ya no hay vuelta atrás. Por lo tanto, antes de pasarlo hay que asegurarse de que garantizamos el anonimato y la confidencialidad, que todo el mundo se sienta identificado en alguna de las unidades de análisis, y que se ajuste lo máximo posible a la realidad concreta del centro.

Mientras que la parte de la empresa quiso avanzar más rápidamente en esta fase y no centrar tantos esfuerzos en adaptar el cuestionario, las DDPP se encargaron de que los pasos que se dieran fueran seguros y que las prisas no estropeasen la adaptación del cuestionario. Por eso las DDPP de CCOO han sido las encargadas de asegurarse que se cumplían todas las condiciones para que el cuestionario fuese válido y todo el trabajo invertido no hubiera sido en vano.

Así pues, para que las reuniones del GT dedicadas a la adaptación del cuestionario fueran productivas y su resultado positivo hemos detectado tres factores esenciales:

- ☑ Que todas las partes hubieran trabajado previamente su postura y llegaran a las reuniones con una propuesta clara. De esta forma y con la participación activa de las partes evitamos que se trabajara siguiendo una única línea de trabajo impuesta y conseguimos enriquecer el trabajo del GT.
- ☑ Que las DDPP conocieran perfectamente la realidad cotidiana del centro de trabajo para poder afinar lo máximo posible las unidades de análisis y la práctica del proceso de intervención del método Istas21.
- ☑ Que las DDPP frenaran las prisas de la empresa en la adaptación del cuestionario y garantizasen que cada uno de los pasos dados se hacía sobre firme.

Acordamos un plan para informar y sensibilizar a la plantilla

Una vez teníamos adaptado el cuestionario, antes de las vacaciones de verano de 2007, la empresa propuso que se pasara entonces a la plantilla. Sin embargo, de nuevo tuvimos que frenar el ritmo para evitar que el pase del cuestionario coincidiera con las vacaciones de verano. Además, consideramos que para que hubiera una participación alta era necesario un proceso previo de información y sensibilización a la plantilla. Para garantizar que la mayor parte de la plantilla estuviera presente en el momento de contestarlo propusimos y acordamos que se realizara en el mes de noviembre de 2007, puesto que en octubre todavía una parte de la plantilla que se encuentra de vacaciones.

Consideramos que es muy importante informar bien al conjunto de trabajadoras para que sepa cómo funciona el cuestionario Istas21 y para asegurarle que no se le identificará personalmente y que no tenga miedo a responderlo. Por lo tanto, para que todo el trabajo realizado hasta ahora no se pierda, es necesario que la plantilla sepa qué es lo que se está haciendo y que perciba la importancia de participar.

En la última reunión del GT antes de las vacaciones de verano de 2007 acordamos cómo se haría la información y sensibilización de la plantilla. El SPP por su parte propuso una circular informativa que se discutió en el GT y se hicieron propuestas para mejorarla y, finalmente, se acabó llegando a consenso. Además se habló de hacer una charla informativa en la que estuviera el CE como representación de los trabajadores, el SPP y la dirección de la empresa para que quedase claro que son todas las partes las que tienen interés en la participación.

Por otro lado, consideramos que con estas acciones conjuntas no es suficiente y que es necesario un plan sindical de información y sensibilización (escrita y oral) de la plantilla, para que la tasa de respuesta sea lo más alta posible. Aunque la plantilla sabe que se está trabajando el tema en el GT, porque hemos ido informando, es necesario mantenerla expectante. El “boca a boca” es uno de los instrumentos que mejor funciona entre las trabajadoras, puesto que a pesar de ser un centro grande, se conocen muy bien y tienen muy buena comunicación.

Mejoras y cambios conseguidos

Después del trabajo realizado durante este tiempo, y conscientes de que todavía nos queda un largo camino por recorrer, ya hemos logrado introducir una serie de mejoras y cambios en la empresa a partir de nuestra intervención sindical:

- ☑ Con la participación activa de las DDPP de CCOO en el ámbito de las relaciones laborales con la empresa hemos conseguido sentar las bases para plantear la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales con el Istas21 y para que se esté aplicando de forma correcta.
- ☑ Asimismo hemos logrado pasar de una situación en la que la dirección de la empresa no estaba muy receptiva a nuestras propuestas a otra en la que está más abierta y las tiene en cuenta.
- ☑ Hemos demostrado que el conocimiento de las DDPP derivado de la experiencia en el trabajo es esencial e imprescindible para que la adaptación del cuestionario a la realidad de la empresa no sea formalista y superficial, sino que profundice en sus especificidades.
- ☑ Además, hemos logrado una mayor concienciación de la plantilla sobre la existencia de riesgos psicosociales en el trabajo y de la posibilidad de evaluarlos para prevenirlos en el origen.

Aunque las vacaciones de verano han ralentizado la intervención, no lo han dejado aparcado. En el momento de las entrevistas ya estaba concretado el proceso de información y sensibilización de la plantilla y ya se había acordado que para recoger los cuestionarios se colocaría una urna en la centralita telefónica del hospital durante 20 días, puesto que es un espacio abierto 24 horas y que todo el mundo conoce. Por lo tanto, el proceso continua activo y con actividades ya programadas.

Fechas de las entrevistas: 12 y 18 de septiembre de 2007

EMPRESA: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya[3]

La intervención sindical para la prevención de los riesgos psicosociales con la metodología Istas21 destaca en esta empresa en la fase de preparación de la evaluación, y en especial en el momento de adaptación del cuestionario, por diferentes razones:

- ☑ Porque en la adaptación de las preguntas 9 y 10 del cuestionario (departamentos y ocupaciones) se pudo contemplar la realidad de la empresa, superando los criterios legales y de gestión que marca la Administración Pública.
- ☑ Porque la participación de los delegados de prevención (DDPP) ha sido esencial para poder realizar dicha adaptación con éxito. El amplio conocimiento y experiencia cotidiana de acción sindical de las DDPP les ha permitido establecer los criterios para realizar una clasificación en la que todo el personal se sintiese identificado.
- ☑ Asimismo, la experiencia destaca por el importante papel de las DDPP en el objetivo de informar a la plantilla y conseguir su implicación. Una actuación que se ha desarrollado en el conjunto de áreas y centros del Departament. En este trabajo también ha existido una buena implicación del servicio de prevención propio.

[3] Como se explicará más extensamente en el apartado de *"organización de la prevención en la empresa"* en el Departament de Justicia existen 3 Comités de Seguridad y Salud. A lo largo de la descripción de la experiencia hemos profundizado principalmente en la experiencia del Comité de Centros Penitenciarios. Esta descripción se explica por la oportunidad de las entrevistas. Vale la pena destacar la coordinación sindical de CCOO que ha existido entre las personas que forman parte de los tres comités.

Actividad de la empresa/sector económico

Empresa pública de la Generalitat de Catalunya constituida por 4 áreas: Juzgados, Centros Penitenciarios, Servicios Centrales y Justicia Juvenil.

Convenio que se aplica

Como en el conjunto de la Administración Pública, el colectivo de funcionarias se regula por la Ley de la Función Pública de Catalunya. El personal laboral se rige por el convenio colectivo para el personal laboral de la Generalitat de Catalunya. La mayor parte de la plantilla son funcionarias. En el caso de los Centros Penitenciarios también existen acuerdos específicos (que se aplican a funcionarias y laborales) y que tratan sobre temas generales de condiciones de trabajo.

Características de la plantilla

El conjunto del Departament cuenta con unas 13000 trabajadoras, de las cuales, 5000 aproximadamente son del ámbito de Centros Penitenciarios, 1200 de Servicios Centrales, 300 de los centros de Justícia Juvenil, y el resto de Juzgados. La distribución por sexos varía en función del área; por ejemplo los Servicios Centrales predominan las mujeres; que en los centros de Justicia Juvenil existe un equilibrio entre mujeres y hombres, excepto en la línea de mando; y, en los centros penitenciarios predominan los hombres.

Las categorías profesionales son las de la Administración Pública, basadas en una clasificación en función de la titulación exigida para su ingreso, que va de la A, con la titulación superior, a la E, con la menor titulación requerida. Los puestos de trabajo son muy diversos: administración, profesionales sanitarios, personal de mantenimiento (paletas, electricistas, etc.), personal de vigilancia, psicólogas, juristas, educadoras, pedagogas, maestras, personal de limpieza, personal de los servicios de comedor, etc.

Contexto sindical de la empresa

En el conjunto del Departament existe representación de CCOO, UGT, CATAC, CGT, STAJ y CSIF. Como órganos unitarios del personal funcionario existe una Junta de Personal. El personal laboral tiene dos comités de empresa (CE), uno de Barcelona y otro Intercentros, para los temas centrales y los temas que afectan a los centros de trabajo de Tarragona, Lleida y Girona.

La organización de la prevención en la empresa

El Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya tiene constituidos tres comités de seguridad y salud (CSS): Servicios Centrales y Justicia Juvenil; Centros Penitenciarios; y Juzgados, coordinados por una misma persona.

La empresa cuenta con un servicio de prevención propio (SPP). Para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales se ha contratado a una psicóloga y un psicólogo, pero sólo uno de ellos continúa en activo en el proceso, junto con uno de los técnicos del SPP.

El inicio del proceso: planteamos el tema a la empresa antes de que se publicase Istas21

En el año 2000 empezamos a exponerle a la dirección la importancia y prioridad de los riesgos psicosociales, ya que detectábamos importantes problemas relacionados con la organización del trabajo y un número elevado de bajas laborales de larga duración por alteraciones psicológicas. Esto lo habíamos observado principalmente en el ámbito de Centros Penitenciarios, pero también de los centros de Justicia Juvenil.

La respuesta del Departament fue que estaba manteniendo conversaciones con una universidad catalana para hacer un estudio con una encuesta específica para analizar la situación en la que se encontraba la plantilla y empezar a trabajar en la mejora de las condiciones de trabajo. Nos señalaron que entre temas a tratar destacaba el tema de las agresiones, puesto que era uno de los motivos que obligaba a realizar adaptaciones de los puestos de trabajo y que comportaban un alto coste de reincorporación de la plantilla al puesto de trabajo.

La empresa decide evaluar los riesgos psicosociales con un cuestionario propio

El Departament firmó un convenio con una universidad para determinar qué factores afectaban en mayor medida a la salud del colectivo de trabajadores. La preparación de este estudio y del cuestionario duró en torno a 2 años, en los que se hicieron pruebas piloto del mismo en prisiones y centros de justicia juvenil. La inversión económica y temporal realizada por el Departament en este estudio fue cuantiosa, aspecto que valoramos positivamente porque la empresa estaba poniendo empeño en evaluar.

Sin embargo, en el momento en el que estaba ya todo preparado para pasar el cuestionario por los diferentes centros seleccionados en la muestra, se presentó públicamente el Istas21 como método de evaluación e intervención sobre los riesgos psicosociales.

Se publica el Istas21 y planteamos un cambio de método a la empresa

Las delegadas de prevención (DDPP) de CCOO, después de conocer el Istas21 a partir de las actividades del sindicato, planteamos su utilización, ya que esta

metodología profundizaba mucho más que la otra en el conocimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo, y considerábamos que era más apropiada que la que estaba preparando el Departament. Sin desestimar el esfuerzo de la empresa invertido en realizar su propia evaluación, solicitamos a la dirección un cambio en la metodología para pasar a emplear el Istas21 y conseguir realizar la evaluación en mayor profundidad.

En un primer momento, el Departament respondió que dicho cambio no era posible porque se había invertido mucho dinero y tiempo en el otro estudio y porque ya se habían llevado a cabo las pruebas piloto del cuestionario. Sólo faltaba que una empresa externa, contratada para ello, lo pasase por los centros de la muestra seleccionada por el Departament.

Ante estos argumentos de la dirección, volvimos a insistir en la utilización del Istas21 porque, a diferencia del otro, al ser gratuito, reduciría los costes del Departament. Además, argumentamos que era mucho más completo y que ello permitiría tener un diagnóstico más acabado de la realidad de la empresa, y por lo tanto, diseñar medidas más eficaces. La dirección continuó negándose a cambiar de método, pero continuamos insistiendo en la importancia de utilizar Istas21.

Finalmente se acordó la utilización de Istas21

A pesar de la negativa inicial, más adelante la responsable de los tres CSS comunicó que aceptaban cambiar a Istas21 y que el otro estudio quedaba aparcado, pero con una condición: que se incluyese con el cuestionario del Istas21 la parte del primer cuestionario, que contemplaba el tema de las agresiones. Respondimos que aunque era preferible no mezclar las dos cosas, aceptábamos que se incluyera el anexo sobre las agresiones. Es decir, pasábamos de un NO al cambio de método a un SÍ, pero incluyendo el tema de las agresiones. Sin embargo, más adelante la propia empresa cambió de parecer y consideró que no sería necesario añadir el tema de las agresiones al cuestionario del Istas21.

Así pues, establecimos el acuerdo sobre la aplicación del Istas21. La firma se realizo en el cada de cada uno de los tres CSS. En la firma participó el Director General del Departament de Justícia. Para llevar a cabo todo el proceso de evaluación con Istas21 se contrató a dos psicólogos. Al principio desconocían la metodología, pero poco a poco fueron entrando. Uno de ellos no continuó trabajando y se hizo cargo de su trabajo uno de los técnicos del SPP.

Preparamos la evaluación: la adaptación del cuestionario a una realidad compleja

Ésta es quizás la fase más destacada de esta experiencia en lo que va de proceso, puesto que se ha hecho evidente la importancia del papel que juegan las DDPP en la preparación de la evaluación, y en concreto en la adaptación del cuestionario, en las preguntas 9 y 10, referentes a las secciones o departamentos y las categorías profesionales.

Cuando ya teníamos firmado el acuerdo, empezamos a preparar la evaluación. En un primer momento, el Departament propuso que se hiciera una misma adaptación, utilizando un único cuestionario para el conjunto de las áreas. Los argumentos para proceder así fueron que como en todas las áreas del Departament había las mismas categorías de la Administración Pública, podría utilizarse un mismo cuestionario.

La participación de las DDPP fue crucial para adaptar el cuestionario

En la adaptación del cuestionario fue crucial la participación de las DDPP, que indicamos que si hacían un único cuestionario, basado en el sistema de clasificación por niveles de los trabajadores de la Administración Pública, no se recogería la riqueza y heterogeneidad de la plantilla y no sería posible visualizar las desigualdades existentes. Argumentamos esta postura explicando que no era lo mismo una trabajadora de nivel C, por ejemplo, que trabaja en una prisión que una que lo hace en un juzgado. Lo qué hace y cómo se hace no tiene nada que ver. Es decir, si se quería hacer un cuestionario para todo el conjunto de centros, no se podía trabajar con las categorías fijadas (A, B, C, etc.) porqué no supone lo mismo en los diferentes centros (prisión, juzgado, etc.).

Propusimos que se utilizase un cuestionario distinto para cada una de las áreas del Departament, debido a la complejidad de éste. Se trataba por tanto de que se preparase y adaptase un cuestionario específico en cada uno de los 3 CSS, para ajustarlos lo máximo posible a la realidad.

Finalmente se acordó nuestra propuesta y cada CSS preparó la evaluación para su área de actuación. Cada CSS quedó encargado de adaptar el cuestionario a la realidad de su plantilla, agrupando los departamentos y los puestos de trabajo en categorías, para construir las unidades de análisis. El resultado fueron cuatro cuestionarios diferentes: uno para Servicios Centrales, otro para Justicia Juvenil, otro para Centros Penitenciarios

y un cuarto para Juzgados. Éste ha sido uno de los logros más importantes de las DDPP para que la evaluación se realice correctamente.

Necesitamos trabajar en cada CSS una conversión de las secciones y categorías profesionales genéricas establecidas por la Administración Pública a una que tuviera mayor relevancia y fuera pertinente desde el punto de vista de la salud psicosocial. Para ello, las DDPP de CCOO explicaban qué actividades se realizaban en cada uno de ellos, y entonces, junto con el técnico y el psicólogo, los agrupaban en alguna de las categorías que se habían definido en el cuestionario.

Nuestro conocimiento sobre los centros de trabajo, derivado de la experiencia cotidiana de trabajo, ha sido imprescindible para conseguir una buena adaptación. Por eso es esencial garantizar nuestra participación en el proceso, puesto que somos quienes tenemos un conocimiento más preciso de los procedimientos y organización del trabajo. Como ejemplo de ello, encontramos el hecho tan simple de que el psicólogo contratado no conocía la mayoría de las nomenclaturas del Departament y fue necesario que las DDPP se las explicásemos.

La parte que más esfuerzos requirió fue la de encuadrar cada una de los departamentos y profesiones dentro de una de las opciones de respuesta de las preguntas 9 y 10, no debido a las discrepancias entre las partes, sino a la dificultad real de diferenciar las tareas o de dar prioridad a un criterio de clasificación frente a otro. No obstante, en ningún momento el proceso quedó estancado por este motivo, sino que se hicieron las reuniones y consultas al Gabinete Higia de la CONC necesarias para continuar avanzando.

La adaptación de las preguntas 9 y 10

Algunos de los ejemplos prácticos de esta adaptación son los siguientes.

En los Centros Penitenciarios trabajamos con la idea de identificar bien las categorías profesionales y la tarea que se realizaba, y el resultado fue el siguiente:

- Para la pregunta 9, surgieron 7 departamentos o seccione: *interior-vigilancia directa a presos-, prestaciones -contacto puntual con presos-, tratamientos –atención necesidades de los presos-, oficios, accesos -control acceso centros penitenciarios-, cabinas y salas de control -atención presos, pero sin contacto directo-, sanitario y oficinas.*

- Para la pregunta 10, 6 puestos de trabajo: *mandos, personal con tareas relacionadas a interior, técnicos superiores, mandos intermedios, personal con tareas no relacionadas con interior y técnicos intermedios.*

Otro ejemplo de cómo concretamos el tema es el del área de Justicia Juvenil:

- Para la pregunta 9, departamentos o secciones, se acordaron dos categorías: *personal de contacto directo y personal de contacto diferido.*
- Para la pregunta 10, puestos de trabajo se acordaron cuatro categorías: *mandos, personal educativo, personal asistencia y personal de servicios.*

Además, en todo momento se ha tenido especial cuidado por garantizar siempre el anonimato y la confidencialidad de la evaluación.

La dinámica de los GT fue buena, pero mejorable

Este trabajo de adecuación de las preguntas 9 y 10 comportó varios días de reuniones de trabajo de los grupos de trabajo (GT) de cada uno de los tres CSS del Departament. En el caso de Servicios Centrales y Justicia Juvenil, se realizaron reuniones semanales durante unos dos meses para que la adaptación del cuestionario fuera lo más correcta posible.

Para poder encauzar bien la adaptación, cuando surgían dudas sobre la división de tareas o responsabilidades para la clasificación se realizaron consultas al Gabinet Higia Salut i Treball de CCOO. Es decir, en caso de dudas sobre las categorías y en los casos en los que unas tareas podían entrar en más de una de ellas, se consultaba con el sindicato para valorar y establecer qué criterio de clasificación era el más importante.

La asistencia y participación de la representación sindical en las reuniones de los diferentes GT era cambiante, excepto en el caso de las DDPP de CCOO. En el GT de Centros Penitenciarios acordamos que podían asistir más personas de un sindicato para que hubiera más aportaciones. Por parte del SPP, asistía el técnico cuyo trabajo está siendo positivo a lo largo del proceso. Por parte de los representantes de la administración, sólo acudió en algunas ocasiones la persona coordinadora de los tres CSS del Departament. Consideramos que hubiera sido importante la presencia regular de personas de la dirección con un mayor poder de decisión para que los acuerdos que se tomasen fueran ejecutivos.

Centros Penitenciarios: Elaboramos una hoja-guía que acompaña al cuestionario

Una vez teníamos la clasificación de los puestos de trabajo que considerábamos válida y correcta, elaboramos una hoja-guía para que ayudase a las trabajadoras a decidir en cuál de las categorías construidas se encontraban. Ésta fue presentada junto al cuestionario cuando las DDPP se acercaban a los centros de trabajo para distribuirlo. De esta forma, cuando lo rellenaban podían decidir con esta guía qué opción de respuesta de puesto de trabajo elegir. En esta hoja-guía se encontraban desglosados todos los puestos de trabajo que habían sido incluidos en cada una de las opciones de respuesta de las preguntas 9 y 10. De esta forma se facilitó mucho el trabajo a la hora de contestar estas dos preguntas.

Otras vías de información y sensibilización de la plantilla

Además de este trabajo escrito para poder explicar bien a las trabajadoras de prisiones la clasificación, la parte de la información oral ofrecida por las DDPP y el SPP fue también esencial en todo el Departament. Hicimos rondas por los diferentes centros de trabajo para presentar y explicar el cuestionario. Estas rondas fueron primordiales para que cada trabajadora se animase a contestar el cuestionario y pudiera responderlo correctamente, y en especial las preguntas 9 y 10.

En el caso de los Servicios Centrales, las DDPP repartieron el cuestionario planta por planta y explicaron en pequeños grupos la importancia de participar en la evaluación, insistiendo en el carácter confidencial de la misma. No obstante, en una primera ronda se recogieron pocos cuestionarios, lo que llevó a al SPP a pasar puesto por puesto para insistir en la importancia de participar. Esta estrategia tuvo efectos muy positivos, puesto que aumentó considerablemente el número de personas que rellenaron y entregaron el cuestionario.

Además la sensibilización de la plantilla se realizó mediante una carta del Secretario Sectorial del Departament que se adjuntó a la nómina, en la que se indicaba la importancia que tenía el tema de riesgos psicosociales y la participación de toda la plantilla en su evaluación.

Pasamos el cuestionario a todos los centros de trabajo del Departament de Justícia

La principal vía de difusión y entrega del cuestionario fue presencial, ya que la característica de la empresa es una realidad multicentros y es difícil llegar al conjunto de la plantilla. Por ejemplo, en el área de Centros Penitenciarios las rondas informativas y de pase del cuestionario por los centros fueron llevadas a cabo por las DDPP, un técnico del SPP y el psicólogo contratado. Las DDPP íbamos a cada centro de trabajo y hacíamos una primera reunión con el director en la que se le preguntaba qué día de la semana podríamos pasar para poder abarcar todas las guardias en 3 días y contactar con todo el personal. Para que la plantilla estuviera bien informada, además hicimos notas informativas sobre el cuestionario en las que se avisaba de los días que se pasaría por el centro a entregarlo. Hubo trabajadoras que se lo llevaron para contestarlo en otro momento y otras personas que lo contestaban in situ.

La fase de entrega y recogida de los cuestionarios, para el ámbito de los Centros Penitenciarios, duró en torno a 9 meses, entre 2005 y 2006, puesto que fue necesario en algunos casos invertir casi una semana por centro para poder cubrir todos los turnos de trabajo. La entrega del cuestionario y la explicación en algunos casos se hacía de forma individual porque se trataba de puestos de trabajo aislados. Hubo prisiones a las que incluso asistimos sábados y domingos. Se dejaban los cuestionarios en el centro a cargo de una persona de dirección, y las trabajadoras lo podían depositar ya contestado en las urnas. Cuando cada centro tenía unos cuantos cuestionarios recogidos, llamaba al SPP para que los fuera a buscar.

Al principio, la empresa mostró una cierta reticencia a que se dejaran ejemplares de cuestionario en blanco en cada prisión, pensando que la gente contestaría más de una vez y eso distorsionaría los resultados. Le argumentamos que esa situación generalmente no se daba en otras empresas, y que no tenía por qué suponer un inconveniente. Finalmente, la dirección no puso ninguna pega a dejar cuestionarios en blanco en los centros de trabajo. En prisiones también se hizo mucha asistencia por el lugar de trabajo de cada persona, ya que era la mejor forma de que la gente contestara el cuestionario, más laborioso quizás para nosotros y el técnico, pero con un buen resultado en cuanto a mayor respuesta del personal.

En los otros dos CSS fue más sencilla la difusión del cuestionario porque resultaba mucho más fácil reunir al personal de Servicios Centrales y Juzgados que en el

caso de Centros Penitenciarios, donde las personas trabajan mucho más separadas y con turnos muy diferentes.

En uno de los centros de Justicia Juvenil, tuvimos un percance que hay que intentar evitar en próximas intervenciones. Cuando ya se había decidido el día y la hora para pasar el cuestionario a la plantilla, el director del centro no comunicó que antes de nosotros, unas personas del Centre d'Estudis Jurídics harían un test sobre psicología. Este hecho tuvo efectos negativos porque mucha gente ya no se quedó a contestar el cuestionario de la evaluación de riesgos psicosociales. Esto produjo que sólo contestara en torno al 30% de la plantilla de ese centro. Por lo tanto, es imprescindible trabajar intensamente para evitar que la empresa incumpla acuerdos alcanzados, puesto que pueden entorpecer el proceso.

Nos replanteamos el alcance de la evaluación ante la apertura de nuevos centros

A la hora de pasar los cuestionarios entre los diferentes centros de trabajo del área de Centros Penitenciarios surgió la duda de dónde poner el límite temporal a este reparto, ya que se estaban abriendo centros nuevos y había que decidir si se incorporaban también en la evaluación.

Los dos principales inconvenientes de incluir los nuevos centros que se abrieran eran:

1. Si se incluían en la evaluación existía la posibilidad de que hubiera personas que respondieran dos veces al cuestionario, porque muchas de las que se incorporaban a los nuevos centros provenían de otros ya existentes.
2. Porque si se continuaban incluyendo los diferentes centros que se iban abriendo sería difícil cerrar esta fase, porque con cierta frecuencia hay nuevas aperturas. Esto retrasaría mucho la elaboración del informe preliminar.

Finalmente acordamos no incluirlos porque: o bien se pueden hacer extensivas a los nuevos centros las medidas preventivas surgidas de la evaluación o bien se puede acordar realizar en otro momento otra evaluación para los centros de trabajo nuevos. Esta decisión estratégica fue tomada para evitar que el proceso, que estaba comportando mucho trabajo y esfuerzo, se viera interferido por continuas incorporaciones.

Conseguimos una participación media bastante alta

La tasa de respuesta en el ámbito de Centros Penitenciarios fue alta, aunque con variaciones importantes entre centros. En algunos de ellos se registró una participación del 40% de la plantilla, mientras que en otros se alcanzó el 80%, y el promedio ha sido en torno al 60%. Para los casos en los que la tasa fue baja se planteó la posibilidad de hacer una ronda de repesca, pero el técnico del SPP consideró que no era necesario.

En los centros de Justicia Juvenil, la media de participación fue de un 76%, aunque hubo dos centros en los que la tasa de respuesta superó el 85% del total de la plantilla del centro. Por su parte, en el área de Servicios Centrales, la proporción de plantilla que participó fue bastante inferior, y de 1214 personas, contestaron 569.

Trabajamos los informes preliminares en los tres CSS

En el momento en el que se realizaron las entrevistas para esta experiencia, ya se había pasado el cuestionario a toda la población trabajadora del Departament y el SPP ya había entregado algunos de los informes preliminares y otros estaban siendo terminados. Como ejemplo, en el GT del área de Juzgados, ya se había recibido el informe preliminar y estamos empezando a constituir los grupos para analizar e interpretar los datos con la plantilla. De todas las maneras es necesario señalar que el proceso se ha ralentizado enormemente en la fase de introducción de los datos y la elaboración de los informes preliminares. Este freno, lo relacionamos con dos hechos: los recursos dedicados a esta fase han sido escasos, y se han producido cambios de responsabilidades en la dirección del Departament y en el SPP.

En el caso de Servicios Centrales y Justicia Juvenil, la subdirectora del Departament propuso que ante los datos del informe preliminar, se trabajasen sólo algunas de las dimensiones estudiadas, argumentando que sería mucho trabajo abordarlas todas. Ante esta postura, insistimos en que se había firmado un acuerdo y que debían analizarse todas y cada una de las dimensiones contempladas en el cuestionario. Para reafirmar nuestra postura contamos también con el asesoramiento del Gabinet Higia Salut i Treball de CCOO.

A partir de este momento, todos los esfuerzos tienen que ir dirigidos a trabajar en profundidad los informes preliminares de los tres CSS para identificar los orígenes,

elaborar las propuestas de medidas preventivas y conseguir introducir mejoras en la organización del trabajo del Departament de Justícia.

Cambios y mejoras conseguidos

En este proceso hay varias mejoras logradas con nuestra intervención sindical:

- ☑ Se ha conseguido que la empresa ponga los recursos necesarios para evaluar los riesgos psicosociales. Esto ha supuesto que el tema de los riesgos psicosociales pase a tener un lugar en la agenda de prevención de la empresa.
- ☑ Hemos conseguido acordar con la empresa que cambiara el método de evaluación decidido unilateralmente y que se utilice el Istas21.
- ☑ También se ha conseguido, gracias a la participación activa de las DDPP, adaptar de manera válida el cuestionario, sobre todo en referencia a la realización de un cuestionario para cada área del Departament y a la elaboración de categorías para las preguntas 9 y 10.
- ☑ Hemos conseguido llegar a toda la plantilla para entregarle y recoger el cuestionario, a pesar de la dificultad que supone el volumen de la población trabajadora y el hecho de que en numerosos casos se trate de puestos de trabajo aislados unos de otros.
- ☑ Se ha establecido una relación de entendimiento con el técnico del SPP, quien ha estado abierto a facilitar la información necesaria para los GT.
- ☑ Asimismo, hemos logrado avanzar en que la empresa tenga en cuenta nuestras aportaciones y nos escuche cuando hacemos propuestas en el campo de la prevención de los riesgos laborales.

Por lo tanto, este proceso muestra la importancia de la participación de las DDPP y de que ésta sea tenida en cuenta en el interior del GT para que el proceso se pueda ajustar lo más posible a la realidad concreta de la empresa. Sin nuestra participación, la adaptación del cuestionario hubiera sido menos fructífera porque no hubiera recogido la diversidad de una plantilla amplia y heterogénea.

Fechas de las entrevistas: 25 de julio, 29 de agosto y 24 de octubre de 2007

EMPRESA: Ben Net

Esta experiencia demuestra que para llegar a la conclusión de que es necesario realizar la evaluación de riesgos psicosociales hay diversos caminos, pero es prioritario que se tenga en cuenta la dimensión colectiva del proceso, sobre todo de la fase de preparación de la evaluación por diferentes motivos:

- ☑ La situación individual de varias limpiadoras, que sufrían persecución y discriminación por parte del encargado del edificio donde trabajaban, propició el análisis de la organización del trabajo en la empresa y la posterior actuación sobre las condiciones de trabajo, a partir de acordar con la empresa la evaluación e intervención sobre los riesgos psicosociales. Esta experiencia refleja como se consiguió convertir un problema que parecía individual en una situación que afectaba al colectivo.
- ☑ El proceso de evaluación de riesgos psicosociales se desencadenó a partir de un conflicto, entre las limpiadoras y el encargado de un centro de trabajo, situado en la comarca del Vallés Oriental. Las trabajadoras se encontraban en una situación de desigualdad debido a la persecución y al trato de favor que se ejercía de forma arbitraria sobre unas limpiadoras frente a otras, situación que provocaba diferencias de trato.
- ☑ Como consecuencia de esta actuación, siete trabajadoras enfermaron, sufriendo depresión. Al acudir a su médico de cabecera éste les daba la baja médica pero tenía claro que el origen era profesional y las enviaba a la Unidad de Salud Laboral (USL). Como todas acudieron a la misma, desde la USL se hizo una propuesta de intervención colectiva a las propias trabajadoras que ya estaban en contacto con el comité de empresa (CE).
- ☑ A partir de la materialización de los daños, se planteó el tema a la empresa, pero ésta hizo caso omiso y no tomó ninguna medida. Frente a la gravedad de la situación, la representación de las trabajadoras tomó la decisión de denunciar los hechos frente a la inspección de trabajo (ITSS).
- ☑ Fruto de esta intervención en ITSS, se presentó la oportunidad de acordar con la empresa la intervención sobre los riesgos psicosociales, y abordar la situación en el centro en concreto. El acuerdo propició que la denuncia no prosperase y las

delegadas de prevención (DDPP) paralizaron el proceso, con el objeto de disponer de un espacio para estudiar e intervenir en la problemática identificada en relación con la organización del trabajo y resolver el conflicto concreto que había en el centro de trabajo en cuestión.

Es decir se abordó el caso concreto y la dimensión más colectiva del problema: la organización del trabajo.

Actividad de la empresa /sector económico

La empresa Ben Net se dedica a la limpieza de edificios y locales. Está organizada sindicalmente a nivel provincial y debido al servicio que prestan a sus clientes, disponen de multitud de centros (todas las instalaciones de los clientes) por lo tanto podemos decir que es una empresa multicentros, por lo que existe una completa dispersión geográfica. Los horarios son muy variados, ya que los contratos establecen servicios de duraciones muy variadas, periodicidad diaria, semanal, mensual y/o quincenal y esto configura el horario laboral de la trabajadora que lo realiza.

El tipo de cliente determina la jornada: el número de horas trabajadas, la dispersión geográfica, el control de las supervisoras sobre las trabajadoras y como se llevará a cabo la relación entre empresa y cliente. La clasificación y la diferenciación de los clientes de la empresa ha sido clave para la presentación del método Istas21, la creación de los grupos de trabajo posteriores y la intervención en la organización de trabajo. Los tipos de clientes que se pueden encontrar en Ben Net son los siguientes:

- **Oficinas pequeñas** de bancos, cajas de ahorro o despachos, con una relación de trato más familiar y cercano, motivada por la antigüedad de la relación laboral en el centro. En centros pequeños, las limpiadoras se desplazan para realizar cortos periodos de permanencia en el centro de trabajo y pueden trabajar fuera de la jornada del cliente, lo que permite que se organicen de forma más autónoma el trabajo en los centros. En estos casos, la relación de la supervisora con el cliente se caracteriza por una toma de contacto cada 15 o 20 días. Aquí, la supervisora prácticamente no tiene contacto con la trabajadora, ya que se limita a reponer los productos de limpieza, haciéndolo incluso en un horario en el que no está la trabajadora en el centro.
- **Clientes con mayor entidad,** bancos y cajas con personal de Ben Net pero sin que exista un responsable del edificio. Son clientes preferentes para la dirección de Ben Net y con los que la supervisora tiene mayor contacto con el centro y con las trabajadoras. Las trabajadoras, cuyo número depende de lo grande o pequeñas que sean las instalaciones del cliente, están ubicadas en el centro de trabajo y esto facilita el contacto entre ellas.
- **Otros centros de trabajo tipo** comunidades de propietarios, complejos deportivos, colegios, etc. El horario en estos centros de trabajo es muy variado: tarde, noche,

madrugada, pero para los cuales no hay supervisión estricta. Estas sesiones de trabajo pueden durar entre 1 hora y 1 hora y 20 minutos aproximadamente.

- **Clientes en industrias.** La actividad en estos centros se dirige a la limpieza de vestuarios, comedor, recepción y oficinas, mayoritariamente, aunque en algunas también la zona industrial. El trabajo en las fábricas es más sucio y supone el contacto de las trabajadoras/es con personal de la industria. En las fábricas hay una figura responsable de las trabajadoras, el encargado que sustituye el papel de la supervisora todo y que de tanto en tanto pasa a reponer material, aunque el contacto lo tiene fundamentalmente con el responsable del edificio, no con las limpiadoras.

Ben Net forma parte de las empresas de alta siniestralidad del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, desde hace 3 años.

Convenio que se aplica.

Convenio colectivo autonómico de "Limpieza de edificios y locales de Catalunya (2005-2009)".

Características de la plantilla

La plantilla de Ben Net es amplia, a nivel de Catalunya cuenta con 1150 trabajadoras, y dispersa, ya que las trabajadoras llevan a cabo su jornada laboral en las instalaciones del cliente. En la provincia de Barcelona son 760 trabajadoras aproximadamente. A nivel de España, la empresa cuenta con 1300 trabajadoras.

Una característica representativa es la gran dispersión horaria, ya que las trabajadoras se desplazan de un centro a otro, sobretodo en el caso de clientes fijos y clientes pequeños, por un tiempo limitado (45 minutos, una hora, etc.), independientemente de que el trabajo se realice en horario de mañana, tarde, noche o madrugada.

En relación con las categorías profesionales, se puede observar una clara segregación por sexo y categoría profesional. Según el convenio, las categorías profesionales en las que se acumula más personal son las siguientes:

- **Las limpiadoras** son un colectivo, en su mayoría mujeres, que forma el 65% del total de la plantilla y con una media de edad de 44 años. Estas trabajadoras no se conocen entre ellas, debido a la dispersión geográfica y la falta de un espacio físico donde coincidir, además de las continuas rotaciones por subrogación de personal por la pérdida o nueva contratación de clientes. Su jornada laboral como máximo es de 30 horas semanales,

pero a veces esta jornada está repartida entre diferentes empresas de limpieza o en la misma empresa y visitando a diferentes clientes para completar la jornada.

- **Los cristaleros y extras** son dos colectivos, el primero de hombres, que realizan funciones de limpieza de cristales y elementos elevados de periodicidad como mínimo mensual y los segundos, como su propio nombre indica, está compuesto por el 70 % de mujeres que trabajan en grupos de 5-8 personas, que realizan puesta a punto de obras nuevas, inundaciones en locales, vaciado y limpieza de naves, domicilios particulares, etc., pero con mayor salario y categoría profesional. Los cristaleros y extras rotan por todos los centros de trabajo, y cuando van a una fábrica se encuentran con personal de Ben net, por lo que no tienen la misma sensación de trabajo en solitario que las limpiadoras.
- **Las supervisoras** son una fuerza importante en la empresa ya que tienen asignadas funciones y peso específico, mucha capacidad de decisión, y funcionan sin criterios homogéneos respecto a la toma de decisiones. En general, las supervisoras, son personas de confianza de la empresa. Entre sus funciones, la supervisora decide en qué centro las limpiadoras deben realizar su actividad, atendiendo a su criterio personal y afectivo, que no siempre por necesidades de cobertura.

Características sociodemográficas

En los dos últimos años ha habido un aumento de contratación de trabajadoras inmigrantes como limpiadoras, que provienen de países iberoamericanos y africanos. Esta situación ha propiciado que existan dificultades de lectura y escritura, por falta de comprensión del idioma o debidas al analfabetismo.

Contratación

Los contratos son, en su gran mayoría, indefinidos. Una trabajadora puede tener varios clientes y/o centros de trabajo. La trabajadora puede tener contrato a jornada completa (40 horas semanales) pero con dispersión geográfica y temporal, es decir, su jornada puede estar repartida en varios clientes, e incluso para varias empresas de limpieza simultáneas. No obstante, el 80% de las trabajadoras trabajan a tiempo parcial y solo un 20% a tiempo completo. Esta es una característica del sector, ya que la prestación del servicio suele ser determinada en el tiempo y periódica. Además el convenio colectivo establece que las trabajadoras que ocupan un puesto en un cliente, si éste pasa a ser contratado por otra empresa, las trabajadoras pasan a ser subrogadas a la nueva empresa automáticamente.

A las limpiadoras les interesa trabajar más de 30 horas semanales por contrato, pero la supervisora, que conoce los problemas económicos y familiares de las limpiadoras, reparte el trabajo sin un criterio conocido y de forma arbitraria, situación que aumenta la inseguridad, y falta de control en el trabajo.

Aquellas personas con contrato a tiempo parcial y que prefieren la jornada completa, lo compensan con horas extras, siempre dependiendo de su supervisora.

El salario está regulado por convenio. Aún así, pueden existir diferencias salariales como consecuencia de trabajar para diferentes clientes.

La organización de la prevención en la empresa

El Servicio de Prevención Propio (SPP) antes dependía de recursos humanos y ahora depende de la gestión directa de la dirección de la empresa. El SPP funcionó durante unos 5 años con una persona técnica en prevención, pero últimamente los técnicos tienen una continua rotación. Esta situación precaria con el SPP, atrasa y perjudica la toma de decisiones.

Existe además un concierto con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que realiza acto de presencia en todas las reuniones del CSS y que es quien realiza todas las tareas técnicas.

En cuanto a la actividad preventiva, se había realizado una evaluación de riesgos inicial en el año 1999. En la actualidad, se dispone de evaluaciones específicas en algunos centros que cuentan con clientes más consolidados, pero no en todos.

Contexto sindical de la empresa

La representación de los trabajadores cuenta con un CE constituido, que se reúne periódicamente cada 3 meses. La representación sindical era mayoritariamente hegemónica de UGT, pero con el trabajo constante de las delegadas de CCOO en los siguientes procesos electorales, CCOO ha ido incrementando su representatividad, hasta alcanzar desde las elecciones del año 2007, la totalidad del CE compuesta por 21 representantes, hecho que ha aumentado la motivación de las DDPP.

Así mismo, se constituyó un Comité de Seguridad y Salud (CSS) con cuatro DDPP de CCOO, desde el que se trabaja en prevención de riesgos laborales y se desarrolla el grueso de la negociación colectiva.

En los temas de prevención se facilita la participación de los trabajadores, por ello existe la dinámica de profundizar en algunos temas mediante grupos de trabajo (GT) (lesiones

músculo-esqueléticas, psicosocial o de investigación de accidentes), cosa que facilitó la aplicación del Istas21.

Todo un reto: pasar del conflicto individual a la acción colectiva

El proceso se inicia cuando un grupo de 7 trabajadoras de la comarca del Vallés Oriental que pertenecían a un mismo centro de trabajo, debido a las constantes represalias, la discriminación laboral, el maltrato psicológico, las amenazas y el abuso de autoridad que sufrían por parte de un encargado, se unieron y denunciaron ante la ITSS.

La representación sindical intentó en un primer momento resolver la situación a través de la empresa, quien hizo oídos sordos a pesar de las aportaciones de las DDPP. En este proceso se implicó también a la unidad de salud laboral (USL) de Sabadell, se entregaron a la mutua informes médicos y bajas por contingencia común de las trabajadoras, con el objeto de considerar que el origen de estas situaciones era la exposición a un riesgo laboral, que la empresa asumiera su responsabilidad y se resolviera la situación. Finalmente, el conflicto fue trasladado a ITSS, que requirió a las partes los resultados de la evaluación psicosocial y la intervención en el centro de trabajo.

Como consecuencia de la actuación de la ITSS y fruto del acuerdo tomado entre las partes, la empresa decide poner a otra persona entre el encargado y las trabajadoras afectadas para evitar el contacto directo con el encargado.

También se acordó intervenir a nivel general de la empresa y sobre el origen la organización del trabajo ya que las DDPP de CCOO se dieron cuenta que dicho trato discriminatorio a las trabajadoras iba más allá de la comarca del Vallés Oriental, ampliándose a todos los centros de la empresa, y que una de las causas principales, identificadas a priori, era la falta de criterios objetivos de las supervisoras y encargados de edificios al realizar cambios de jornada o reparto de los clientes o de las tareas entre las trabajadoras.

Desde un principio, las DDPP entendieron la dificultad para llegar a todas las trabajadoras debido a que la plantilla se encontraba muy dispersa en la comarca. La empresa ve también impedimentos para abordar el proyecto con garantías y, finalmente, se firmó un acta concretando un acuerdo, ante la ITSS. El acuerdo establece que se iniciará la primera parte de la evaluación psicosocial en la comarca del Vallés Oriental,

que aglutina a 200 trabajadoras, y en una segunda fase de la evaluación se incluirá al resto de trabajadoras de la empresa.

Elegir el método y el GT

El interés de la empresa por evitar una sanción de ITSS, favoreció llegar a un acuerdo sobre la elección del método de evaluación de riesgos psicosociales: el método escogido fue el Istas21, en su versión media, puesto que la plantilla de la empresa era extensa.

Se conformó el GT formado por las DDPP y la presidenta del CE, el SPP, la responsable de operaciones, de sistemas y el responsable de recursos humanos. En el grupo participaba también una asesora técnico sindical en prevención de riesgos laborales del sindicato CCOO, además del técnico del SPP. El GT se llegó a reunir con una periodicidad semanal, aunque posteriormente este ritmo se frenó.

El siguiente paso: la adaptación del cuestionario

El siguiente paso corresponde a la **adaptación del cuestionario**. Uno de los momentos críticos fue la adaptación de la pregunta número 9, que permite analizar la unidad de análisis de departamento. Aunque la empresa colaboró en este momento, se tardó mucho en concretar, puesto que como esta era la primera fase del proyecto (se iba a hacer la evaluación al total de la empresa) se debían tomar decisiones pensando en que el cuestionario debía valer para toda la empresa y ser aplicable al resto de comarcas.

Respecto a la adaptación de la pregunta número 10 del cuestionario, se determinaron un total de 6 puestos de trabajo: limpiadoras, cristaleros y extras, mandos intermedios, supervisoras, administrativos y personal de dirección.

En este momento llegaba la parte difícil de este proceso, ¿cómo hacer llegar el cuestionario a toda la población trabajadora de la comarca y conseguir las mejores condiciones de respuesta? Eso significaba informar y sensibilizar y la empresa en este punto había dejado entrever su débil implicación, ya que su propuesta era enviar el cuestionario por correo postal. Las DDPP, que entendían que, en este momento, los esfuerzos invertidos hasta ahora se debían duplicar, con objeto de conseguir una tasa de respuesta lo más representativa posible consiguieron acordar que se entregaría la

información a las trabajadoras junto con la nómina y que se harían sesiones informativas para explicarlo.

Realizar el trabajo de campo: favorecer la participación de las trabajadoras

Gracias a que las DDPP estaban muy organizadas y a la información facilitada por la empresa, el GT identificó a los clientes con el mapa de la comarca y consiguieron así el total de clientes y sus direcciones, así como las trabajadoras que realizaban estos servicios. A partir de este momento, se inició una importante tarea de sensibilización de la plantilla por parte de las DDPP de CCOO. En muchos casos disponían de los teléfonos de las trabajadoras y fueron llamándolas una por una, anticipándose a la comunicación de la circular informativa, vía nómina. Aproximadamente, conectaron con un 80 % de las trabajadoras de la comarca, invitándolas de las sesiones informativas que se habían programado.

¿Dónde se realizarían las sesiones informativas y la entrega del cuestionario?

El GT barajó diferentes opciones: entre clientes grandes, centros cívicos, salas de ayuntamientos o locales de CCOO. Finalmente, el GT acordó que, excepto la sesión dirigida a gerencia y personal administrativo, que se realizó en los locales de la empresa, y la sesión dirigida al personal que trabaja en grupo en centros grandes, que se realizó en horario de trabajo en el propio centro, el resto de las sesiones para el personal suelto o disperso se llevarían a cabo en los locales de CCOO, con el objeto de afectar lo menos posible al cliente y facilitar el desplazamiento de las trabajadoras a un punto conocido.

Las trabajadoras podían acudir a las sesiones informativas acompañadas de un familiar o, si lo deseaban, podían ser ayudadas por las DDPP a rellenar el cuestionario.

La entrega, contestación y recogida del cuestionario: un proceso participativo

Visto lo visto, un puntal del proceso era la comunicación, información y sensibilización de las trabajadoras. Un hecho destacable fue que el SPP participó en la preparación de la presentación del método Istas21 específica para esta empresa,

aclarando el por qué de cada pregunta del cuestionario, y que pasaría después con los resultados obtenidos. Ello favoreció la participación, la formación y la confianza de la plantilla en la confidencialidad del proceso.

Las sesiones informativas estaban integradas por la técnico de prevención de riesgos laborales del SPP, una DDPP y el responsable de recursos humanos. En las sesiones de presentación y entrega del cuestionario se utilizó para todas las trabajadoras el mismo material con información general, que consistía en una presentación de diapositivas

En las sesiones informativas a todos los presentes se les entregó un tríptico informativo que elaboró el propio GT, del cuestionario y su correspondiente sobre en blanco abierto para que depositaran los resultados en una urna habilitada al efecto. Prácticamente todos los que asistieron a la sesión rellenaron y entregaron, in situ, el cuestionario y por ello la participación fue muy elevada.

El GT acordó realizar 7 sesiones informativas como asesoramiento sobre la intervención en riesgos psicosociales:

- La primera sesión fue en las oficinas centrales de la empresa en Sabadell, en la que se informó al colectivo de supervisoras, cristaleros y extras, personal de oficinas y gerencia. A esta primera sesión informativa se invitó al fundador de la empresa, que fue el primero en rellenar el cuestionario. Esta acción fue un golpe de efecto al proyecto, ya que así se desmontaran los prejuicios de las supervisoras y se hizo patente que la empresa estaba de acuerdo con la intervención psicosocial.
- Las siguientes reuniones fueron a 4 clientes grandes que aglutinaban a un número importante de limpiadoras (aproximadamente 50 personas) y que el cliente cedió sus instalaciones para hacer las reuniones.
- Se llegó a un acuerdo con la empresa respecto de las trabajadoras que debían desplazarse para asistir a la sesión informativa y a la entrega del cuestionario, porque trabajaban solas para clientes pequeños y el GT no podía desplazarse a todos estos pequeños clientes. Estas trabajadoras recibirían una compensación económica por ello. Esta compensación económica consistía en que, a las trabajadoras que debían desplazarse en transporte público, se les entregó una compensación de 6 euros con motivo del desplazamiento. Esta fue una de las

propuestas aceptadas y llevadas a cabo por el GT para favorecer la participación de la plantilla.

El resultado de todo este proceso demostró el buen saber hacer de las DDPP. La tasa de respuesta del cuestionario fue de un 62%, porcentaje muy positivo dado que solo se hicieron sesiones informativas en el lugar o centro de trabajo y en el horario de trabajo para un número pequeño de trabajadoras (sólo había cuatro clientes grandes que aglutinaban aproximadamente a 50 trabajadoras), el resto se llevaron a cabo fuera de los centros de trabajo y del horario laboral.

La experiencia continúa: el análisis de los datos

Una vez el SP entregó al GT el informe preliminar, con los datos recogidos a partir de los cuestionarios, se pasó a la fase de análisis de dicha información por el GT.

Hay que matizar, que los datos resultantes en el informe preliminar fueron los esperados por las DDPP en relación a las dimensiones que puntuarían de forma negativa para la salud de las trabajadoras: inseguridad, doble presencia, exigencias cuantitativas y dificultades de relación social.

Se inicia la etapa de identificar el origen y las exposiciones.

El primer factor que se analizó fue inseguridad, que ocupó por sí sólo 7 reuniones del GT. La empresa presentaba dificultades con el resultado de esta dimensión, puesto que recursos humanos no admitía algunas de las condiciones de trabajo que se afirmaban por las DDPP que:

- Las supervisoras cambiaran a la gente según criterios arbitrarios, y no motivadamente como indicaba la empresa.
- Las limpiadoras no disponían con anterioridad de la información sobre qué cliente debían cubrir ese día, o a qué centro de trabajo debían desplazarse, el horario que tendrían, etc.

Para poder continuar con la negociación y salir del estancamiento, se decidió por ambas partes ver casos concretos con expedientes de trabajadoras que hubieran sufrido cambios de contrato de forma aleatoria, y para ello fueron seleccionados 10 expedientes al azar. El resultado fue sorprendente para la empresa:

- El promedio del número de cambios era elevado.

- Faltaba un criterio objetivo que motivase los cambios.
- El cliente podía pedir el cambio, que se debía informar a la trabajadora, cosa que nunca se hacía.

Con el análisis meramente de cuatro casos la empresa dio la razón a las DDPP, y aceptó fijar criterios para que las supervisoras comunicasen previamente y justificasen los cambios y reducciones de jornada. La problemática que sufren las limpiadoras es diversa, y se identificaron diferentes situaciones de inseguridad:

- La supervisora convencía a las limpiadoras para cambiar a clientes poco estables, por lo que iban y venían de una a otra empresa de limpieza. En este proceso otra limpiadora las sustituía. Las trabajadoras tenían conocimiento de que habían perdido al cliente estable y un fijo mensual de 24 horas o más, cuando creían que la empresa las devolvería al cliente de origen, y, tras el cambio, se daban cuenta que ya no mantenían al cliente. Esta situación provocaba gran inseguridad.
- Al colectivo de limpiadoras se les exige más y reciben más órdenes: por un lado reciben órdenes del cliente (y las acatan para no perderlo), y por otro lado de la supervisora. Finalmente, acaban realizando más tareas en menos tiempo.
- Las empresas del sector de limpieza optan a las ofertas que aparecen en el mercado. El cliente, en el momento de renovar el contrato con la empresa de limpieza, solicita también ofertas de otras empresas del sector. Si se establece un contrato con una nueva empresa de limpieza, la limpiadora se queda en el centro de trabajo y pasa a ser subrogada por la nueva empresa de limpieza. Esta situación provoca gran inseguridad.

Algunas propuestas de medidas preventivas para disminuir esta exposición son las siguientes:

- Planificar e informar a las limpiadoras de las tareas que deberán realizar durante su jornada, el cliente y el centro de trabajo al que deben desplazarse. Disponer de dicha información previa eliminaría o aminoraría la gran inseguridad que sufre el colectivo.

- Realización de una PLANILLA DE TRABAJO con las tareas que tienen que realizar, así como su periodicidad. Si hay dudas del cliente éste debe resolverlas con la supervisora.
- Creación de un GT para establecer los criterios que debían aplicar las supervisoras, en relación a los posibles cambios de contrato de las limpiadoras, y de cómo, y cuando debían comunicarles dichos cambios.

Situación actual

La llegada de las elecciones sindicales frena el proceso, que unido al hecho de que la empresa, que había obtenido unos primeros resultados del análisis de varias dimensiones, disponía de información para presentar en ITSS, provoca la lentitud que ahora presenta el proceso Istas21.

Las DDPP son conscientes de la necesidad de hacer una información de cara a la empresa para reforzar su posición, y otra a la plantilla para evitar la desmotivación. Se hace imprescindible que las trabajadoras/es puedan percibir que la intervención en riesgos psicosociales ha sido útil y que se están cumpliendo las expectativas creadas. La última comunicación oficial fue recibida por las trabajadoras/es mediante la nómina, en relación al resultado del cuestionario y lo que ello significa. Por ello, las DDPP aprovecharon las elecciones para informar y hablar de nuevo con las trabajadoras.

Las DDPP de CCOO han pasado de un momento de crisis extrema, en sus orígenes, cuando la empresa despidió a 11 delegados de CCOO, a darle la vuelta a la situación y trabajar conjuntamente con la empresa en el tema de Istas21, en un foro de debate y diálogo muy propicio. Todo ello ha sido fruto de mucho trabajo y dedicación de las DDPP.

El sector de limpieza es difícil, pero las DDPP tienen una práctica de trabajo muy organizada y ello les ha reportado muchos beneficios a favor de las trabajadoras permitiendo cambios favorables en sus condiciones de trabajo.

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2007

EMPRESA: Hospital Asil Sant Jaume de Blanes

Esta experiencia representa de manera muy clara la importancia de la participación activa tanto de las delegadas de prevención (DDPP) como de la plantilla a lo largo de todo el proceso de intervención con el Istas21, pero sobre todo de la fase de preparación de la evaluación por diferentes motivos:

- ☑ Se consiguió que se realizara la evaluación de riesgos psicosociales con la metodología propuesta por CCOO: Istas21.
- ☑ Se logró superar algunas situaciones muy difíciles cuando la empresa no cumplió con algunos de los acuerdos firmados en el grupo de trabajo durante la preparación de la evaluación.
- ☑ Se he llevado a cabo un importante proceso de información, comunicación y sensibilización de la plantilla sobre cada una de las decisiones tomadas y los pasos dados.
- ☑ Se consiguió que la plantilla se implicara de manera muy activa en el proceso respondiendo el cuestionario, participando en las diferentes asambleas realizadas y aportando propuestas de medidas preventivas en los grupos de trabajo o círculos de prevención.

Actividad de la empresa/sector económico

Se trata de un hospital sociosanitario, situado en la localidad de Blanes (Girona), perteneciente a la corporación privada Corporació de Salut del Maresme i la Selva. El centro tiene 104 camas, 23 de ellas sociosanitarias.

Convenio que se aplica

Se aplica el "IV Convenio Marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de promoción de la autonomía personal".

Características de la plantilla

En el momento de pasar el cuestionario, la plantilla propia estaba formada por unas 75 personas, a las que hay que añadir el personal de cocina, limpieza y parte de recepción, que pertenecen a empresas subcontratadas. La plantilla propia se encuentra altamente feminizada, la edad media es de unos 45 años y la antigüedad media en torno a los 8 años, aunque hay gente que lleva 20 años trabajando en el centro. Los puestos de trabajo de la plantilla propia del centro son de recepción, enfermeras, auxiliares, médicas, fisioterapeutas, animadora social, terapeuta social, asistenta social y psicóloga. La mayoría de la plantilla tiene contrato indefinido. Una referencia específica se merece el personal de fin de semana que es una parte importante de la plantilla. Trabajan menos de la mitad de la jornada, realizan un trabajo duro y el sueldo es bajo. En este colectivo existe una alta rotación.

Contexto sindical de la empresa

El comité de empresa (CE) está formado por 5 personas: 3 de CCOO y 2 de UGT. Las 2 DDPP son de CCOO, aunque en las reuniones del comité de seguridad y salud (CSS) siempre asiste una persona de UGT, con voz pero sin voto. Las relaciones con UGT son formales y con la empresa bastante correctas.

La organización de la prevención en la empresa

Tienen un servicio de prevención propio mancomunado (SPP-M) de la corporación de la que forman parte. Está compuesto por dos médicos, una enfermera y una técnica de prevención.

Planteamos a la empresa la necesidad de evaluar

La propuesta de evaluar los riesgos psicosociales en el Hospital Asil Sant Jaume nació de las DDPP de CCOO ya que teníamos la percepción de que la plantilla estaba bastante "quemada". Las trabajadoras en numerosas ocasiones nos habían manifestado que trabajaban sin motivación, que existía discriminación salarial, desigualdades de trato y favoritismos, falta de reconocimiento como personas y como profesionales, y un largo etcétera.

En el momento de plantear el tema a la empresa contamos con el apoyo de la asesora de salud laboral del sindicato de Girona. El papel de esta persona fue muy importante para guiar al principio del proceso en el grupo de trabajo (GT).

Firmamos el acuerdo sobre la realización de la evaluación y formamos el GT

En junio de 2005 se formó el GT (una vez acordada la evaluación) con las dos DDPP de CCOO. Por parte de la empresa estaban presentes una doctora y el jefe de mantenimiento, y por parte del SPP un técnico. Algunas de las acciones que hemos llevado a cabo en este GT han sido:

- ☑ firmar el acuerdo de evaluación entre las diferentes partes
- ☑ garantizar el anonimato y la condifencialidad de las trabajadoras
- ☑ decidir y trabajar las unidades de análisis para el cuestionario
- ☑ informar a las trabajadoras del proceso
- ☑ distribuir y recoger los cuestionarios
- ☑ redactar de manera consensuada un informe preliminar
- ☑ discutir los resultados y proponer medidas preventivas

Firmamos el acuerdo para la aplicación del Istas21

En septiembre de 2005 firmamos el acuerdo sobre la aplicación de la metodología Istas21 y el cumplimiento de las condiciones de utilización. La dirección de la empresa puso como condición para el pase del cuestionario del Istas21 que se le añadiera un pequeño cuestionario sobre clima social y condiciones de vida en el trabajo

de la Universidad de Barcelona. Aunque consideramos que no era lo más oportuno, decidimos aceptar la condición de la empresa ya que nuestro objetivo era realizar la evaluación de riesgos e intervenir sobre las condiciones de trabajo. Además, éste había sido incorporado en el resto de centros de la corporación en los que se había hecho ya la evaluación con el Istas21.

A pesar de esta firma, en una primera fase la empresa adoptó una postura dilatoria y el proceso no avanzaba. Cualquier cuestión de que se debatía sobre la preparación de la evaluación y de adaptación del cuestionario era imposible llegar a un acuerdo, lo que estaba produciendo una situación de impasse en el proceso.

Informamos a la plantilla del acuerdo

Uno de los aspectos más característicos de esta experiencia ha sido el empeño de las DDPP por mantener siempre bien informada a la plantilla. Uno de estos momentos informativos fue después de haber firmado el acuerdo de avaluación con la empresa. Realizamos una hoja informativa que se colgó en todos los corchos del centro en la que exponíamos la situación vivida en el centro y presentábamos la posibilidad de evaluarla mediante la utilización del método Istas21. En esta misma hoja explicábamos por qué habíamos defendido este método.

Por otro lado, también se realizaron algunas asambleas informativas en las que las DDPP presentaron a la plantilla el acuerdo firmado y realizaron una explicación de lo que eran los riesgos psicosociales y por qué era tan importante medirlos para prevenirlos. Además de estas vías más formales de comunicación del acuerdo a la plantilla, el contacto informal directo con la plantilla y los corrillos en el trabajo también sirvieron para darle publicidad.

La comunicación a las trabajadoras no se limitó al momento de la firma del acuerdo, sino que ha formado parte del conjunto del proceso y de las decisiones tomadas. En todo este proceso de comunicación con las trabajadoras ha sido muy importante hacerles ver que su situación no era individual ni única, sino que se trataba de problemas que estaban padeciendo el conjunto de la plantilla y que se debían a la organización del trabajo y no a su situación personal y familiar.

El GT también informa sobre la evaluación de riesgos

En el interior del GT acordamos realizar una serie de acciones para mantener bien informada a la plantilla sobre el proceso de evaluación que se estaba llevando a cabo en la empresa.

Entre ellas se encontraba la elaboración de un documento en el que informamos de que la evaluación de riesgos psicosociales era una de las iniciativas del CSS y explicábamos qué eran estos riesgos. Asimismo, anunciábamos el acuerdo de utilización del procedimiento de Istas21 y las razones que nos habían llevado a optar por esa metodología. Del mismo modo, insistimos en que el método y el compromiso garantizaban la total confidencialidad y anonimato y pedimos la participación de todas las trabajadoras. También informamos de que paralelamente se realizaría un estudio sobre Clima Social i Condicions de Vida en el Treball.

La decisión del alcance

Esta fase del proceso fue la que más esfuerzos requirió y en la que las posibilidades de llegar a acuerdos con la empresa eran más escasas. La decisión del alcance no fue la más satisfactoria para nosotras, puesto que no se incluyeron las trabajadoras de las empresas subcontratadas (limpieza, cocina y parte de recepción). No obstante, aceptamos que no se incluyeran porque considerábamos que era mejor avanzar en el proceso, caracterizado por la actitud dilatoria de la empresa.

El GT adapta el cuestionario

En lo que respecta a la adaptación del cuestionario, una cuestión que alargó el proceso fue la postura de la empresa ante el criterio del Istas21 para unir grupos cuando estos son muy pequeños. La empresa quería que los mandos intermedios, personas que tienen a su cargo la organización del Hospital en sus diferentes áreas, pero que dependen del Director del área sociosanitaria de la Corporació, del que dependen otros centros, estuvieran mezclados en las unidades de análisis. Las DDPP propusimos que ya que se estaba haciendo la evaluación en toda la corporación y ellos intentaban mantener los mismos grupos para poder hacer alguna comparación, que los 4 cargos de confianza se unieran a otros cargos de la corporación. Esto no lo hizo la empresa. A propuesta de la empresa los cargos directivos quedaron excluidos de la evaluación.

El resto de la adaptación y decisión de las unidades resultó más sencillo, puesto que acordamos con una cierta facilidad la agrupación de los puestos de trabajo y de los departamentos. En esta fase de trabajo, nos resultó de gran ayuda el esquema de clasificación de los puestos de trabajo y departamentos que habían hecho previamente en el Hospital Sociosanitari de Lloret de Mar, perteneciente a la misma corporación, aunque logramos que se adecuaran a nuestro centro. Al tratarse de centros de trabajo con puestos similares, pudimos aprovechar en buena medida su clasificación, lo que agilizó el trabajo y aceleró el avance del proceso en esta fase.

Por lo que respecta a los departamentos o secciones, la clasificación quedó dividida en *trabajo asistencial* y *trabajo no asistencial*. Los puestos de trabajo se clasificaron en las siguientes unidades de análisis: *auxiliares (auxiliares de enfermería y animadora social), administración y servicios (auxiliares administrativas, administración, limpieza, lavandería y mantenimiento), enfermería* y *técnicos (médico, psicóloga, trabajadora social, fisioterapeuta y terapeuta ocupacional).*

Los primeros acuerdos del GT sobre la distribución, respuesta y recogida del cuestionario

Otro de los puntos que teníamos que organizar en el GT era la manera de distribuir y recoger el cuestionario y de organizar el tiempo para que las trabajadoras pudieran responderlo.

Por un lado, se acordó que se administraría el cuestionario en horario laboral, aunque podría haber excepciones. También se pactaron los días y horarios para contestar el cuestionario en los tres turnos de trabajo. Lunes, miércoles y viernes, de 10 a 12 horas para el turno de mañana, de 15 a 17 para el de tarde y de 22 a 24 para el de noche.

Logramos que se aceptara cubrir los puestos de trabajo durante dos horas para que, por grupos, la gente pudiera contestar el cuestionario. En los casos de realizarlo fuera del horario laboral, se llegó al consenso que las dos horas fueran compensadas económicamente como horas ordinarias.

La empresa incumple algunos de los acuerdos firmados y nosotras respondemos

A pesar de tener una serie de documentos firmados en el CSS y en el GT, la dirección de la empresa incumplió algunos de los acuerdos firmados.

- En primer lugar, cambió de forma unilateral y sin previa consulta el logotipo de la representación sindical (CCOO) por el de DDPP para las hojas informativas.
- Por otro lado, publicó una nota elaborada únicamente por la parte empresarial en la que se explicaba la organización de la participación en la evaluación de riesgos con el Istas21, incumpliendo lo pactado en la reunión del GT. Había modificado tanto la propuesta de horarios (del turno de noche) acordada como la forma en la que se contestaría el cuestionario. Mientras que el acuerdo al que llegamos era que el cuestionario se administraría en horario laboral salvo en ciertas excepciones, la empresa estableció la recomendación de escoger día y hora de respuesta fuera del horario laboral y que esas 2 horas serían abonadas.
- En esta misma nota informativa, la empresa expuso que había unas plantillas en las que apuntarse para realizar el cuestionario en un determinado día, hecho que no se había planteado en ningún momento en ninguna reunión con la parte social.

Ante esta situación, CCOO elaboramos una hoja informativa en la que denunciamos las medidas tomadas unilateralmente por la empresa y sin consulta a la parte social. En él comunicamos que nos “DESENTENDEMOS COMPLETAMENTE Y ANUNCIAMOS NUESTRA NO PARTICIPACIÓN EN ESTE PROCESO” a esperas de la reunión del GT convocada de urgencia para tratar este tema. Asimismo, informamos a las trabajadoras que a partir de ese momento sólo participaba la empresa en la evaluación y que tuvieran prudencia a la hora de participar en el proceso, que ya sólo era responsabilidad de la empresa.

El motivo de este escrito fue que considerábamos muy importante mantener a la plantilla bien informada y que fuera consciente de la situación en la que se encontraba el proceso ante la postura que había adoptado la empresa una vez tenía firmados ya unos

acuerdos con la parte social. Además, era una acción más para conseguir las mejores condiciones posibles de aplicación del cuestionario.

No obstante, esta situación de desacuerdo con la empresa, por el cumplimiento por su parte de los firmado, no llegó a más. La parte de la empresa del GT envió una carta de disculpa a las DDPP. Entonces decidimos no darle más importancia a esa complicación porque consideramos que había costado mucho animar a la gente y que era más conveniente continuar avanzando, eso sí, sin dejar que la empresa volviera a actuar por su cuenta y sin consulta previa.

Mantuvimos una serie de reuniones del GT en las que conseguimos dar una salida adecuada a esta situación poco favorable, aunque la cuestión del logo de CCOO no se resolvió, y tuvimos que aceptar que pusiera sólo “Delegados de Prevención”.

Resolvemos la situación de impasse y se lo comunicamos a la plantilla

En estas reuniones del GT finalmente llegamos a un acuerdo sobre la forma de llevar a cabo el pase, recogida y contestación del cuestionario. Habíamos conseguido mejorar las condiciones de su aplicación, después de que la empresa las hubiera cambiado de manera unilateral y sin consultar a la representación de las trabajadoras. Con las mejoras garantizamos que el proceso se ajustase lo máximo que fue posible a las pautas del Istas21.

Para que la plantilla estuviera al corriente de la resolución de la situación de impasse y contestara el cuestionario, en una nota informativa de noviembre de 2005, las DDPP informaron de diversos aspectos acordados en el GT:

- Que finalmente el cuestionario se contestaría el martes, miércoles y jueves.
- Que los horarios se habían modificado para adaptarlo a las necesidades de la mayoría de las trabajadoras: de 9 a 11 horas y de 11 a 13 para el turno de mañana; de 18 a 20 y de 20 a 22 para el de tarde; y de 22 a 24 para el de noche. Estos horarios serían cubiertos con sustituciones.
- La forma de pago de las horas de los/as sustitutos/as y de las personas que respondieran el cuestionario fuera de su horario laboral.

- Que en caso de no haber podido contestar el cuestionario y estar interesadas, las trabajadoras podían informar a su superior para organizar jornadas de repesca
- Que era recomendable que en el turno de mañana se distribuyeran entre los tres días para contestar el cuestionario para que no hubiera acumulaciones de trabajo en un solo día.

El GT convoca dos asambleas y pasamos el cuestionario

Además de la anterior y otras notas aclaratorias colgadas en los corchos del centro, también tuvieron lugar dos asambleas a las que acudió el GT al completo para informar a la plantilla sobre el pase del cuestionario y sensibilizarla de la importancia de responderlo. La asistencia a estas asambleas fue masiva y mucho mayor que otras convocatorias que habíamos hecho para otros temas, lo que fue la primera muestra de implicación activa de las trabajadoras en el proceso. Además, se mostraron muy interesadas en el tema.

La importancia de mantener bien informada a la plantilla tuvo sus efectos en una segunda muestra de participación de las trabajadoras: el alta tasa de respuesta al cuestionario. Un 79,16% de las trabajadoras devolvieron el cuestionario contestado.

Trabajamos el informe preliminar y comunicamos los resultados a la plantilla

Una vez recogidos los cuestionarios, una empresa externa se encargó de tratarlos y presentó los resultados en el informe preliminar. Dicho Informe se nos entregó muy tarde, por lo que cuando presentamos una denuncia a la ITSS por no entregar la Evaluación de Riesgos y no actuar sobre algunas condiciones de trabajo como la altura de las camas, y la no realización del Plan de emergencia, se añadió el incumplimiento en este proceso y la inspectora hizo mención expresa en su resolución a que se hiciese en un plazo inmediato. A partir de este momento, la empresa nos presenta en una reunión del CSS a una representante de UGT que participaría en el mismo con voz pero sin voto, y que también formaría parte del GT que estaba llevando el Istas21.

El informe contenía diversas gráficas en las que quedaba claramente visible la situación de la plantilla frente a los riesgos psicosociales. Las exposiciones que fueron

más problemáticas fueron la doble presencia, la baja estima, las altas exigencias psicológicas emocionales, la necesidad de esconder emociones, el bajo control sobre los tiempos de trabajo, la alta inseguridad y las altas exigencias psicológicas sensoriales y cuantitativas.

El informe también incluía una tabla con varias columnas en las que se ordenaron los diversos factores de riesgo y el dato de exposición, para que luego el GT, y posteriormente las trabajadoras, pudiéramos rellenar las columnas de origen del riesgo y las propuestas de medidas preventivas.

Una vez teníamos trabajado el informe preliminar en el GT, le comunicamos los resultados a la plantilla. Elaboramos un documento consensuado en el interior del GT que se entregó a cada trabajadora en mano, para asegurarnos de que les llegaba a todas. En esta carta la empresa tampoco aceptó que se pusiera el logo de CCOO. En este documento se incorporó, a petición de las DDPP, una hoja en blanco para que las trabajadoras pudieran hacer sugerencias o propuestas de mejora respecto a los riesgos psicosociales, pero por esta vía no se realizó ninguna aportación.

Además, este documento de resultados también se colgó en los corchos en el centro de trabajo, puesto que consideramos que la información de las trabajadoras debía ser uno de los elementos principales del proceso de intervención. Sin embargo, no nos conformamos con estas dos estrategias informativas (entregar y colgar el documento) y acordamos hacer una asamblea para presentar los resultados y poder responder a posibles dudas o comentarios. En esta asamblea la presentación que hizo el técnico de la empresa no fue muy clara, y al no haber mucho tiempo, no hubo apenas aportaciones del personal.

Formamos grupos de trabajo o círculos de prevención para proponer medidas

En el GT confeccionamos bastantes propuestas de medidas preventivas y ofrecimos a las trabajadoras la posibilidad de participar voluntariamente en las reuniones, aunque nadie lo hizo.

Acordamos que se realizaran grupos de entrevista grupales o círculos de prevención, que fueran voluntarios, para que la plantilla pudiera proponer medidas preventivas. Y en esta ocasión si que hubo una importante participación. Se hicieron dos

grupos de mañana y uno de tarde, con unas 6 y 8 trabajadoras cada uno, intentando que hubiera una representación variada del personal para que todo el mundo se sintiera representado.

La plantilla hizo una tercera muestra de participación activa en el proceso y elaboró bastantes propuestas de mejora. Sus aportaciones se incorporaron a las medidas que ya se habían propuesto en el GT, y la empresa las aceptó sin mayores complicaciones. Las medidas que plantearon eran muy concretas, como por ejemplo para la dimensión de *inseguridad* que se concretaba en aspectos de remuneración y futuro profesional, la propuesta preventiva fue *estudiar la implantación de un convenio único para todos los centros de la corporación*. Otra medida propuesta fue la *mejora de las condiciones económicas y laborales por encima del convenio vigente*.

En estos grupos con las trabajadoras hubo una crítica bastante generalizada al tema del lapso de tiempo trascurrido entre el pase del cuestionario y el momento en el que se presentaron los resultados y se les pedía su opinión. No obstante, los efectos de la duración del proceso fueron disminuidos por la continua información ofrecida a la plantilla.

Mejoras y cambios conseguidos

Desde que iniciamos el proceso de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en el Hospital Asil Sant Jaume en el año 2005, hemos conseguido introducir una serie de mejoras y cambios, algunos en sentido de riesgos psicosociales y otros referentes a las relaciones laborales y a la concienciación de la plantilla:

- ☑ Se han puesto refuerzos en las diferentes plantas, y para los festivos y fines de semana con el objetivo de aligerar la carga de trabajo de la plantilla.
- ☑ Aunque no tanto como pedíamos la parte social, se ha aumentado el sueldo.
- ☑ La plantilla se ha concienciado de que algunos de los problemas que tiene cada trabajadora en el puesto de trabajo están vinculados con los riesgos psicosociales y que no son aspectos individuales, sino que también los sufren el resto de trabajadoras, porque derivan de la organización del trabajo.
- ☑ Las DDPP también hemos aprendido de todo el proceso y de la importancia de la información y comunicación con las trabajadoras. Manteniendo bien informada a la plantilla, conseguimos movilizarla en momentos claves del

proceso. Por un lado, en la asistencia a las diversas asambleas informativas. Por otro lado, en la respuesta del cuestionario. Finalmente, en la participación activa de las trabajadoras en los grupos de trabajo creados para elaborar propuestas de medidas preventivas para conseguir una organización del trabajo más saludable.

El proceso sigue abierto y sin concluir puesto que durante este tiempo se producen do sucesos importantes. En abril mayo el director del centro abandonó su cargo para presentarse a la alcaldía de la ciudad. Actualmente es el alcalde y su sustituto todavía no se nos ha presentado. Y el otro es que el mes de noviembre hay elecciones sindicales en el centro. Así pues será el nuevo comité el que tendrá que continuar el trabajo.

Fecha de la entrevista: 26 de septiembre de 2007

INTERPRETAR RESULTADOS, PROPONER E IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

El análisis de datos y la propuesta de medidas preventivas no es un proceso técnico, sino que es un proceso sociotécnico y tiene que ser eminentemente participativo, que tiene que contar con las aportaciones de todas las partes implicadas (técnicos en prevención, dirección y trabajadores).

Presentamos experiencias con diversos planteamientos de cambio en la organización del trabajo para reducir y eliminar la exposición nociva a riesgos psicosociales. Las experiencias seleccionadas desarrollan tres medidas preventivas: enriquecer el trabajo, implantar jornadas compatibles, ritmos y plantillas razonables, y trabajar de forma cooperativa, garantizar el respeto y el trabajo justo.

Fundació Joan XXIII. Se ha realizado la evaluación de riesgos con el método Istas21. Destaca la importante participación y compromiso de las delegadas de prevención en el conjunto del proceso y cómo se ha abordado y concretado la información y participación de la plantilla. Ha sido relevante la creación y la gran riqueza de aportaciones en los Círculos de Prevención, con la participación directa de la plantilla, para profundizar sobre el origen de los riesgos y las propuestas de medidas de prevención. Se han puesto en marcha algunas de las medidas acordadas.

Hospital Sant Jaume de Calella. Tras muchos años percibiendo como la organización del trabajo se deterioraba, con consecuencias entre el personal, finalmente se consigue aplicar el método Istas21 para hacer la evaluación de riesgos psicosociales de forma participada por las Delegadas de Prevención. Esta actuación tiene una repercusión tan importante entre las trabajadoras que el Comité de Empresa en pleno, formado por cuatro sindicatos, decide incorporarse a las reuniones de trabajo preparatorias para identificar el origen y hacer propuesta de medidas preventivas.

Eurest Colectividades. Los problemas aparecen en el momento de implementar las medidas preventivas. Sorpresivamente, la dirección de la empresa realiza un viraje de 180º y deja de lado las medidas preventivas en origen pactadas, para desarrollar una actuación poco profesional centrada en el individuo. Después de una mediación infructuosa, los representantes de los trabajadores nos hemos visto en la obligación de interponer denuncia ante la ITSS y pasar al control de la legalidad en relación a todos los aspectos de prevención, frente a la vía de diálogo y negociación utilizada hasta ahora.

Crown Embalajes España, SLU Frente a la baja calidad de liderazgo se ha llegado al acuerdo de implantar procedimientos para mejorar la comunicación entre superiores y trabajadores.

Codorníu. Por un lado, frente a la baja influencia y las bajas posibilidades de desarrollo se ha establecido un espacio permanente de participación consultiva y delegativa de los trabajadores relativo a la organización del trabajo por secciones. Por otro lado, frente a la baja estima e inseguridad salarial, se ha conseguido, a través del TLC, reafirmar una garantía retributiva que ya estaba reconocida en el convenio pero no implementada.

Italco. Ante la propuesta empresarial de implantación de círculos de calidad, hemos rediseñado formas y contenidos para convertirlos en una medida preventiva frente a los riesgos psicosociales. Ante la baja calidad de liderazgo y baja estima, hemos conseguido establecer nuevos procedimientos para mejorar el trato de los superiores a las trabajadoras, como personas y profesionales.

DHL Express Servicios SL. Frente a las altas exigencias cuantitativas las delegadas de prevención plantean aumentar la jornada de las trabajadoras a tiempo parcial interesadas y contratar más personal, incrementar el tiempo entre llamadas salientes y entrantes, además del tiempo mínimo de conversación según tipo de llamada y mejorar los recursos materiales para la realización de las distintas tareas.

Creu Roja. Para mejorar la exposición a la baja estima se ha doblado el valor de la hora trabajada en festivos, compensándose en tiempo y se ha establecido un nuevo protocolo para cubrir plazas vacantes y de nueva creación que prioriza la promoción interna. Finalmente se está trabajando en una nueva valoración de puestos de trabajo, con el objetivo de proceder a una revisión salarial.

EMPRESA: Fundació Joan XXIII

Esta experiencia ha sido seleccionada por la gran riqueza en la participación de la representación sindical y de la plantilla en el conjunto del proceso, y se destacan los siguientes aspectos:

- ☑ La creación de un grupo de trabajo (GT) específico para liderar el proceso y que ha sido formado por la representación empresarial y la representación sindical. Este GT ha funcionado de manera constante y enriquecedora durante el análisis de los resultados, la identificación de los orígenes de los riesgos y la propuesta de medidas preventivas.
- ☑ La fuerte implicación de los trabajadores y trabajadoras en el proceso. El cuestionario de identificación de riesgos fue contestado por el 84,29% de la plantilla. La participación en las diferentes charlas informativas fue elevada. En la fase de discusión del origen de los riesgos y definición de propuestas de mejora de las condiciones de trabajo se crearon Círculos de Prevención (CP), una oportunidad más para facilitar la participación de las trabajadoras.
- ☑ En esta experiencia también destaca el empeño de las delegadas de prevención (DDPP) de CCOO que ha permitido desbloquear en diversos momentos el proceso.

Por lo tanto, frente a la postura de la empresa que, en ocasiones, se ha presentado como un obstáculo para el desarrollo del proceso, la constancia y coherencia del GT. Hay que subrayar la importancia del papel de las DDPP para sacar adelante el proceso cuando se encontraba bloqueado, como en el momento del debate sobre la formación de los CP, y en los que las posibilidades de avanzar eran escasas. Para continuar, las estrategias y acciones tanto formales (reuniones, circulares, etc.) como informales (conversaciones en pasillos, correos electrónicos, etc.) que empleaban han sido imprescindibles. Además, este papel lo desarrollan siempre como representantes de las trabajadoras, continuamente trabajan por y para ellos, y ello se refleja en las listas sindicales. Este trabajo sindical tuvo un efecto claro sobre la postura de la empresa con respecto a los CP: aceptó que finalmente se llevaran a cabo.

Además, según las DDPP se ha creado una red social muy fuerte que no debería romperse porque puede ser muy útil para el funcionamiento del centro en otros aspectos futuros diferentes a la prevención de riesgos laborales.

Actividad de la empresa/sector económico

Centro de enseñanza privada, perteneciente a la Fundació Jesuites Educació. Su actividad fundamental es la impartición de formación reglada.

Convenio que se aplica

Convenio colectivo de trabajo del sector de la enseñanza privada de Catalunya.

Características de la plantilla

La plantilla estaba formada, en el momento de aplicar el cuestionario, por unos 140 trabajadores, 78 mujeres y 62 hombres. La edad media es de 43 años y la antigüedad media de 15 años. La mayoría de la plantilla está contratada a jornada completa y la mayor parte ellos son contratos indefinidos. Del total de la plantilla, 106 son docentes y 34 Personal de Administración y Servicios.

Contexto sindical de la empresa

CCOO cuenta, en el momento de la evaluación, con la mayoría de la representación sindical: 4 representantes del personal docente y un delegado del PAS. Además, en la empresa hay dos delegados de UGT y uno de USOC.

La organización de la prevención en la empresa

En el momento de plantear la intervención sindical sobre los riesgos psicosociales ya estaba constituido el Comité de Seguridad y Salud (CSS), formado por tres miembros en representación de la dirección (dos miembros del Consejo de Dirección y un miembro de profesorado vinculado con la dirección) y por tres representantes de los trabajadores (dos pertenecientes al CE y un tercer trabajador de CCOO pero fuera del Comité que fue acordado con la empresa).

La empresa cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) que no ha jugado el papel técnico y relevante que cabria esperar, de manera que en algunas fases del proceso la representación sindical y empresarial ha asumido parte de las tareas que deberían haber sido desarrolladas por el Servicio de Prevención, siempre con la intención de avanzar en este proceso.

El inicio del proceso: los actores que intervienen

El proceso de intervención sindical para la prevención de riesgos psicosociales en la Fundació Joan XIII se inicia a través de una solicitud de asesoramiento en el año 2003 por parte de las DDPP de CCOO al sindicato por diversas razones:

- ☑ La percepción de la necesidad de realizar una intervención en relación a estos riesgos porque entre las trabajadoras se estaban dando situaciones de *burn out* o de trabajadoras *quemadas*, la inquietud generada ante posibles rescisiones de contrato y la necesidad de reubicar a las trabajadoras en los diferentes ciclos educativos debido al cierre de unidades, la exigencia de adaptarse a la demanda del entorno y a la nueva LOE, de la sensación de falta de reconocimiento por el trabajo realizado, etc.
- ☑ En el centro se disponía de una evaluación de riesgos inicial realizada por un Servicio de Prevención Ajeno en la que los riesgos psicosociales no habían sido contemplados.
- ☑ Porque las DDPP de CCOO conocieron el método Istas21 en unas jornadas sobre salud y trabajo docente y lo consideraron adecuado y necesario para la empresa.

Antes de iniciar el proceso, era imprescindible que las DDPP tuvieran información no sólo de la evaluación de riesgos psicosociales, sino de cómo evaluar los riesgos laborales en general, cómo recoger información, de la organización de la prevención en la empresa, etc. Así pues, el asesoramiento inicial de CCOO fue dirigido a la formación del CSS y a la fijación de unas normas de funcionamiento. Un año después de la primera consulta, ya se contaba con la estructura y funcionamiento necesarios. Se plantaron los cimientos para disponer de un ámbito de participación y consulta a través del CSS.

La elección del método y puesta en marcha de la evaluación

Conseguir un acuerdo sobre el método para evaluar y actuar sobre los riesgos psicosociales fue una tarea de casi 10 meses. En el curso 2004-05 iniciamos el proceso con la presentación y propuesta del Gabinet Higia Salut i Treball de CCOO de la

utilización del Istas21. La dirección de la empresa en un primer momento se mostró receptiva a su aplicación. Sin embargo, antes de la firma del acuerdo, cambió su postura ante la propuesta por parte del SPM de un método alternativo de evaluación. Las DDPP mostraron su desacuerdo, porque las partes estaban muy próximas a la aplicación del Istas21. Hacía falta moverse con rapidez para argumentar su postura contraria al nuevo instrumento. Para ello, las DDPP realizaron una tabla comparativa entre el Istas21 y el método que planteaba el SPM. Entre los argumentos de las DDPP para rechazarlo, destacaba que sólo era aplicable a centros docentes, que no era un método validado, que no garantizaba la confidencialidad, que no contemplaba la participación de la plantilla en la elaboración de las propuestas de medidas preventivas, que no se tenía en cuenta al personal no docente, etc. Como la dirección dejó en manos del CSS la elección del método, fue en una reunión del mismo dónde se presentaron y estudiaron los pros y los contras de ambos métodos utilizando el material preparado por las DDPP para tal fin. Se rechazó por unanimidad la propuesta del SPM, que quedó desligado y parcialmente distanciado del proceso, alejándose del papel de asesoramiento técnico que le corresponde a cualquier servicio de prevención.

La discusión del método antes de las vacaciones de Navidad de 2004 fue un punto de inflexión en el proceso de intervención sindical, en el que el papel de las DDPP fue decisivo en la defensa de Istas21. Expusieron todos aquellos puntos que consideraban que un método debía contener. De esta forma demostramos que el Istas21 era un método mucho más consistente y adecuado que el que presentaba el SPM, que tenía muchas carencias respecto a participación, confidencialidad, validación, representatividad de la muestra, etc. Por su parte, la empresa entendía que el Istas21 era un método novedoso, que suponía un instrumento de participación y que además comportaba ser pioneros en su aplicación en centros educativos privados. La empresa aceptó finalmente el Istas21 porque asumía lo que había decidido el CSS tras leer las conclusiones que sus miembros habían extraído del análisis de los dos métodos. Asimismo, la empresa consideró que, como la otra propuesta no garantizaba el anonimato, no hubiera sido bien acogida por las trabajadoras, quienes ya habían sido informadas sobre el Istas21 directamente por las DDPP y en pequeñas reuniones.

En la firma del acuerdo sobre la aplicación del método Istas21, el SPM quedó a un lado del proceso por haber sido rechazado su método alternativo y la participación de la técnica del SPM se ha limitado a la asistencia a las reuniones del GT, en los casos en

los que ha estado presente, pero sin realizar excesivas aportaciones al proceso ni dinamizarlo. Es decir, se desentendió del papel de servicio de prevención en el proceso del Istas21. Finalmente, incluso la empresa dejó de contar con el SPM para la parte técnica del proceso. Esta ausencia ha sido una importante debilidad en el conjunto del proceso, y no ha quedado otra solución que parte de las funciones que deberían haber sido asumidas por el SPM se hayan atendido gracias al trabajo de las DDPP y la representación de la empresa.

Firmado el acuerdo del Istas21, se formó el GT (3 DDPP, 1 delegado del comité de empresa y 2 representantes de la empresa, la técnica superior del SPM y la asesora de Higia), preparamos la evaluación acordando las unidades de análisis, informamos a las trabajadoras de su aplicación y después de Semana Santa se pasó el cuestionario, con una alta participación (84,29%). Recogidos los cuestionarios, fueron informatizados por parte de los miembros del GT del centro en sus horas de permanencia no lectivas, lo que tuvo un inconveniente: al disponer de poco tiempo cada vez que introducían datos, se quedaban cuestionarios a medio introducir.

Para asegurarnos de que la introducción de los datos había sido la correcta, fue muy importante que hubiera un primer momento de validación. En éste se encontraron numerosos errores que se solucionaron dejando el trabajo a una persona de administración para que se dedicase de manera exclusiva a la informatización de los cuestionarios, preservando en todo momento el anonimato y garantizando la confidencialidad. Se realizó de nuevo una validación y en este caso no se detectó ningún error. Se hubiera ahorrado mucho tiempo y esfuerzos si se hubiera adoptado esta decisión desde un inicio. Seguidamente, las DDPP de CCOO elaboraron dos documentos con diferentes tablas y gráficos donde se recogía el resultado de las exposiciones a las diferentes dimensiones de los riesgos psicosociales que mide Istas21, siempre atendiendo a la confidencialidad de los datos.

Se identifican los orígenes y se proponen medidas preventivas en el GT

Para el análisis de los datos y la determinación de los orígenes de las exposiciones problemáticas el GT convocó durante el curso 2005-06 inicialmente tres reuniones, número que fue ampliado hasta doce reuniones, debido a la gran cantidad de aportaciones realizadas por sus miembros.

Con los datos que se obtuvieron de los cuestionarios, comenzamos a analizar en el GT cuáles eran las dimensiones que más afectaban a la salud de las trabajadoras y elaboramos un cuadro con la prevalencia, la descripción de las condiciones de trabajo para cada dimensión (puesto, antigüedad, etc.), buscamos orígenes y comenzamos a proponer medidas preventivas. El GT realizó un trabajo muy intenso y comprometido para detectar los orígenes de las exposiciones a niveles muy afinados, de manera que fueron necesarias pocas matizaciones por parte de las trabajadoras de los CP con respecto a dichos orígenes.

El GT elaboró un documento definitivo que fue el producto de todo su trabajo y que consta de una tabla con 4 columnas: la primera de ellas es la de las dimensiones de los riesgos psicosociales; en la segunda columna se sitúan aquellas preguntas del cuestionario que hacen referencia a la dimensión en cuestión; la tercera columna contiene los orígenes identificados; y en la cuarta se adjuntan algunas de las propuestas de medidas preventivas discutidas en el GT. Resultó especialmente interesante el método de trabajo: en las reuniones del GT recogíamos las aportaciones in situ; se realizaba con un ordenador y un cañón y conforme se iba escribiendo, todos los miembros podíamos ver cómo se iban organizando nuestras aportaciones en la tabla. En el momento de realizar dichas aportaciones ya hacíamos, inconscientemente, una diferenciación de los orígenes según el nivel educativo al que se referían. El papel de la asesora fue facilitar la separación de los orígenes por niveles educativos, ordenarlos en la tabla según la dimensión a la que se referían y ponía de manifiesto algunos que se relacionaban entre sí.

Esta fase es considerada muy interesante y enriquecedora tanto para la representación sindical como para la empresa, puesto que eran ellos quienes consensuaban los orígenes que se hacían visibles en esas reuniones. Además, durante su desarrollo, se aceptaron las propuestas preparadas previamente con las asesoras y DDPP. Debe indicarse que, si bien es cierto que hubo algunos momentos de tensión, no fueron grandes confrontaciones puesto que el clima del GT fue positivo y se producían avances.

El papel del GT y del asesoramiento del sindicato en el análisis de los resultados

La importancia del rol desempeñado por el GT en esta experiencia fue esencial en todos los momentos del proceso.

- ☑ Ha sido el encargado de dinamizar todo el proceso, gracias a la cohesión interna del mismo y a su carácter trabajador y abierto a la hora de discutir las diferentes cuestiones.
- ☑ Además, ha sido importante el hecho de que sólo diera los pasos que habían sido consensuados por las representantes de la empresa y de las trabajadoras.
- ☑ Ha sabido ganarse la confianza de la empresa y le ha hecho ver la necesidad de la participación de las trabajadoras.
- ☑ Ha facilitado la participación muy activa de la empresa y de la representación sindical en la discusión del origen y en la propuesta de medidas preventivas. La alta participación de los miembros del GT se ha debido en buena medida a que podían ver cómo sus aportaciones tomaban sentido y orden. Todo ello ha dado potencia al Istas21 en esta empresa, y ha permitido llegar a esta fase del proceso sin enfrentamientos tan crudos que haya sido necesaria la intervención de organismos externos. Es decir, que la capacidad de negociación en todo momento ha sido esencial y muy positiva, ya que si bien ha habido continuamente estira y aflojas, la participación activa y el seguimiento constante de los diferentes agentes ha salvado el proceso.

Además, destaca también el papel orientador de la asesora sindical de CCOO, y su rol a la hora de dinamizar y moderar las reuniones del GT. La propia dirección se ha dirigido a ella respecto a las cuestiones técnicas del proceso antes que al SPM, sin embargo la asesora no puede hacer la evaluación porque no es la técnica del servicio de prevención. Esto se resolvió mediante la responsable de seguridad e higiene de la Fundación, formada convenientemente que asumió la evaluación de riesgos psicosociales.

Se elabora el informe preliminar

A partir de la experiencia del GT, la responsable de seguridad y la DP elaboraron el informe preliminar que presentamos en la sesión de final de curso 2005 para todas las trabajadoras, con el objetivo de que pudieran hacer sus aportaciones a través de la página Web. Este informe contenía datos sobre la plantilla, una descripción de la muestra que participó en la evaluación, las condiciones de empleo y trabajo, las exposiciones a factores de riesgo (puntuaciones crudas y prevalencia de la exposición), la identificación de las exposiciones problemáticas a partir de la tabla de prevalencia (principales exposiciones problemáticas, otras exposiciones problemáticas y exposiciones favorables), información sobre las dimensiones de salud, estrés y satisfacción, la interpretación de los resultados de la evaluación y la identificación de los orígenes y un resumen de las medidas preventivas propuestas por el GT.

Aparece la necesidad de los Círculos de Prevención

En este punto del proceso, la participación directa de la plantilla se frena. El GT estudió la situación y detectó el motivo inmediatamente: las profesoras se encontraban con una gran carga de trabajo asociada al momento del calendario escolar en el que se encontraban (junio, julio y septiembre se dedican a cerrar un curso y preparar el siguiente) y no podían dedicar su tiempo a realizar aportaciones al informe. Por lo tanto, un punto que podía debilitar el proceso era la falta de horas disponibles por parte de las trabajadoras y el exceso de carga de trabajo que les impedía dedicar más tiempo a participar en la aplicación del Istas21. Es decir, en el caso de intervenciones en el ámbito educativo debemos tener presente el calendario escolar, puesto que marca de manera muy significativa la disponibilidad de las trabajadoras y, si no se cuenta con ello desde un principio, puede suponer una debilidad o freno del proceso.

Tras la elaboración del informe preliminar, y ante la falta de aportaciones al mismo después de las vacaciones, acordamos la creación de Círculos de Prevención (CP) con la participación directa de las trabajadoras, tal y como propone el método Istas21. En primer lugar, por una razón metodológica pues quien realiza el trabajo tiene un conocimiento de éste que es esencial, complementario al conocimiento técnico e insustituible si lo que pretendemos es mejorar las condiciones de trabajo. En segundo lugar, por una razón de operatividad, pues la implicación activa de las trabajadoras es básica, si pretendemos una prevención eficaz ya que son ellas quienes van a

protagonizar los cambios, que se aceptarán y entenderán mejor si han sido co-partícipes de su diseño.

El objetivo de los CP era doble: acabar de definir el origen de los riesgos, y sobre todo, definir las medidas preventivas y de mejora de las condiciones de trabajo que se debían poner en marcha para eliminar o disminuir los riesgos detectados.

Se llegó a un principio de acuerdo sobre cuáles serían los CP que tendrían que formarse y cuál sería su funcionamiento. Para resolver el problema de falta de tiempo de los y las profesores durante los tres meses arriba indicados propusimos desde el GT que los CP se reuniesen durante la jornada laboral y que las profesoras fueran sustituidas por trabajadoras contratadas para ello. Al plantear la necesidad de crear estos CP hubo reuniones con la empresa con un alto nivel de conflicto porque ésta no estaba dispuesta a que los trabajadores dedicasen horas a participar en los CP. Esta situación iba a acarrear unos costes económicos de contratar personal de sustitución que la empresa no iba a cubrir, cosa que ya había hecho para sustituir a las personas que participaban en el GT. En estos encuentros planteamos propuestas alternativas para desbloquear el tema, evitando aquellas en las que las trabajadoras pusieran su tiempo libre sin que la empresa hiciera ningún esfuerzo. Ante la situación que se planteó en esta reunión, continuamos pensando alternativas.

La propuesta inicial consistió en la realización de 7 círculos de prevención que se correspondían con puestos de trabajo identificados como más expuestos a la situación nociva en determinados factores de riesgo; estarían integrados por 2 miembros del grupo de trabajo y 6 trabajadores como mínimo (con paridad de sexos y representativos de las distintas maneras de pensar existentes en la Fundación) que se reunirían en dos sesiones de dos horas de tiempo efectivo de trabajo. Las representantes de las trabajadoras del GT se negaron a desestimar los círculos.

Mientras se producían estas discusiones con la empresa, las DDPP y la asesora, junto con otros miembros de CCOO, siguieron estableciendo las condiciones mínimas que debía reunir un CP y preparando materiales específicos para cada CP en los que se dejaban espacios para concretar las medidas, para realizar una priorización y en los que indicar qué agentes debían implementarlas y en qué niveles. Todo este trabajo lo hicimos antes de saber la respuesta definitiva de la empresa, pero confiando en que aceptaría. Dicha confianza se basaba en que la empresa había firmado el acuerdo de

aplicar el Istas21 y ello le obligaba a seguir todas y cada una de las fases que en él se establecían. El hecho de recordarle a la empresa a lo que se habían comprometido desde el momento de la firma del acuerdo fue importante para que ésta accediera finalmente a la creación de los CP. Es por eso que todo esfuerzo empleado al principio del proceso en dejar claros los compromisos de cada parte cuando se firma el acuerdo inicial de aplicación del Istas21 tiene su posterior recompensa.

Finalmente se forman los Círculos de Prevención

Finalmente, se desbloqueó el tema de los CP y llegamos a un acuerdo con la empresa para realizarlos. Para ello, tanto la empresa como la plantilla tuvieron que ceder una parte, y acordamos que la duración de cada CP fuera de dos horas para cada uno, pero con posibilidad de alargarlo. Este logro fue un éxito puesto que suponía la creación de espacios de participación para las trabajadoras a la hora de identificar más orígenes y de hacer propuestas de medidas de intervención. La difusión del acuerdo se hizo por correo electrónico por parte de la dirección, pero ante la escasa respuesta, cada miembro del GT lo difundió a sus compañeras. Para el caso del PAS se adaptó y se tradujo al castellano.

Los 7 CP se organizaron en función de los ciclos educativos (*Profesores de Infantil y Primaria sin cargos, Profesores de Secundaria sin cargos, Profesores de Bachillerato y Ciclos Formativos sin cargos, Personal del PAS-CETEI sin cargos, Tutores, Mandos Intermedios* y el del *Consejo de Dirección Ampliado*) y preparamos un documento para cada uno de ellos con una parte genérica sobre el funcionamiento y objetivos de los CP, con los orígenes detectados (a matizar en el CP) y los grandes grupos de medidas preventivas (a ampliar y trabajar más concretamente en ellos). Para que hubiera una mayor diversidad interna de los CP que enriqueciera el proceso, intentamos que estuvieran constituidos por personas muy diferentes, y garantizando que no coincidieran trabajadoras y dirección para facilitar la participación libre y sincera. Los CP fueron moderados por un miembro del GT y en algunos casos se nombró a un secretario, también miembro del GT.

Finalmente se acordó realizar una reunión para cada CP de dos horas de duración (una hora en tiempo de trabajo y otra a cargo del tiempo personal de la trabajadora) y la participación era voluntaria. Todos los CP se repartieron en dos días programados para reuniones de profesoras con el mismo horario para todas. Se pudieron

completar 6 CP, excepto el CP de *Profesores de Bachillerato y Ciclos Formativos sin cargos,* que no se realizó por falta de asistentes. Los CP que tuvieron de 3 a 9 participantes cada uno, a los que se sumó un representante del GT.

El funcionamiento de estos CP fue, por lo general, positivo y productivo:

- ☑ Se matizaron algunos de los orígenes identificados en el GT
- ☑ Se presentaron numerosas medidas preventivas para cada dimensión
- ☑ Se estableció un orden de prioridad para su implementación

Todas estas aportaciones quedaron recogidas en un informe para cada CP. Además, quien no pudo asistir a los CP tuvo la oportunidad de realizar sus aportaciones a través del correo electrónico. Como incidente destacable, y punto débil del proceso, debe indicarse que uno de los siete CP programados no llegó a realizarse por la ausencia de participantes, no atribuible a la falta de información.

Partiendo del documento proporcionado y después de un turno de palabras, se discutió sobre los orígenes y se propusieron aquellas medidas preventivas que podrían mejorar la situación en la que se encontraban, valorando la posibilidad de ejecución en su puesto de trabajo e indicando también las personas implicadas. La riqueza de cada CP quedó registrada en una cinta magnetofónica, pero su contenido era confidencial y sólo se empleó para elaborar los informes, después fueron destruidas.

En general puede destacarse respecto a las trabajadoras que, si bien la tasa de afiliación sindical es baja, es un colectivo muy activo y que se ha implicado de manera decisiva en el proceso, al ver que su participación era esencial y que sus aportaciones quedaban reflejadas en los diversos documentos elaborados.

Así pues, la formación de los CP ha introducido una mejora en la empresa, ya que ha creado unos espacios de participación de las trabajadoras muy importantes, puesto que sus contribuciones no caen en saco roto, sino que son recogidas y trabajadas.

Intervenir en la mejora de las condiciones de trabajo

A partir de las conclusiones de los diferentes CP, hemos elaborado una propuesta de objetivos para la planificación de la actividad preventiva y combatir así las exposiciones a factores de riesgo psicosocial en el origen. Por ejemplo, las trabajadoras sufren exposiciones problemáticas entre otros a los siguientes factores de riesgo: la

doble presencia porque en muchos casos son trabajadoras que se hacen cargo de las tareas del hogar; las exigencias psicológicas emocionales por problemas de disciplina y de enfrentamiento con los alumnos y la falta del apoyo familiar; y las exigencias psicológicas cuantitativas porque el carácter innovador del centro y la voluntad de participar en numerosos proyectos educativos, etc. aumentan la carga de trabajo a las profesoras.

Ante estos orígenes detectados, el GT propuso algunas medidas preventivas:

- ☑ Para el caso de la doble presencia se propuso crear una comisión que se encargase de organizar los horarios en casos puntuales de substituciones.
- ☑ En referencia a las exigencias psicológicas emocionales, se propuso, entre otras medidas, contar con personas expertas que ayudasen a afrontar los diferentes problemas, tener una sala de profesoras en condiciones en la que poder relajarse, leer la prensa y hablar con las compañeras de trabajo de temas ajenos al trabajo.
- ☑ Sobre las exigencias psicológicas cuantitativas, se propuso, entre otras cosas, planificar mejor las actividades y las tareas a realizar, y favorecer los mecanismos que permitan el reciclado de las profesoras.

Una vez elaboradas las conclusiones del conjunto del trabajo ha surgido un nuevo conflicto con la dirección que cree que no es necesaria la planificación, al considerar suficientes los objetivos generales y el Plan de Acción de la empresa. Esta postura supuso una ruptura con la dinámica y el ritmo alcanzados en fases anteriores.

Parte de las medidas propuestas por el GT, y apoyadas por la plantilla, se aplicaron en la programación del curso 2007-2008. Estas medidas hacían referencia a calendarios, reuniones y posibilidades de aumentar la capacidad de decisión y autonomía, creando dinámicas de grupo. En estos momentos, se han implementado algunas de estas medidas, por lo tanto, hemos conseguido mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras.

Por el momento, nos encontramos con los resultados de los CP recogidos en unos informes y ante la necesidad de llegar a un acuerdo con la empresa sobre la realización de una planificación para implementar las medidas preventivas de cara a cursos futuros.

No obstante, las representantes de las trabajadoras no pueden permitir que el trabajo realizado se pierda y por lo tanto quieren que se firme un acuerdo con la empresa conforme se aplicarán las medidas preventivas para combatir los orígenes detectados. En la actualidad, y después de la reunión que se tuvo con la dirección y con la representante del CE en julio de 2007 para presentar los resultados de los CP, se acuerda que la parte de la planificación de la actividad preventiva se realizará desde el CSS a partir de septiembre de 2007, y será el CSS quien realizará una propuesta de planificación.

En este punto del proceso se hace visible una realidad positiva a la que se ha llegado a través del trabajo de los últimos años: existe una confianza importante entre las representantes de las trabajadoras y la empresa que permite adoptar una actitud optimista con respecto a actuaciones y pasos futuros.

Asimismo, la relación entre las trabajadoras y sus representantes ha salido reforzada de este proceso, puesto que, en el momento en el que las DDPP solicitaban el apoyo de la plantilla, lo han recibido y han conseguido movilizarla en los momentos oportunos gracias a su capacidad de información.

Fechas de las entrevistas: 24 y 26 de julio de 2007

EMPRESA: Hospital Sant Jaume de Calella

Esta experiencia ha sido seleccionada por el cambio conseguido en cuanto a la calidad y posibilidades de participación de la representación sindical y de la plantilla en el conjunto del proceso de evaluación de riesgos psicosociales, en el momento de interpretar los resultados y hacer la propuesta de medidas preventivas. Sobretodo, en esta experiencia destacan los siguientes aspectos:

- ☑ Se ha creado un marco de diálogo conjunto con la empresa, concretado en el grupo de trabajo (GT), en el que se identifica el origen del riesgo y se acuerdan las propuestas de medidas preventivas para la mejora de la organización del trabajo.
- ☑ Las relaciones entre las diferentes representaciones sindicales que conviven en el Consorcio Sanitario de Maresme – La Selva han mejorado ostensiblemente, favoreciendo la puesta en común de los diferentes puntos de vista, en relación con la salud laboral y facilitando el trabajo conjunto.
- ☑ Colateralmente, gracias al tesón con que han trabajado los temas de riesgos psicosociales, ha habido una mejora de los resultados de CCOO en las elecciones sindicales.

Todo ello ha llevado al consenso de una serie de medidas preventivas, que son fruto del acuerdo, primero en el marco de la representación de las trabajadoras que se encuentran en el Comité de Empresa (CE), y posteriormente en el marco del GT, en el que se continúa elaborando un listado importante de medidas preventivas.

El proceso no ha finalizado, puesto que se está identificando el origen, priorizando medidas preventivas, etc. pero, justamente por esa razón, hay que recordar el objetivo final: incidir y convertir la mejora de la organización del trabajo en más saludable.

Actividad de la empresa/sector económico

La Corporació de Salut de Maresme i La Selva integra las siguientes empresas: Asilo de Lloret, Asilo de Blanes, Hospital Sant Jaume de Calella, Hospital de Blanes, Centres d'Assistència Primaria (CAP) de Tossa, Lloret, Malgrat/Palafolls y Calella.

En concreto esta experiencia se centra en la Corporació de Salut de Maresme i La Selva, zona Maresme (CSMS-ZM), que incluye los centros de trabajo del almacén de Malgrat y los CAP de Malgrat/Palafolls y Calella, el Hospital Sant Jaume de Calella.

Convenio que se aplica

El convenio de la Xarxa d'Hospitals d'Us Públic (XHUP) se aprobó y firmó el año 2006.

Características de la plantilla

La mayoría de la población trabajadora del CSMS-ZM son mujeres (72%) frente al 28% de hombres, aproximadamente. Las mujeres ocupan puestos de trabajo de auxiliares de enfermería, enfermeras, técnicas sanitarias, médicas y puestos de dirección o gestión, etc. Mientras que los puestos de trabajo de hombres están más ligados a puestos de trabajo de camilleros, médicos y puestos de dirección o gestión, etc.

La plantilla es fluctuante y se mueve sobre los 900 trabajadores, cosa que dificulta conocer el censo real de trabajadores. La contratación es mayoritariamente de personal fijo (un 90%), aunque los contratos temporales van en aumento, sobretodo para la ocupación de puestos de trabajo donde existe una alta rotación: canguros, correturnos, médicos temporales, etc.

El salario que se aplica es el que marca el convenio, según la categoría profesional.

Contexto sindical de la empresa

En el momento de contestar al cuestionario, el comité de empresa (CE) estaba constituido por 17 miembros: 7 de CCOO, y el resto de SAE Y AMIC. CCOO estaba en minoría y el resto de sindicatos funcionaban conjuntamente con multitud de acuerdos.

En el 2007, se realizaron elecciones sindicales con el aumento del número de Delegados de CCOO, pasando de ser 10 de un total de 21; AMIC se separa y pasa ha constituirse dos secciones sindicales nuevas: SATSE y Metges de Catalunya (MC).

Esta constituida la sección sindical de CCOO, al igual que del resto de representaciones sindicales de las trabajadoras.

La organización de la prevención en la empresa

En la empresa hay constituido un Comité de Seguridad y Salud (CSS), aunque siempre ha sido un órgano más formal que funcional, en el que se tramitaban muy pocos temas, dado que en el CE se decidía casi todo.

En un inicio, el CSS estaba compuesto por 4 miembros: una delegada de prevención de SAE, 1 de SATSE, y 2 de CCOO, y 4 representantes de la empresa como órgano paritario.

En el inicio del proceso la empresa tenía contratado el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) de Asepeyo, con las especialidades de higiene y seguridad. El CSS participó en la evaluación de riesgos inicial, realizada por el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) de Mutua Asepeyo.

Posteriormente se creo un servicio de prevención propio, en la modalidad de mancomunado (SPM). La especialidad de ergonomía y psicosociología aplicada está incluida en dicho SPM, aunque en diversas ocasiones las DDPP han puesto de manifiesto que el tiempo a disposición de este recurso es excesivamente limitado. En concreto se cubre con una persona que dedica 8 horas al mes a esta especialidad para todo la CSMS.

Propuesta de las DDPP de CCOO: la intervención en riesgos psicosociales

La gestión del hospital empezó a sufrir algunos cambios, ya que la CSMS pasó de estar formada por el Hospital Sant Jaume de Calella y sus CAP a anexar el Hospital Comarcal de la Selva de Blanes. Se inició un proceso de traslado y externalización de actividades:

- Externalización del servicio de mantenimiento del hospital, a pesar de la oposición del CE.
- El laboratorio se trasladó al Hospital Sant Jaume de Calella.
- La actividad quirúrgica de otorrinolaringología se fue, con oftalmología, a Hospital Comarcal de la Selva de Blanes.
- Supresión de la figura de la supervisora que controlaba y organizaba el trabajo en la planta.
- Supresión de los jefes de servicio de Anestesia, Urgencias y Emergencias, Sociosanitario, etc.; que se sustituyen por las figuras de Jefes de Área, de estos servicios, compartiendo su tiempo de trabajo entre los dos Centros: Hospital Sant Jaume de Calella y Hospital Comarcal de la Selva de Blanes.

Como resultado de la estrategia de la empresa de externalizar los servicios propios del hospital, la calidad del trabajo en el consorcio hospitalario se fue deteriorando, situación que repercutía en el ambiente de trabajo.

Con el paso del tiempo, las DDPP fueron constatando, en la empresa, el aumento de las bajas, por contingencia común, relacionadas con situaciones de estrés, depresión, acoso moral, etc. La situación perduraba en el tiempo y, finalmente, las DDPP plantearon a la empresa la necesidad de hacer la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que identificaban que el origen de estas situaciones era la organización del trabajo.

Paralelamente en 2003, se estaba adaptando el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, CoPsoQ, a la realidad española, proceso liderado por ISTAS. Las DDPP se entrevistaron con el responsable de salud laboral de la federación de Sanitat de CCOO y el responsable del Centro de Referencia de Organización del Trabajo de

ISTAS. En esta reunión, las DDPP se informaron de todo lo que significaba Istas21, identificando las oportunidades y los beneficios que este método reportaría a la CSMS.

Tras varios meses, en los que la empresa no tomaba la decisión definitiva, las DDPP decidieron que la evaluación psicosocial se debía hacer sin demora, y dieron un ultimátum a la empresa: o se realiza ya o de lo contrario denunciarían la situación frente a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS). A esta presión, se le añadió los resultados desastrosos, en relación con la gestión de la prevención, que se obtuvieron a partir de la auditoría de prevención de riesgos laborales.

Las DDPP tomaron la decisión de intervenir en la empresa en el tema de riesgos psicosociales y, en abril de 2004, proponen a la empresa realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el método Istas21, que estaba disponible de forma gratuita, en la página web de ISTAS.

El primer paso de las DDPP fue ponerse en contacto con el responsable de salud laboral de la federación de Sanitat de CCOO. Al mes siguiente, con la participación del Gabinete Higia Salut i Treball, se presenta el método Istas21 a los miembros del CE y a la representación de la empresa: las direcciones de RRHH, enfermería, médica, administración, etc., en el salón de actos del hospital. Paralelamente, ese mismo día el técnico del SPM presenta una encuesta de clima y de calidad de vida laboral, en relación con su proyecto de final de tesis académica, que había sido redactada por él mismo.

Tras mucho esperar: se acuerda con la empresa

Las DDPP llegaron a un acuerdo con el resto de sindicatos y se plantearon las condiciones mínimas para negociar con la empresa. Acordar Istas21 fue costoso, no por el método en sí, sino porque había que convencer al resto de sindicatos, a la empresa y al SPM, de que el método Istas21 era el mejor método actualmente en el mercado, de acceso gratuito, válido y fiable, para realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

CCOO presenta por segunda vez al CE el método Istas21, en junio de 2005, con la participación del Gabinet Higia, centrándose en el proceso de aplicación del método. Los objetivos fundamentales eran los siguientes:

- Asegurar el consenso del CE para la aplicación conjunta del método Istas21;
- Identificar las actuaciones que debería desarrollar la representación de las trabajadoras; y

- Aclarar posibles dudas sobre el método de evaluación.

Tras un año de discusión, y sin necesidad de recurrir a organismos externos a la empresa, se acordó realizar la evaluación de riesgos psicosociales con la versión media del método Istas21 y, además, la aplicación de una encuesta de clima y calidad de vida laboral, como instrumento de estudio en la tesis del técnico de prevención del SPM, para lo cual el CE había dado su consentimiento.

Se explicó a la plantilla que habría dos encuestas, pero que la que correspondía a la evaluación de riesgos psicosociales era el método Istas21 y se diferenciaron claramente los objetivos de cada uno de los cuestionarios.

El inicio de la intervención en riesgos psicosociales: el GT

En julio del 2005 se firma el acuerdo de aplicación de la versión media del método Istas21 y se redacta un calendario de reuniones. En la primera reunión, en noviembre del 2005, asisten los miembros del CE con la representación de todos los sindicatos, el SPM en pleno, y varios representantes de la empresa, momento en el que se constituye el GT. Finalmente, el GT queda formado por 9 representantes de las trabajadoras, 9 representantes de la empresa, y los 4 representantes del SPM, una persona asesora del sindicato CCOO.

El método Istas21 recomienda que el grupo sea paritario: empresa, trabajadoras, y SPM, el cual asesore con voz pero sin voto, y añadiendo en este caso la figura de la asesora del Gabinet Higia por CCOO, como figura conocedora y especialista en la aplicación del método Istas21.

Eran reuniones difíciles de conducir pues se sumaban más de 20 personas. La asesora del Gabinet Higia asumió el papel de facilitar el consenso y el acuerdo entre las representantes de las trabajadoras en la forma y en el fondo, organizando previamente reuniones con los miembros del CE, trabajando cada parte del proceso. Este trabajo era la base de la discusión posterior en el GT, para ser acordado con la empresa.

Un momento difícil: la adaptación del cuestionario

La plantilla se componía de un colectivo de aproximadamente 900 trabajadoras, y el objetivo de la adaptación del cuestionario era asegurar la confidencialidad y el anonimato de las trabajadoras que respondían.

Había que ponerse de acuerdo en muchos temas y el SPM parecía interesado en aplicar su metodología, por lo que se posicionaba permanentemente contra el método Istas21. Las DDPP debían por un lado convencer al SPM y por otro a la empresa que el GT debía ser más ágil.

La dinámica de agresión constante con la empresa impedía ver los aspectos positivos que se iban produciendo durante el proceso Istas21, y dificultaba que el GT avanzase. En ocasiones, esa dinámica no permitía percibir lo que las partes aportaban al proceso.

La empresa facilitó listados de trabajadoras muy extensos, sin clasificar, ni diferenciar; por lo que costó agrupar las unidades de análisis de departamento y puesto de trabajo. Las DDPP consideraron que el listado era insuficiente y parcial. A pesar de ello se intentó ver la parte positiva por parte de las DDPP de CCOO, dado que lo esencial era que la empresa había realizado el listado y lo había entregado a solicitud de la representación de las trabajadoras. Se volvió a solicitar a la empresa un listado correcto, a partir de que las DDPP identificaran aquellos aspectos que se debían corregir, para trabajarlo conjuntamente en el GT.

Cuando acabó la reunión con la empresa se consideró por CCOO que la siguiente reunión se iniciase dando las gracias a la empresa por realizar el esfuerzo de hacer un listado nuevo, con los cambios pedidos por CCOO. Siendo que esta postura más tranquila se tradujo en una respuesta de conciliación y buen entente por parte de la empresa. Con ello las DDPP se dieron cuenta que esta segunda reunión con la empresa fue mucho más fructífera, estando ambas partes más abiertas al diálogo y al consenso.

Este trabajo paralelo representó un punto de inflexión, y las DDPP vieron la importancia de cambiar la dinámica de ataque constante, por la del diálogo, negociación, acuerdo y consenso. Todos durante este proceso, y especialmente las DDPP, han aprendido a enfocar las reuniones, y determinados temas puntuales, para avanzar.

Esta posición no impide ser contundente cuando hace falta, pero gracias a dicha inflexión se abre la alternativa negociadora.

Paralelamente se llevó a cabo una doble tarea de concienciación y cambio de trato en la relación de las DDPP de CCOO y la dirección de la empresa: dado que existía una dinámica de enfrentamiento muy directo con la dirección de la empresa.

Este enfrentamiento hacía olvidar a las DDPP los objetivos que llevaban preparados para la reunión. El resultado era que las DDPP salían de las reuniones enfadadas por el enfrentamiento y sin haber tratado aquellos temas que consideraban importantes.

Se hacía necesario cambiar la dinámica, ser más ordenadas y trabajar previamente lo que se pretendía conseguir en cada reunión. Ha sido de gran ayuda llevar el tema por escrito, y previamente estudiado gracias a la reunión previa del CE, hacer el seguimiento y verificar si se habían conseguido o no alguno de los objetivos previstos, puntualizar y retomar los objetivos que quedaron pendientes en las siguientes reuniones.

Desde el inicio las DDPP trabajaron en su aprendizaje:

1. El posicionamiento de las DDPP en el proceso Istas21 debía intentar por todos los medios dejar a un lado la situación de enfrentamiento continuo existente respecto del comité de empresa, y
2. Conseguir que el trabajo del Istas21 no fuera una pelea continua entre los sindicatos y también con la empresa.
3. Conseguir los objetivos marcados.

Finalmente, se superó esta fase y se adaptó el cuestionario, en un proceso transparente y consiguiendo la participación por parte de todos los sindicatos, en condiciones de confianza.

Entrega y recogida de los cuestionarios: otro momento clave

La entrega del cuestionario y como recoger los datos fue una parte del proceso también muy discutida. La empresa propuso que cada trabajadora que entregara el cuestionario enseñara su DNI, las DDPP consideraban que, de esta forma, el anonimato quedaba vulnerado.

Al final, la recogida del cuestionario fue menos rígida, y la participación fue correcta, aunque no se facilitó la asistencia a las sesiones informativas de la forma esperada por las DDPP. Hubo trabajadoras que no fueron sustituidas, y por lo tanto no pudieron dejar su puesto de trabajo para acudir a las sesiones informativas.

La información facilitada a la plantilla durante el proceso Istas21 antes del pase del cuestionario se materializó en las siguientes actuaciones:

1. Las sesiones informativas para presentar Istas21 a la plantilla, fueron cerca de 20 reuniones después de llegar al acuerdo con la empresa, en diferentes turnos, y durante unos 3 días. Primero sesiones informativas a la plantilla, y más tarde sesiones informativas al CE. Las sesiones informativas se realizaron en horario de trabajo en la sala de actos, pero con el consiguiente problema que si las trabajadoras asistían no habían sustitutas, y el servicio quedaba vacío. Las sesiones informativas coincidieron con la huelga de los médicos (2006) y por ello muchos no asistieron.
2. Se hicieron carteles informativos a través de la Intranet de la CSMS.
3. Las DDPP de CCOO propusieron que visitase cada puesto de trabajo e informar a la plantilla, y así las DDPP de CCOO fueron en persona a ver a las trabajadoras en sus puestos.
4. Los carteles que se emplearon fueron descafeinados y se aprobaron por las representantes de las trabajadoras con el visto bueno de la empresa para no romper el acuerdo Istas21, al que se había llegado con tanta dificultad. Lo cierto es que el equilibrio del acuerdo al que se había llegado con la empresa era precario, y si las DDPP tiraban mucho se podía romper.

En abril 2006, se realizó la entrega de los cuestionarios. Para ello, el CE se colocó en determinados lugares de la empresa, juntamente con los técnicos del SPM y los representantes de la empresa, para informar a las trabajadoras y hacerles llegar el cuestionario. Las trabajadoras se llevaban el cuestionario y tenían de plazo una semana para contestarlo y devolverlo a las urnas, aunque la mayoría lo cogía y lo rellanaba in situ. Había un horario amplio de entrega, y las DDPP se encontraban constantemente en el hospital, durante la semana que duró la recogida del cuestionario.

Los resultados preliminares: satisfacción contenida

Los primeros resultados de Istas21 obtenidos de la plantilla, se entregaron, por la empresa al CSS, en un Informe Preliminar, en formato informático y más tarde en papel, después de superar ciertas desconfianzas por parte de la empresa.

El primer paso era asegurar el contenido del informe, en el que había importantes lagunas. El informe preliminar tuvo que ser ampliado por el SPM, según lo aconsejado por el método Istas21. Las DDPP pidieron al SPM que lo rehiciera y que

incluyera datos como la tasa de respuesta, datos del total de trabajadoras, comparación del total de trabajadoras por unidad de análisis y el total de trabajadoras que contestaron el cuestionario, los resultados de todas aquellas dimensiones que puntuaban en positivo, y que se habían obviado.

Rellenó el cuestionario aproximadamente un 58% de la plantilla. Esta tasa de respuesta se consideró correcta para el ámbito sanitario. Se recogieron los datos y el SPM hizo un primer informe preliminar.

La contestación al cuestionario en mujeres (66%) fue muy superior a la de hombres (26%).

De las trabajadoras fijas, contestaron el cuestionario unas 510 trabajadoras, frente a un 9% de personal temporal. Del colectivo médico facultativo licenciado sin guardias contestaron al cuestionario un total del 36%, y el colectivo de facultativos que sí tenían guardias contestaron un 80%. En enfermería se disparó el tema por encima del 80% de respuesta.

En urgencias, con un nivel de absentismo laboral elevado, participaron un 71% de las trabajadoras. Respecto del resto de facultativas la participación fue menor. Parte del colectivo médico no quiso contestar el cuestionario por falta de información sobre el proceso, que provocó la desconfianza en las condiciones que aseguraban el anonimato. Esta situación dio como resultado un porcentaje de participación menor al esperado.

Los diplomados y canguros, contestaron en gran medida, pero la parte del equipo directivo y médicos sin guardias tuvieron un porcentaje de respuesta poco representativo de su colectivo.

Siguiente paso: la identificación del origen

Con el fin de que las reuniones del GT se agilicen, se acuerda con la empresa que los componentes del GT se reduzcan a tres representantes de las trabajadoras y 3 representantes de la empresa, junto con dos miembros del SPM, más la técnica del Gabinet Higia. La actitud de la empresa fue incorporar al GT a personas con capacidad de decisión limitada, como el director de RRHH.

La empresa estuvo de acuerdo y, finalmente, el GT de Istas21 quedó constituido por: una delegada por cada sindicato, el director de RRHH y un médico adjunto a la dirección, por parte de la representación de la empresa, y dos miembros del SPM. Las

reuniones de Istas21 se redujeron a un total de 8 personas tras el acuerdo, consiguiendo un nivel de trabajo más ágil.

Debido al desgaste por la dilatación en el tiempo de este proceso, para evitar que las DDPP se empezaran a desvincular del proceso de intervención de Istas21, se explica la importancia actual del momento en el que se encuentra el proceso y se pide a todas las delegadas que se impliquen, para una buena identificación en origen y propuesta de medidas preventivas. Dicha actuación fue un buen revulsivo y las DDPP de CCOO y del resto de sindicatos se ponen las pilas.

Los miembros del CE acuerdan que se realizarán reuniones previas con las delegadas de todos los sindicatos antes de reunirse con la empresa, para acordar el origen y las medidas preventivas, que serán luego objeto de propuesta con el GT.

La dinámica de trabajo de los miembros de los grupos de trabajo de Istas21 era la de mantener reuniones previas dentro del CE, y esas mismas DDPP eran a su vez las que asistían a las reuniones de Istas21 con la empresa, marcando unos objetivos en dichas reuniones previas. De esta forma, las delegadas que representaban a las trabajadoras en el GT, iban con el trabajo hecho y con las propuestas previamente acordadas por todas e incorporadas a un documento unitario de trabajo.

Algunas de las reuniones del CE se han realizado en el sindicato de CCOO en Barcelona, debido a la falta de sala de reuniones en el centro de trabajo del Hospital Sant Jaume de Calella y así se puede disponer de las herramientas informáticas necesarias. Estos desplazamientos comportan grandes esfuerzos para los miembros del CE de la CSMS de la zona Maresme, pero se valora que el trabajo merece la pena y por lo tanto, también merece la pena realizar el esfuerzo. Por todo ello, todas las partes deciden hacer las reuniones de preparación, previas a las que se realizan con la empresa, en dicha sede de CCOO en BCN.

En septiembre del 2005, empiezan las reuniones con la empresa a nivel de identificar riesgos, dado que el SPM ya había entregado el informe preliminar corregido.

El trabajo se inicia con las dimensiones que puntúan de forma más desfavorable para la salud. Entonces se acuerda utilizar un documento de trabajo para facilitar el trabajo operativo, realizando un cuadro resumen de los resultados de la evaluación, para cada una de las 21 dimensiones, con cuatro columnas con los siguientes apartados:

- El factor de riesgo y las características particulares que toma en la empresa: porcentaje de trabajadores en situación desfavorable, etc.
- La localización del factor de riesgo, en qué unidades de análisis la exposición es problemática: departamentos, puestos, edad, contrato, etc.
- El origen y la identificación de las características concretas de la organización del trabajo que son origen de la exposición.
- Las propuestas de medidas preventivas acordadas en el marco del GT.

En el marco del CE se crea un documento paralelo al anterior, a partir del cual las delegadas analizan el origen y acuerdan todo aquello que luego se llevarán al GT. En dicho documento, que se trabaja en formato electrónico, solo se incluyen aquellos puntos que se acuerdan definitivamente por las delegadas, quienes libremente aportan la descripción del origen de los riesgos. Posteriormente a cada reunión, el documento es distribuido a todos los miembros del CE, para su revisión, hayan o no asistido a la reunión.

La empresa, ante dicha estrategia en las primeras reuniones, se encuentra fuera de lugar porque percibe que se ha desarrollado un trabajo previo por parte del CE. La empresa se va adaptando y acepta el origen propuesto por las DDPP del GT sin hacer una propuesta propia, pero sin presentar demasiadas objeciones al origen descrito por las DDPP, con el que, en la mayoría de las situaciones, están de acuerdo.

Actualmente se trabaja en esta línea llegando a acuerdos con la empresa, y de momento ya se han acordado las dos primeras dimensiones: inseguridad, y doble presencia.

En el caso de la doble presencia, se ha solicitado la incorporación de la responsable de la secretaria de la Dona de la Federació de Sanitat de CCOO. La intervención de dicha responsable consistió en una reunión previa, primero con el responsable de salud laboral de la federación de Sanitat de CCOO, y la asesora del Gabinet Higia de CCOO. Con posterioridad, se mantuvo una reunión con el CE en pleno, para ver las medidas preventivas en cuestiones de doble presencia, estudiando matices y propuestas que pudieran mejorar las propuestas del GT.

Actualmente se ha iniciado el trabajo con una nueva dimensión: exigencias sensoriales, que es la tercera dimensión que puntúa más desfavorable para la salud de las trabajadoras.

El proceso de análisis de resultados del informe preliminar de Istas21 lleva hasta la fecha un año en proceso, con diversas sesiones del GT, con algún que otro receso, como el provocado por la convocatoria de las elecciones sindicales.

El impacto de Istas21 entre la plantilla

Las trabajadoras querían saber más sobre la evolución de Istas21: las DDPP estaban convencidas de los beneficios de Istas21.

Después de la respuesta al cuestionario, una de las informaciones por escrito que se hicieron se envió por Intranet a la plantilla, en relación al primer informe de resultados sobre la encuesta de Istas21, y desde entonces el GT no ha transmitido hecho más informaciones oficialmente por escrito. En dicho comunicado no se facilitó a la plantilla información del significado de los resultados, únicamente se dieron cifras genéricas de los mismos. Paralelamente las DDPP visitan los puestos de trabajo e informan de los avances de Istas21.

Las DDPP de CCOO han mantenido siempre a la plantilla informada durante el proceso Istas21, mediante la información en el propio puesto de trabajo, directamente a las trabajadoras.

Mirando hacia atrás las DDPP de CCOO entienden la información es insuficiente y que es necesario presentar a la plantilla una explicación o interpretación de dichos datos.

Después de las elecciones, ahora que el GT de Istas21 ha iniciado la actividad de nuevo, el tema de la información escrita a las trabajadoras es un aspecto que las DDPP quieren resolver: mediante informaciones periódicas sobre los avances del proceso Istas21.

Las DDPP han encontrado un gran apoyo a nivel organizativo en las asesoras del Gabinete Higia de CCOO. Al principio del proceso ha habido momentos en los que las DDPP de CCOO estaban desmotivadas. Debían tirar de ellas mismas y de las DDPP de los demás sindicatos, que presionaban a las DDPP de CCOO dado que la propuesta de aplicar el método surgió de CCOO. Debido a este cúmulo de circunstancias, las DDPP tenían etapas de desencanto.

De todas formas, a medida que avanzaba el proceso de evaluación de riesgos, el CE en pleno se ha lanzado al trabajo colectivo, y están colaborando duramente para disponer de orígenes y medidas preventivas que permitan mejorar la organización del trabajo.

Consecuencias de la intervención en riesgos psicosociales

Ningún sindicato quiere perder este espacio de diálogo de Istas21. La empresa se ha dado cuenta que hay temas que deberán decidirse entre todos.

- El cuestionario se pasó a principios del 2006 y las elecciones se hicieron en mayo del 2007. Debido a la proximidad de estas dos situaciones, las DDPP de CCOO consideran que esta situación repercutió en sus resultados en las elecciones.

  A partir de las elecciones de mayo 2007, pasan a ser 21 miembros del comité de empresa: 10 de CCOO, 4 SATSE, 3 USAE, y 4 de MC.

  El gran esfuerzo realizado por las DDPP de CCOO con el Istas21, creen que ha sido el detonante, que les ha dado ventaja en las elecciones sindicales y también protagonismo, respecto al resto de sindicatos.

  Al informar a las trabajadoras las DDPP y del CE pasaron por todos los puestos de trabajo que pudieron, distribuyendo el trabajo entre ellas para informar a cuanta más gente mejor, resolviendo sus dudas y dando confianza sobre el proceso Istas21. La información personalizada hizo visibles a las DDPP de CCOO y las relacionó directamente con el proceso de Istas21, lo cual resultó decisivo en las elecciones sindicales del 2007.

- Las medidas comentadas en los grupos de trabajo en algunos casos se han ido implantando. En otros casos todavía deben ser priorizadas o se debe profundizar más en algunos aspectos de las mismas. Pero existe un compromiso por parte de la Dirección de aplicar las medidas acordadas.

  Algunos ejemplos de estas medidas son las siguientes:

  - La plantilla de médicos de familia se ha ampliado y se han repartido más los cupos de pacientes por cada médico de familia.

  Para la dimensión de inseguridad:

- Minimizar la rotación e implementar una política de sustituciones racional para incrementar el nivel de eficacia y el de calidad de la atención.
- Aplicar el nuevo convenio que obliga a que queden fijadas todas las horas en un calendario conocido por las trabajadoras.

Para la dimensión de doble presencia:

- En situaciones de emergencia, flexibilizar el tiempo que se pueda necesitar de forma que se pueda recuperar el tiempo invertido en las urgencias domésticas o familiares, siempre que se haya cubierto el lugar de trabajo por otra trabajadora.
- Crear un protocolo que permita la gestión de estas situaciones de forma fácil. Proponer, elaborar, validar y difundir un procedimiento de atención en situaciones familiares domésticas de urgencia. Este procedimiento debería ser adecuado a los diferentes colectivos y servicios.

- La empresa ha propuesto salvar el hecho de no disponer de plena capacidad de decisión, elevando los acuerdos alcanzados a las direcciones y de esta forma que los acuerdos tomados se confirmen por gerencia.

  El SPM se ha ido reubicando durante el proceso Istas21. Desde el inicio ha estado más cercano a la empresa. El SPM intenta implicar a la dirección de la empresa y por ello espera que sea la empresa quien asuma las decisiones, y le dé el visto bueno de cada paso que propone.

Sea como sea, es necesario desbloquear este momento y avanzar, siempre y cuando se trabaje sobre las propuestas del GT y de lo acordado en el marco del acuerdo con la representación de las trabajadoras.

Queda mucho por hacer, pero confiamos en que juntos se conseguirá aplicar medidas preventivas que consigan que la organización del trabajo sea saludable para las trabajadoras.

Fechas de las entrevistas: 25 de julio y 30 de agosto de 2007

EMPRESA: Eurest Colectividades S.A. (Sant Just Desvern)

La elección de la empresa Eurest Colectividades S.A. en la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas se debe al conflicto surgido a la hora de implementar las medidas preventivas aprobadas y firmadas en el Comité de Seguridad y Salud (CSS) derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales.

- ☑ Es decir, se trata de una experiencia en la que si bien todo el proceso ha sido bastante positivo durante la evaluación de riesgos, en el momento de cambiar las condiciones de trabajo es cuando han emergido las diferencias entre la empresa y las representantes de las trabajadoras.
- ☑ El mayor conflicto resulta del incumplimiento por parte de la empresa de de la mayoría de acuerdos del CSS en relación a las medidas preventivas derivadas de la aplicación del método Istas21 en Eurest Colectividades S.A., especialmente aquellos sobre la concreción, planificación e implementación de las medidas preventivas.
- ☑ De este proceso, destaca el tesón por parte de las delegadas de prevención (DDPP) ante la situación, que intenta impedir que quede estancado, se paralice y que se pierda el trabajo de 4 años.

Actividad de la empresa/sector económico

La empresa Eurest Colectividades, S.A., del sector de la hostelería y la restauración, es una empresa de colectividades que realiza el servicio de comidas a otras empresas e instituciones (industria, centros educativos y hospitalarios, bancos, cajas, etc.). La empresa tiene centros de trabajo en toda España, su dirección se encuentra en Madrid, y forma parte de un grupo multinacional (Compass Group), por lo que la dirección queda muy difuminada y es difícil saber con quién negociar en cada momento.

Convenio que se aplica

El convenio que se aplica es el convenio de hostelería de Cataluña 2004-2007.

Características de la plantilla

En 2004 la plantilla es de unas 1400 trabajadoras en la provincia de Barcelona, pero fueron una parte de esta plantilla (entorno a 244) las participantes en la evaluación de riesgos psicosociales, en 2004. La proporción de hombres y mujeres oscila entre un 20-30% y un 70-80% respectivamente. Los puestos de trabajo que ocupan a la mayor parte de la plantilla están relacionados con la elaboración y servicio de comida (ayudantes de servicio de limpieza, cocinero/a, camarero/a, etc.), siendo una minoría el personal que se ocupa de las tareas administrativas y comerciales.

Aunque hay una parte importante de personal con contratos indefinidos, la proporción de contratos temporales ha ido aumentando. Existe una gran variedad de jornadas laborales entre las trabajadoras: desde jornada completa hasta jornadas de 3 ó 4 horas diarias. La media de edad de la plantilla en 2004 era en torno a 40-45 años y la antigüedad, tanto en la empresa como en el sector, es amplia, excepto en el personal con contrato temporal. Aunque en 2004 ya había alguna trabajadora extracomunitaria, ha sido a partir de entonces cuando esta presencia aumenta considerablemente, (en la actualidad oscila entre el 15 y el 20% de la plantilla). En todos los casos el salario se considera bajo. Esta empresa se caracteriza por un alto índice de rotación del personal, trabajadoras que abandonan la empresa, además de un elevadísimo índice de absentismo laboral.

Una característica representativa de esta empresa es la dispersión territorial de los diferentes centros de trabajo y de las trabajadoras. Ésta es una empresa que ofrece sus servicios a otras empresas, que imponen unas determinadas condiciones de trabajo. Por lo tanto, la prevención no sólo depende de la propia empresa, sino también de aquellas a las que presta sus servicios. Con todo, la organización del trabajo depende prácticamente en su totalidad de Eurest.

Contexto sindical de la empresa.

En el momento de realizar la evaluación, CCOO era la fuerza mayoritaria en el Comité de Empresa (CE), con un total de 16 delegadas frente a 7 de UGT. Las DDPP son 5: 1 de UGT y 4 de CCOO, siendo éstas últimas quienes han organizado y gestionado todo el proceso de intervención sindical en prevención de riesgos laborales con el apoyo del Gabinet Higia de CCOO e ISTAS.

La organización de la prevención en la empresa.

La empresa cuenta con un servicio de prevención mancomunado (SPM), que presta servicios a todo el grupo de empresas al que pertenece Eurest Colectividades, S.A. Aunque a efectos formales, a la zona de Catalunya, Comunidad Valenciana y las Islas Baleares, y contemplando todas las empresas del Grupo Compass, hay asignado por el SPM un técnico superior y un técnico intermedio, a efectos reales sólo es un técnico intermedio, ya que el técnico superior es la Coordinadora del Servicio de Prevención Mancomunado a nivel estatal, y prácticamente no realiza tareas preventivas de campo.

Las DDPP han trabajado este tema con el objetivo de que se adecuen los recursos destinados a la prevención en la empresa. Un primer paso ha sido interponer denuncia, ya que la empresa no les quería facilitar documentación del total de empresas del grupo Compass, centros de trabajo y trabajadores y trabajadoras que cubría el SPM, ante Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), cuya resolución les ha dado la razón a los DDPP, en el sentido de que la empresa les tenía que facilitar esta información. A partir de aquí, comienza un segundo paso de negociación, y en caso de no acuerdo, de denuncia, sobre los recursos destinados a prevención por la empresa.

El acuerdo de la aplicación del método Istas21

La aplicación del método Istas21 se inició como una prueba piloto liderada por ISTAS que en aquel momento intervino en algunas empresas para adaptar a través de la experiencia el proceso de intervención preventiva frente a los riesgos psicosociales a la realidad de las empresas en el país. Eurest Colectividades se escogió por ser una empresa de servicios multicentros.

La filosofía de la empresa es reducir al máximo los costes del servicio y ofrecer las mayores prestaciones posibles, lo que implica salarios bastante bajos, muchas horas de trabajo, con una intensidad muy elevada que se concentra en unas franjas horarias muy definidas: de desayuno, comida, y en algunos casos cenas, con una plantilla muy ajustada, y en bastantes ocasiones el cliente requiere más horas de trabajo o servicios de los contratados, que le son concedidos, ampliándose notablemente el trabajo y no redimensionándose la plantilla (ya que la misma se establece en función del precio cobrado al cliente –o sea lo contratado-) ya que no se modifica el contrato. Esta organización del trabajo se considera uno de los problemas sindicales y de prevención más importantes, razón por la cual las DDPP juntamente con el asesor sindical deciden proponer la realización de la evaluación de riesgos psicosociales. Además, otro razonamiento contundente: realizar la evaluación es una obligación legal, no negociable, por lo tanto, lo que hay que acordar con la empresa es el método de evaluación de riesgos psicosociales.

Tras diversas conversaciones en el marco del CSS, en marzo del 2003, se acordó con la empresa la evaluación con el método Istas21 y se formó el grupo de trabajo (GT) con todos los miembros del CSS (las DDPP formalmente apoyados por el asesoramiento externo, y diversos responsables de la Dirección de Barcelona) y el servicio de prevención e ISTAS en todo el proceso.

Se pone en marcha la evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación se hizo en 23 centros, de un total aproximado de 200 centros de la provincia de Barcelona, debido a la imposibilidad material de abarcarlos todos en un primer momento. Se planteó como el inicio de un proceso en el que cada año incluirían más centros de todas las provincias de Catalunya. La selección de estos 23 centros en concreto fue realizada primando el criterio de diversidad tanto en relación a la actividad

principal del centro (realización de comidas para otros centros, realización y servicio de comidas en el mismo centro, administración, etc.) como al tamaño de la plantilla de Eurest en el centro. Esto tendría la ventaja de que las medidas preventivas podrían aplicarse a puestos de trabajo homogéneos y la continuación de la aplicación del método Istas21 a los centros restantes, implicaría la evaluación de los riesgos psicosociales, y también el seguimiento de la aplicación de las medidas, porque ya se habrían aplicado medidas derivadas de los primeros centros evaluados.

La evaluación requirió una importante logística, a pesar de que fueran "sólo" 23 centros, dada su dispersión por toda la provincia de Barcelona, ya que implicaba un trabajo muy intenso de informar, sensibilizar y concienciar a las trabajadoras de la importancia de su participación. El papel de las DDPP fue imprescindible, puesto que junto con el SP e ISTAS hicieron un trabajo muy importante de visita a los centros para sensibilizar a las trabajadoras y aclarar el proceso en el que se adentraban (informales de lo que se estaba haciendo, de para qué servía, entregar y recoger los cuestionarios, resolver las dudas que podían surgir a la hora de rellenarlos, etc.). Así pues, a pesar de las dificultades la participación fue elevada (70% de devolución del cuestionario) gracias al esfuerzo de información y sensibilización y a su capacidad de movilizar a la plantilla de los miembros del GT.

Resultados y propuesta de las medidas preventivas en el GT

Entre los riesgos a los que está expuesta la plantilla destacan las altas exigencias de esconder emociones, la doble presencia, las altas exigencias psicológicas cuantitativas, el bajo control sobre los tiempos, la inseguridad y el conflicto de rol.

Cuando ya disponíamos de los resultados de las exposiciones, el GT identificó, exposición a exposición, los orígenes y realizó la propuesta de medidas preventivas, teniendo en cuenta las aportaciones de las trabajadoras que los DDPP recogían de manera informal. Dado que una misma medida preventiva podía servir para reducir más de una exposición o podía ser medida de acompañamiento de otra, seguidamente, se analizaron las medidas y agruparon por objetivos preventivos, 10 en total y se elaboró un documento para trabajar la concreción de las mismas en el que por cada objetivo preventivo aparecían las exposiciones a solucionar, su origen y las medidas preventivas y de acompañamiento propuestas para eliminarlas o reducirlas, el plazo de concreción y el equipo responsable. Estos objetivos preventivos fueron:

A. Enriquecer el trabajo.

B. Mejorar la relación con el cliente.

C. Liberar tiempo.

D. Establecer turnos en las oficinas.

E. Capacitar a los monitores.

F. Rediseñar la política de información.

G. Mejorar la estabilidad.

H. Favorecer el reconocimiento del trabajo.

I. Mejorar el procedimiento de gestión de personal.

J. Aumentar la integración.

Todo este proceso, y su resultado, quedaron recogidos en el informe final de la evaluación de riesgos psicosociales aprobado el 17 de mayo de 2005.

La concreción de las medidas preventivas

El trabajo que implicaba la concreción de las medidas preventivas fue realizado por un subgrupo de trabajo para cada uno de los objetivos. Se decidió empezar por 4 y dejar el resto para una segunda tanda:

- Objetivo B. Cliente.- Mejorar la relación con el cliente: trabajando los límites del conflicto servicio/condiciones de trabajo, sensibilizando a los comerciales, y dando a los mandos formación en técnicas de asertividad y resolución de conflictos.
- Objetivo C. Liberar tiempo.- Mejorando equipamientos y útiles, generalizando platos más sencillos de preparar, establecimiento de los criterios y funcionamiento de una plantilla volante, y priorizar materia prima de cuarta y quinta gama.
- Objetivo D. Turnos oficinas.- Establecer turnos en las oficinas para introducir horario continuado que responda a las necesidades de las trabajadoras.

- Objetivo F. Información.- Rediseñar la política de información: contenidos, plazos y procedimientos.

Estos subgrupos estaban formados por el SPM, los DDPP, y las personas de dirección responsables de cada uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que se tenía que modificar o estaban implicados. Siempre se incluía algún miembro del GT, estando siempre y como mínimo una delegada de prevención en cada subgrupo, e ISTAS pasó a un segundo plano, con un papel evaluador.

Tras medio año de trabajo, estos 4 subgrupos llegaron a un acuerdo de concreción de medidas preventivas que estaba muy por debajo de las propuestas que inicialmente surgieron en el GT de la evaluación de los riesgos psicosociales.

¿Por qué las DDPP aceptamos esa concreción? Porque a partir de esas medidas se tocaban 3 ó 4 ejes de prevención fundamentales para corregir las condiciones de trabajo. Así, ya que la empresa se mostraba reacia a profundizar en muchas de las medidas propuestas en un inicio, y entró en esos 3 ó 4 vectores importantes, desde CCOO consideramos una serie de aspectos:

- Era la primera evaluación de riesgos psicosociales, así que lo mejor era trabajar para que se implementasen medidas.
- Se valoró en positivo que la plantilla viera que la evaluación había permitido la modificación de las condiciones de trabajo.
- Además, de esta forma la empresa perdía el miedo inicial a implementar medidas, que estaban relacionadas con la organización del trabajo, que era su potestad de toda la vida.

A pesar de que este proceso de concreción fuera complicado y la negociación dura, se llegó a un compromiso y se firmó un acuerdo en el CSS.

El primer conflicto en la concreción e implementación de las medidas preventivas

En julio de 2006 se llegó a un acuerdo y se aprobó esta parte de la planificación de la actividad preventiva. Al respecto, el responsable de prevención a nivel estatal, bajo cuyas órdenes está el SPM, entregó el acuerdo a la Dirección Central de Madrid para que fuese aprobado, y entonces, a partir de ese momento implementar las medidas.

Pero entonces surgieron los problemas. Pasó mucho tiempo, siete meses, hasta que la dirección de la empresa y el SPM presentaron una planificación de la actividad preventiva en relación a los riesgos psicosociales. Para sorpresa de los miembros de CCOO, una buena parte de las medidas que ya se habían acordado en el CSS, en el GT y en los subgrupos de concreción, habían sido eliminadas. Además entre las medidas que recortó la Dirección Central de Madrid, de la que habíamos tenido en todo momento el visto bueno, se encontraban precisamente las 3 ó 4 más interesantes del inicio, que eran las que modificaban la organización del trabajo. Algunas de las medidas eliminadas fueron:

- Trabajar con materia prima de cuarta y quinta gama, es decir, con alimentos que estuvieran preparados para reducir trabajo y liberar tiempo (no dieron argumentos, pero supusimos que se trataba de la calidad de estos alimentos en relación a otros).
- Incorporar una brigada volante, formada por trabajadoras que acudieran a aquellos lugares en los que fuera necesario sustituir de forma rápida a alguna trabajadora, ya que se trata de una empresa con mucho absentismo y que es difícil conseguir personal de sustitución. Esta brigada se planteaba para que se le diera una formación a las trabajadoras y que al final, como muchos de ellos eran temporales, pasaran a tener un contrato fijo.

Por lo tanto, eliminaron aquellas medidas para liberar tiempo o para que las trabajadoras no tuvieran que hacer esfuerzos añadidos. La empresa eliminó de forma unilateral y sin consultarlo, y además implementó medidas que no se desprendían de la evaluación de riesgos y que no se dirigían a la prevención en origen, exigencia legal y elemento central en el procedimiento de la metodología Istas21 como ejemplo:

- Se creó la línea telefónica *Speak up*, que es un contacto directo con un psicólogo para las trabajadoras, resultado de una decisión de la dirección del Grupo Compass. Las trabajadoras prácticamente no la han empleado. Las DDPP se oponen también a esta medida, puesto que no consideran que sea la forma correcta para prevenir los riesgos psicosociales, puesto que no interviene en el origen, y además no se trata de una medida

aprobada en el GT, y que no sólo no está contemplada en la evaluación de riesgos psicosociales sino que es contradictoria con la misma.

- Se introdujo un cambio de horarios en las oficinas que no era el pactado. Las respuestas al respecto por parte de la plantilla fueron diversas: había quienes lo vieron bien, pero muchas trabajadoras no estaban contentas porque sólo beneficiada a unas cuantas personas y no a todas. Las DDPP también mostraron su rechazo respecto a esta medida.

Por lo tanto, la dirección de la empresa devolvió un documento del que se eliminó gran parte de lo acordado, y se incorporaron medidas preventivas ya existentes antes de la evaluación de riesgos. Es cierto que en él quedaban algunas medidas preventivas, pero que se trataba de medidas que la empresa ya había implementado o tenía previsto implementar mientras se realizaba la evaluación de riesgos: la más importante de ellas era la formación. A pesar de todo, de estas medidas no se ha implementado casi ninguna.

El proceso en general hasta este punto no había sido conflictivo. Las causas que desencadenan esta situación son diversas:

- Por un lado, la empresa había realizado una actuación preventiva poco profesionalizada, en donde sólo habían participado los responsables de prevención y ciertos directivos de la provincia de Barcelona, pero en donde no se había explicado, o bien no se había explicado bien, a la Dirección real en Madrid cuál era este proceso.
- En realidad la incapacidad de los responsables del servicio de prevención, su falta de interés y los recursos escasos de que disponen han dificultado el proceso.
- Otra de las dificultades que han llevado al conflicto ha sido la falta de voluntad por parte de la empresa de introducir cambios en la organización del trabajo, sobre todo cuando las medidas preventivas concretas llegaron a la Dirección en Madrid (suponemos que la misma no acepta de ninguna manera modificaciones en la organización del trabajo no decididas por ella, y mucho menos cuando son propuestas por la representación de las trabajadoras).

Estrategias y acciones para resolver el conflicto

a) Por la vía de la negociación

A partir de aquí, la primera actuación por parte de las DDPP fue hablar con la empresa, en el seno del CSS, con el responsable de prevención de la empresa y con la coordinadora del servicio de prevención para ver qué había pasado, por qué, y qué era lo que se podía hacer a partir de entonces. En este punto, fue imposible contactar con alguien que supiera darles una respuesta, ni tan siquiera respondían las llamadas telefónicas de las DDPP.

Entonces las DDPP presentaron un ultimátum a la empresa, que fue un informe muy completo realizado por el asesor del Gabinet Higia de CCOO (basado en un informe de evaluación de concreción de las medidas realizado por ISTAS y discutido con las partes en el seno del CSS) en el que aparecía la planificación preventiva en riesgos psicosociales hecha por el SPM (en la línea de la empresa) comparada con aquello que se había acordado y firmado en el CSS, y resaltando los aspectos que esta nueva propuesta incumplía con respecto a los acuerdos firmados. Además se pedía la rectificación y que se aplicaran las medidas aprobadas, pactadas y firmadas en el CSS.

No se recibió respuesta alguna por parte de la empresa a este informe, y por lo tanto la vía de negociación se consideró agotada.

b) Externalizando el conflicto al Tribunal Laboral de Catalunya (TLC)

A partir de este momento, la estrategia pretendía apurar las posibilidades de la negociación, pero fuera de la empresa, mediante la conciliación en el Tribunal Laboral de Cataluña. Es decir, la conciliación es un proceso en el que si las partes llegan a un acuerdo, se cierra el conflicto, y si no hay acuerdo, cada parte toma las decisiones que considera oportunas.

Entonces las DDPP y el asesor plantearon su situación al TLC a quien pidieron 6 cosas muy concretas, las tres primeras de ellas de procedimiento, siendo una de estas muy importante, como la solicitud de un informe técnico de la Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral (CTSSL) del TLC al respecto de este conflicto, y las tres últimas de contenido. Se solicitó que se determinase por la Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral (CTSSL) del TLC si:

1. En la planificación preventiva presentada por la Dirección y el SPM se incumplen las medidas preventivas de la evaluación de riesgos psicosociales, en su conjunto y desglosada medida por medida.
2. Si se han incumplido los acuerdos entre las representantes de las trabajadoras y la dirección en la concreción de las medidas preventivas derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales.
3. Si la implementación de las medidas preventivas que aparecen en la evaluación de riesgos, así como su concreción, son de obligado cumplimiento por parte de la dirección de la Empresa.

La primera vez que nos encontramos en el TLC, por parte de la empresa se personó la abogada, quien pidió una suspensión de varios meses, aduciendo que no podían estar presentes ni el responsable de prevención de la empresa ni la coordinadora del Servicio de Prevención, ya que eran las personas con conocimiento en este tema. CCOO rechazó dicha propuesta y aceptó como máximo 15 días.

El proceso se suspendió 15 días, y a la segunda reunión acudió la abogada con la coordinadora del SPM, no estando presente el responsable de prevención de la empresa, y utilizando el uso de la palabra exclusivamente la abogada, ya que la coordinadora del SPM no dijo absolutamente nada. Se trataba de una estrategia por parte de la empresa para alargar el proceso. En esta reunión, la parte de la empresa reconoce parte de las cuestiones que solicitábamos al TLC, pero introduciendo matices o eliminando aspectos:

- Con respecto al primero de los puntos arriba mencionados, afirma que lo acepta desde un punto legal, pero no técnico.
- Sobre el segundo punto propone su eliminación argumentando que el único acuerdo fue sobre la realización de la evaluación con el Istas21 y que el resto no eran acuerdos, aunque en realidad están firmados.
- Sobre el tercero, referido a si las medidas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa, sostuvo que lo eran sólo desde el punto de vista legal, no desde el punto de vista de acuerdos.

Por lo tanto la reunión concluyó con la firma del acta de desacuerdo. En esta acta se formalizó el NO rotundo que la empresa había estado evitando en referencia a las peticiones de CCOO y a los acuerdos pactados y firmados.

Es decir, ante este último intento por parte de las DDPP de resolver el conflicto la empresa no reconoció los acuerdos, lo que hizo que las DDPP perdieran toda la confianza en la empresa, ya que incumplía los acuerdos firmados.

c) Externalizando el conflicto a Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS)

A parte de la vía jurídica, también se implementaron una serie de medidas de cara a la plantilla, y la primera fue informar siempre sobre qué era lo que había pasado, lo que estaba pasando y lo que pensaban hacer. Se estaba informando a través de asambleas, las DDPP iban centro por centro, y aprovechaban para ello la campaña electoral. La idea era simultaneizar la vía jurídica y la vía de movilización de la plantilla. En este sentido, se interpone denuncia ante ITSS, y en estos momentos estamos a la espera de su resolución.

¿Qué hemos conseguido? La lectura en positivo

Se ha creado conflicto con la dirección no sólo en referencia al tema preventivo, sino en relación a las relaciones laborales dentro de la empresa. Esto ha dado lugar a una sensación de incertidumbre ante la dirección, lo que nos previene para en un futuro no caer en la trampa de la empresa de que firma acuerdos pero luego no los cumple.

Uno de los puntos que valoran las DDPP del proceso es que se ha hecho todo poco a poco y asegurando los pasos, sin correr. Esto les permite ahora reclamar, porque lo tienen todo bien atado, documentado y firmado, y no han quedado cabos sueltos.

Además, con esta actuación se ha mostrado que trabajando de manera intensa se puede sacar adelante un proceso que, llegado al momento de la planificación de la actividad preventiva y de implementación de las medidas, parecía estancarse.

A pesar de la postura intransigente de la empresa a no implementar medidas de prevención, el proceso no se ha quedado estancado, porque desde el CE, y más concretamente las DDPP de CCOO, se ha continuado insistiendo en la obligación de actuar. Aunque la empresa ha intentado paralizar el proceso, puesto que no ha aplicado ni las medidas preventivas que ella había propuesto, las DDPP no cesan su trabajo

porque están convencidas de que dure lo que dure, sea de una forma u otra, las medidas se llegarán a aplicar.

Fecha de la entrevista: 6 de agosto de 2007

EMPRESA: Crown Embalajes España SLU

La experiencia de Crown Embalajes España SLU presenta la intervención sindical en la prevención de riesgos psicosociales con la metodología Istas21, principalmente en la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas porque:

- ☑ Se han aplicado medidas preventivas para hacer frente a la exposición nociva a baja calidad de liderazgo y alta inseguridad.
- ☑ Tanto para el caso de la exposición a situaciones de inseguridad como para la exposición a deficiencias en la calidad del liderazgo, se han creado nuevos espacios de comunicación que permiten la existencia de un mayor flujo de información de la empresa a la plantilla y viceversa. De esta forma, hemos introducido elementos de participación directa de la plantilla, que anteriormente no existían, con el objetivo de reducir dichas exposiciones nocivas.
- ☑ El empeño del delegado de prevención (DP) de CCOO y la participación de la plantilla han sido cruciales para que el proceso funcionara y se aplicaran las medidas preventivas acordadas en el marco del grupo de trabajo.

Actividad de la empresa/sector económico

La empresa Crown Embalajes España SLU, del sector metalgráfico, está situada en Montmeló (Barcelona). La empresa se dedica a la producción de envases metálicos, como son industriales, productos químicos, así como envases para uso alimentario (dietético, grasas y aceites vegetales), pinturas, barnices y promociones que pertenece a un grupo multinacional. La empresa hace algunos años pasó por varios expedientes de regulación de empleo en todo el estado.

En cuanto a la dirección de recursos humanos, el director de la planta de Montmeló depende de la persona responsable de recursos humanos de los centros de Montmeló y Miravalles, y está a su vez depende directamente de la dirección de recursos humanos a nivel estatal y Portugal.

Convenio que se aplica

Se aplica el convenio de metalgráficas de Catalunya, mejorado a través de un pacto interno.

Características de la plantilla

La plantilla del centro de trabajo sito en Montmeló está formada por 45 trabajadores, de los cuales el 88% son hombres y el resto mujeres. En administración, 6 de los 10 trabajadores son mujeres entre administrativas, responsables de logística y la técnica de salud laboral. Los puestos de trabajo de producción directa son conducción de maquinaria y de conducción y apoyo a las líneas de producción, todos ellos ocupados por hombres.

El 10% cuenta con salario fijo y el 90% lo tiene fijo con una parte variable, en función de la consecución de objetivos pactados. El 88% de la plantilla tiene un salario mensual superior a 903 euros. El 76% de la plantilla tiene entre 36 y 55 años y un 70% tiene más de 10 años de antigüedad en la empresa. El 91% de la plantilla tiene contrato indefinido y todos trabajan a jornada completa, con turnos de mañana (de 6 a 14h) y de tarde (de 14 a 22h). Alrededor de un tercio de la plantilla tiene jornada partida y los dos tercios restantes tienen turnos rotatorios. La jornada se ordena de forma anual, trabajando 1752 horas, con distribución irregular según calendario, en los meses de octubre a marzo se reduce el número de horas, y éstas se recuperan en los meses de abril a septiembre.

Contexto sindical de la empresa

Actualmente, CCOO es la única fuerza sindical en el centro de trabajo de Montmeló, y cuenta con 3 delegados de personal. De ellos, el DP actúa de forma más activa como

interlocutor con la empresa y ha sido el motor del proceso de aplicación del método Istas21. La afiliación sindical en la empresa es del 20% aproximadamente.

La organización de la prevención en la empresa

La empresa cuenta con un servicio de prevención mancomunado (SPM), con las especialidades de seguridad y ergonomía y psicosociología aplicada, y en la planta de Montmeló hay una técnica de prevención de riesgos laborales a jornada completa, tiempo en el que también realiza tareas de calidad. Además cuenta con los servicios de un servicio de prevención ajeno, para cubrir el resto de especialidades (SPA). La actividad preventiva la trabajan el DP, la técnica de salud laboral y el jefe de RRHH.

Propuesta: evaluar los riesgos psicosociales con el método Istas21

La aplicación del Istas21 se debe principalmente al papel inicial del DP, quien ya estaba trabajando la aplicación de medidas de seguridad en la empresa y que aprovechó el fuerte tirón, derivado de los temas de seguridad con la maquinaria y prevención de los accidentes, como contexto favorable para promover la aplicación del método Istas21.

En el centro de trabajo de Montmeló se estaba tratando los temas de prevención de riesgos laborales, referidos sobre todo a la seguridad. Por otro lado, se había iniciado la evaluación de riesgos de ergonomía y se estaban adaptando los puestos de trabajo. En vista de las mejoras que se estaban aplicando en la empresa, el DP propuso la publicación de un artículo en la revista "Por Experiencia" de ISTAS, explicando los avances en la empresa.

La situación sindical, la formación recibida por el DP, el interés de la dirección por integrar la prevención en la empresa y la necesidad de disponer de empresas piloto para la aplicación del método Istas21 fueron razones suficientes para proponer la evaluación de riesgos psicosociales, con el método Istas21, a la dirección de la empresa, en el año 2002. La aplicación del método Istas21 en Crown Embalajes España SLU se planteó como una prueba piloto para Pymes, ya que el proceso se inició en el 2003.

En un primer momento, la dirección del centro de trabajo mostró reticencias a iniciar este proceso, puesto que no conocía en profundidad los temas de riesgos psicosociales y porque, en general, los empresarios son reticentes a los cambios en la organización y condiciones del trabajo.

Hasta que se llegó a un acuerdo hubo varios meses de impasse, pero finalmente, a pesar de las discrepancias iniciales, el director de RRHH a nivel estatal y de Portugal dio el visto bueno para iniciar la evaluación de riesgos psicosociales con el método Istas21 en aquel centro de trabajo. Hay que decir que las decisiones sobre la aplicación del método Istas21 han sido tomadas, principalmente, a nivel estatal. La idea inicial expresada por la empresa era aplicar el método Istas21 en todas sus plantas.

En este momento, el DP contaba con el asesoramiento de la federación del metal de CCOO, ISTAS y el gabinete Higia, junto con los que llegó a un acuerdo con la empresa.

Mediante la firma del acuerdo de aplicación del método Istas21, las partes implicadas se comprometían a seguir la metodología de manera estricta y así como los pasos marcados. En esta línea, el papel del GT formado dirigió el proceso, y aseguró su cumplimiento íntegro.

Preparamos la evaluación, pasamos el cuestionario y analizamos los resultados

Tras la firma del acuerdo en 2004, se constituyó el grupo de trabajo (GT). Por parte de la empresa estaba la técnica de prevención de riesgos laborales de la planta de Montmeló, la responsable del servicio de prevención mancomunado, la responsable de RRHH, y en alguna ocasión el director de la planta. Por parte de CCOO estaba el DP y otro delegado de personal, el responsable de salud laboral y una técnica de la federación del metal de CCOO, la asesora del Gabinete Higia y una persona asesora de ISTAS, que participaba por tratarse de una prueba piloto.

A partir de este momento, se adaptó el cuestionario a la empresa. Antes de pasar el cuestionario, se informó oficialmente a los trabajadores que se iba a aplicar el Istas21 en la empresa. Se les explicó que era una prueba piloto y que el proceso podía ser largo. La información a todos los trabajadores se realizó a partir de cuatro sesiones informativas de unos 20 minutos de duración, en la que se incluyó a todo el personal.

La tasa de respuesta al cuestionario fue del 97%. Por lo tanto, la plantilla se implicó mucho y su participación fue positiva y clave para sacar a la luz la exposición a riesgos psicosociales. Una vez se tuvieron los cuestionarios tabulados por una empresa de tratamiento de datos externa, el SPM redactó el informe preliminar de evaluación de riesgos. En el GT, analizamos las dimensiones empezando por las más desfavorables para la salud. Durante el análisis de estas dimensiones, la presencia del DP fue imprescindible, puesto que era, de los miembros del GT, el que mejor conocía la situación de la plantilla. El DP hizo reuniones con los trabajadores para que hicieran sus aportaciones sobre el origen. Una vez fueron recabadas, comenzamos a consensuar en las reuniones del GT los orígenes que provocaban las exposiciones más problemáticas, que fueron las siguientes:

- La plantilla estaba expuesta a **alta inseguridad** derivada de la avanzada edad de la plantilla y su escasa formación, por la existencia de diversos

expedientes anteriores de regulación de empleo en la empresa y por una reducción de la demanda de la actividad.

- ✘ También se detectó **baja calidad del liderazgo** de los mandos intermedios y la forma y los modos en como se comunicaban con los trabajadores: en la interacción con los trabajadores, emitían órdenes en ocasiones contradictorias.

Cuando en el GT tuvimos identificados los orígenes, se redactó el informe preliminar definitivo. La comunicación de los resultados a los trabajadores se hizo a través del DP, puesto que éste es una persona muy accesible para ellos, y emplea espacios y tiempos comunes (como el del almuerzo) para comentar el desarrollo del proceso y mantenerles informados de lo que se está haciendo en cada momento.

Se proponen medidas preventivas

En la fase de propuesta de medidas preventivas, se ralentizó un poco el proceso porque era complejo llegar a un acuerdo sobre medidas concretas con la empresa.

Las medidas preventivas propuestas fueron elaboradas en un principio por el DP y delegado de personal, a partir de aportaciones que los trabajadores le transmitían o anotaban en hojas para recoger sugerencias. Por lo tanto se le dio la participación a la plantilla para que comentaran sus sugerencias, sus dudas, etc., lo que gracias al reducido tamaño de la plantilla resultó fácil de recoger. Al tratarse de una empresa pequeña, la comunicación informal en los ratos de descanso o del bocata entre el DP y los trabajadores, o mediante notas informativas en el tablón, es muy fluida, lo que permite mantenerles informados siempre.

En este caso no se constituyeron círculos de prevención, sino que las sugerencias de los trabajadores fueron recogidas de manera informal en la hora del desayuno o del bocadillo por el DP, quien aseguró que se incluyeran entre las medidas preventivas acordadas en el GT. Igualmente, la parte empresarial trabajó con una hoja de propuestas para consensuarlas con las de la parte social en el GT.

Las medidas que finalmente acordamos en el GT para las dos dimensiones que presentaban una situación más desfavorable para la salud son las siguientes:

- ☑ La realización de reuniones semanales de 15 minutos entre trabajadores y encargados para hablar sobre la marcha de la empresa, para que los

trabajadores expusieran sus quejas y sugerencias, o pudieran influir en cómo organizar los procesos productivos, la maquinaria, etc.

- ☑ La celebración de reuniones mensuales entre el DP, la dirección de la empresa y los encargados para evaluar el funcionamiento de las reuniones semanales y hablar de los temas que en ellas se habían tratado.
- ☑ La empresa propuso en el GT la realización de formación para los mandos intermedios para capacitarlos para informar y motivar al personal, reconocerle el trabajo, etc. Al respecto presentamos ciertas dudas sobre el tipo, orientación y finalidad de dicha formación, puesto que no veíamos las mejoras que podía aportar a las condiciones de trabajo y a la prevención de riesgos psicosociales. No obstante, en el GT llegamos a un acuerdo para que se llevara a cabo dicha formación.
- ☑ Que anualmente se informara a los trabajadores de la situación económica y los resultados de producción de la empresa, el volumen de pedidos y clientes para el año siguiente, etc., con la intención de reducir la sensación de inseguridad de los trabajadores.

Priorizamos las medidas y planificamos la actividad preventiva

Una vez teníamos todas las medidas preventivas acordadas, se priorizaron las relativas a los dos temas principales (alta inseguridad y baja calidad del liderazgo), que pudieron trabajarse de manera paralela. El resto de dimensiones, que puntuaban mejor que el referente poblacional, se encontraban la mayoría en el color verde o en el amarillo, y si bien se acordaron algunas medidas al respecto, priorizamos las de color rojo. Estas medidas serán desarrolladas más adelante, momento para el cual actualmente no hay fecha propuesta.

Por otro lado, realizamos una planificación para la implementación de las medidas priorizadas, con la elaboración de un calendario de reuniones y de su aplicación. Las actividades acordadas y priorizadas se dividen en cuatro grupos:

- ☑ *informar* sobre la situación de la empresa
- ☑ *establecer canales de comunicación*, como por ejemplo el tablón de anuncios

- ☑ *mejorar la calidad de la comunicación* formando a los mandos intermedios y definiendo la política de comunicación
- ☑ *aumentar la capacitación* de los trabajadores con formación mecánica y con rotación

La puesta en marcha de las medidas preventivas concretas

Una vez teníamos sobre la mesa las diferentes medidas acordadas para implementar y establecido un plan de acción, se empezaron a aplicar en la planta de Montmeló, a principios de 2007.

Respecto a la cuestión de la **alta inseguridad** de los trabajadores, se están implementando medidas que mejoran la información dada a la plantilla.

- ☑ La empresa, periódicamente, mejorando el acuerdo que era de periodicidad anual, a través de reuniones con los delegados de personal, informa a los trabajadores sobre la situación de la empresa, los volúmenes de producción, los nuevos clientes, etc. Así pues, con la aplicación del Istas21 se ha abierto un nuevo espacio de comunicación entre empresa y trabajadores, que ha reducido la exposición a una alta inseguridad, ya que se respira mejora ambiente de trabajo.

En referencia a la exposición a la **baja calidad del liderazgo** por parte de los mandos intermedios se han implementando tres tipos de medidas:

- ☑ *Formación* para estos cargos sobre comunicación, trato a los trabajadores, reconocimiento de su trabajo, etc. Esta medida se ha extendido a los encargados de los diferentes centros de España y seguimiento y continuación de dicha formación.
- ☑ *Reuniones semanales* de 15 minutos entre trabajadores y encargados de cada turno para plantear y abordar los diferentes problemas de liderazgo percibidos y hacer propuestas de mejora. Hoy por hoy, los temas a tratar en la siguiente reunión se plantean por la dirección de la empresa, debido a la inexperiencia en estos temas por parte de los trabajadores. Por parte de los encargados, en general, se ha mejorado la forma de comunicación con los trabajadores: se dan más explicaciones y son más receptivos a las sugerencias de los trabajadores.

En las primeras reuniones semanales estaban los encargados y el jefe de producción, lo que las encaminaba a temas de producción, calidad, quejas de los clientes, etc. Entonces, el DP habló con la técnica de prevención para sugerirle que en estas reuniones derivadas de la aplicación del método Istas21 se tratasen temas de salud, seguridad y aspectos de la organización del trabajo que se pudieran mejorar, y no exclusivamente temas de producción. Esto se corrigió, lo que incrementó notablemente la participación de los trabajadores a través de sus propuestas de mejora, verbales y por escrito.

En estos momentos, hay hojas para que los trabajadores puedan hacer sugerencias de cualquier tipo: de producción, de mejora de maquinaria, de descansos, de horarios, de aclimatación de la planta, etc. Si el tema compete a la dirección de la planta, ésta intenta dar una respuesta inmediata (por ejemplo aumentando los ventiladores en la planta, como sugirió un trabajador) o da una respuesta en la reunión siguiente o argumenta por qué no puede aplicarla.

En la implementación de estas medidas, el papel del DP ha sido esencial, puesto que ha sido el motor del proceso. A ello se añade la actitud cordial de la dirección de la empresa y de la técnica de prevención, y el apoyo de la federación y del responsable de salud laboral a lo largo del proceso, y sobretodo a la participación y aportación de los trabajadores.

- ☑ *Reuniones mensuales* entre los encargados, el DP, la técnica de prevención y el director de la planta para el seguimiento de las reuniones semanales y para estudiar las sugerencias de la plantilla. El DP comunica a los trabajadores que sus sugerencias son revisadas mensualmente y en caso de que no se apliquen, les explica el motivo. La inaplicabilidad de las medidas preventivas deriva de la dependencia de la dirección de RRHH o que la dirección considera que son medidas inviables.

Seguimiento, control y evaluación de la aplicación de las medidas

En el momento de la entrevista, el trabajo ante el que se encontraba el DP, junto con el apoyo de la asesora de CCOO, es comprobar que continúan celebrándose las reuniones semanales y mensuales y que periódicamente los trabajadores son informados de la situación de la empresa.

Asimismo, mientras continúan implementándose las medidas, el siguiente paso es valorar los efectos que están teniendo sobre la salud de los trabajadores. Se trata por tanto de valorar su funcionamiento y eficacia en las reuniones del GT y en las reuniones mensuales creadas. A primera vista se ha reducido la inseguridad de los trabajadores, ha mejorado un poco la comunicación con los mandos intermedios y los trabajadores ven reconocido su trabajo, por parte de los encargados, jefe de producción y la propia dirección de planta. Por ejemplo, en una reunión de comunicación semanal, el jefe de producción y la técnica de prevención felicitaron a todos los trabajadores por la labor realizada, tanto en temas de seguridad, como de calidad y medio ambiente.

Las mejoras alcanzadas

El trabajo realizado a lo largo del proceso de intervención sindical para la prevención de riesgos psicosociales en la planta de Montmeló de la empresa Crown Embalajes España, SL con el método Istas21 ha dado sus frutos.

- ☑ Por un lado, las comunicaciones periódicas por parte de la empresa a los trabajadores sobre temas de producción, clientes y perspectivas de futuro han reducido la sensación de incertidumbre e inseguridad ante el futuro. Hemos logrado crear una nueva vía de comunicación entre la empresa y los trabajadores en temas referidos a la producción.
- ☑ Con las reuniones semanales, hemos creado nuevos espacios de comunicación entre trabajadores y empresa para abordar temas de seguridad y salud en el trabajo, especialmente aquellos relacionados con riesgos psicosociales, como es la calidad del liderazgo. Se ha experimentado un cambio en la manera de los encargados de dirigirse a los trabajadores como trabajadores y como personas.
- ☑ Con estas reuniones también garantizamos el derecho a participación de los trabajadores mediante la posibilidad de realizar propuestas de medidas preventivas. Hemos conseguido que los nuevos espacios de participación de los trabajadores en la organización y funcionamiento de la empresa no se utilicen sólo para tratar temas de productividad y calidad, sino también aspectos de salud laboral.

- ☑ Además, al tratarse de una plantilla pequeña, ha sido fácil organizar las reuniones, y la paralización de la producción durante 15 minutos no ha sido un problema. Estas reuniones están mejorando la comunicación con los mandos intermedios y a la vez reducen la inseguridad y aumentan la confianza de los trabajadores, porque mejoran la información.
- ☑ Hemos logrado que la plantilla conciba la salud laboral como un aspecto importante del trabajo y que participe activamente en la propuesta de medidas de mejora, ante una situación inicial de falta de cultura de salud laboral en las empresas.

No obstante, esto no significa que el proceso se haya terminado, puesto que debe garantizarse el mantenimiento de los cambios introducidos y de las mejoras alcanzadas, y que se apliquen las medidas acordadas para las dimensiones que salieron con el color amarillo. Más adelante se tendrá que realizar una nueva evaluación con la que valorar de manera ordenada y sistemática los cambios y las mejoras logradas, y aquellos puntos en los que continúa siendo necesaria la intervención. Para constatar si se han reducido las exposiciones a los riesgos psicosociales, ya tenemos apalabrada con la dirección de la empresa una nueva evaluación, prevista a principios de 2008, con el método Istas21.

Fechas de las entrevistas: 30 de julio y 21 de septiembre de 2007

EMPRESA: Codorníu (Sant Sadurní d'Anoia)

Se ha seleccionado esta empresa para ejemplificar la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas por que entre otras mejoras se ha conseguido:

- ☑ Un espacio de participación cotidiana de los trabajadores en la organización del trabajo como medida para reducir las exposiciones nocivas a la baja influencia y las escasas posibilidades de desarrollo.
- ☑ Reducir la inseguridad salarial y aumentar la estima a partir de reafirmar una garantía retributiva reconocida en el convenio pero inaplicada.
- ☑ Llevar al convenio colectivo los acuerdos del CSS relativos a los riesgos psicosociales y a la participación de los trabajadores y trabajadoras en la prevención de riesgos.

Actividad de la empresa/sector económico

Codorníu es un grupo de empresas dedicadas a la producción de vinos y cavas, con 11 centros en todo el estado español. La experiencia que socializamos es la desarrollada en el centro de Sant Sadurní d'Anoia. .

Convenio

El centro de Codorníu en Sant Sadurní tiene convenio colectivo propio.

Características de la plantilla

Hasta 2006, la plantilla la conformaban alrededor de 170 trabajadores, momento en el que se trasladaron unos 80 trabajadores del centro de Cervelló. La mayoría son hombres, de mediana edad y con una larga antigüedad en la empresa que ocupan puestos de operario de producción directa, trabajando en dos turnos (de mañana y tarde), con jornada continuada y contrato indefinido.

Contexto sindical de la empresa

CCOO tiene la mayoría en el comité de empresa (CE) con 7 delegados, 2 de los cuales son delegados de prevención (DP) y 6 de UGT. La Sección Sindical de CCOO se constituyó a finales del año 2001, convirtiéndose en una prioridad dar un nuevo impulso al Comité de Seguridad y Salud (CSS) en el centro de Sant Sadurní, que ha sido el referente a la hora de trasladar una nueva forma de trabajar al resto de centros del grupo.

La organización de la prevención en la empresa

El centro de Sant Sadurní cuenta con un servicio de prevención mancomunado (SPM) con escasos recursos, pero con ganas de trabajar.

Un inicio fácil con la colaboración del SPP

En 2002, proponemos a la dirección de la empresa, en una reunión del CSS, realizar la evaluación de riesgos psicosociales, siendo dicha propuesta aceptada. En ese momento, se abría un proceso piloto para definir la estrategia sindical de CCOO frente a estos riesgos, con la participación de algunas federaciones, CCOO de Catalunya e ISTAS, al que hemos contribuido desde el primer momento.

No fue difícil embarcar a la dirección en la prevención de los riesgos psicosociales, tanto porque se reconocía como una obligación legal de la empresa como por el talante abierto y emprendedor de la responsable del SPM y su empuje por contribuir a abrir un campo de la prevención muy consolidado en los países del norte, pero desapercibido en este país.

El reto de aumentar la influencia y las posibilidades de desarrollo

Las exposiciones nocivas a la baja influencia y a las reducidas posibilidades de desarrollo de habilidades en el trabajo afectaban especialmente a los puestos de operario de producción directa. En el grupo de trabajo (GT) hubo consenso absoluto en determinar como origen la organización taylorista del trabajo: división del trabajo entre los que diseñan cómo trabajamos (técnicos de calidad, jefe de producción y encargado) y los que ejecutan (nosotros) y parcelación del proceso productivo. Y también en la propuesta de medidas preventivas:

1. Establecer mecanismos de participación grupal en la toma de decisiones relativas a la propia tarea y la de la sección.

2. Rotar entre tareas con mayor complejidad de la misma o distinta sección y/o puesto.

Estas medidas fueron consideradas por el grupo de trabajo como centrales para reducir la exposición al alto conflicto de rol y a las altas exigencias sensoriales que también afectaban mayoritariamente a los puestos de operario de producción directa. Estas medidas fueron aprobadas por el comité de seguridad y salud (CSS) y por la dirección de la empresa.

Concretar las medidas preventivas a través de los círculos de prevención (CP)

Debido a que la propuesta de medidas era muy genérica, el GT planteó que la concreción de las mismas, para su posterior implementación, había de realizarse por los propios trabajadores protagonistas. Atendimos a este criterio, tanto por razones metodológicas, puesto que su conocimiento de la realidad de la organización del trabajo es complementario al técnico, como operativas pues las medidas se aplicaran de forma efectiva si los protagonistas han sido partícipes de su diseño. Para ello se utilizaron los CP. La dirección estuvo de acuerdo, pese a la inversión en tiempo que ello suponía, pero puso como condición realizar una prueba en una sección para después extenderlo a las demás.

Por decisión del GT, se empezó por el departamento que denominamos *Stocks*. Este es un grupo consolidado, de unas 17 personas, con larga experiencia en el trabajo y antigüedad en la empresa, y del que forman parte dos miembros del CE, uno de ellos delegado de prevención también. Esto último nos garantizaba que los espacios iban a dedicarse para lo que estaban destinados: mejorar las condiciones de trabajo y exposiciones a los riesgos detectados.

Los pasos que se dieron para responder a los objetivos del CP fueron los siguientes:

1. Se invitó a participar a todo el personal de la sección a través del tablón de anuncios y con convocatorias individuales por escrito y explicación del proceso por parte de los DP y el SPP. Con estas medidas conseguimos una participación del 95%.

2. Se realizaron dos sesiones de dos horas cada una. La primera se realizó con el objetivo de analizar las tareas que se realizan en la sección y todas las tareas que se hacen en otras secciones y departamentos de la empresa para, que la sección funcione (ya que se entendía que si se quería cambiar la actual forma de trabajar había que conocerla). La segunda sesión se celebró para hacer propuestas concretas de alternativas a esa forma de organizar el trabajo para:

    a. Conseguir una mayor influencia en las decisiones relacionadas con la propia tarea y la de la sección

b. Incrementar la complejidad de las tareas y ampliar el contenido del trabajo de tal forma que se pudieran aplicar habilidades y conocimientos.

Los trabajadores de la sección llegaron a un consenso sobre tres alternativas:

- Reuniones semanales, los viernes después de la reunión de los encargados con el jefe de producción, para la discusión y acuerdo de la forma de realización de la producción semanal: asignación y orden de tareas y métodos utilizados.
- Realización por los trabajadores de tareas de mantenimiento y pequeñas reparaciones, previa formación.
- Participación puntual en el estudio de la adquisición de maquinaria y materiales (compras).

3. El GT analizó dichas propuestas y acordó con la dirección de la empresa su implementación. La dirección consideró la primera medida de aplicación inmediata y planteó la aplicación del resto de medidas una vez realizados los círculos de prevención en el resto de secciones.

4. Las reuniones, como espacio de participación, empezaron a funcionar de forma semanal en julio de 2005, y han ido evolucionando y transformándose hasta día de hoy. Hubo los problemas lógicos y normales del inicio: incredulidad y reticencias por parte de trabajadores y encargado, que se vencieron con el trabajo de todos. Se trataba de aprender haciendo, de apostar decididamente por ello, aunque el encargado hiciera caso omiso de las propuestas iniciales o los trabajadores inicialmente utilizáramos los espacios para los reproches. Hoy podemos asegurar que los trabajadores de la sección de Stocks pueden influir en relación a cómo trabajar, tienen más autonomía en la realización del trabajo y en consecuencia trabajan en unas condiciones más saludables.

Resultados del espacio de participación cotidiana en la organización del trabajo de la sección de Stocks

1. Se ubica y coloca la producción tal y como decidieron los trabajadores en su día, mejorando así los espacios y la maniobrabilidad, para ello se han realizado modificaciones en la maquinaria y en los utensilios utilizados y se ha obtenido maquinaria nueva.

2. Se ha mejorado el mantenimiento de las instalaciones y la iluminación, señalización y limpieza a raíz de las comunicaciones transmitidas en las reuniones de las deficiencias observadas por los trabajadores.

3. En el tema del reciclaje, se ha dotado a la sección de los espacios y recursos necesarios para que no supusiera una carga más de trabajo.

La implantación de este espacio de decisión y discusión ha implicado que:

- ✓ Se mejoren en muchos enteros las relaciones entre los trabajadores de la sección, encargado incluido, la comunicación y el dialogo entre todos, alcanzando así un mejor ambiente de trabajo cotidiano.

- ✓ Se ha conseguido que los trabajadores, no solo realicen una tarea individual y específica, sino que todos conozcan y se involucren en los objetivos generales de la sección, y aprendan así muchas cosas que hasta la fecha desconocían y no preocupaban a los demás.

El haber logrado obtener los espacios de participación, ha sido sin duda la medida que ha llevado a los trabajadores a aportar todos sus conocimientos y habilidades ocultas hasta la fecha, en la mejora diaria del trabajo y de sus condiciones de trabajo, tal y cómo acabamos de exponer. Esta evolución ha llevado a que la Dirección de la empresa reconozca y consolide estos espacios de participación, observando sin duda, que anteponer la mejora de las condiciones de trabajo para mejorar la salud de los trabajadores en estos espacios, conlleva una mejora de la productividad y de la calidad.

Es importante resaltar cual es la prioridad de estos espacios de participación: la mejora de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, ya que alguien podría confundirlos con otras fórmulas organizativas (círculos de calidad, equipos de mejora, etc.) que sin participación de los representantes de los trabajadores interponen la

productividad y la calidad a las personas y condiciones de trabajo, obteniendo como resultado intensificación del trabajo, mayor competitividad entre trabajadores, trato injusto, desmotivación y aumento de las exposiciones a los riesgos psicosociales.

En resumen, se ha evitado que la Dirección de la Empresa organice el trabajo en la sección de *Stocks*, de forma unilateral y se ha conseguido que sean los trabajadores los que día a día van organizando e introduciendo los cambios organizativos que mejoran las condiciones de trabajo, la salud de los trabajadores y en consecuencia la productividad y calidad.

Reducir la inseguridad

Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales mostraban entre un 70 y un 80% de trabajadores ocupando puestos de producción directa, en la situación más desfavorable para la salud en inseguridad. Aquel resultado extrañó a todos los miembros del grupo de trabajo, excepto a los representantes de los trabajadores. En Codorníu la plantilla de producción directa no sólo tiene contrato indefinido sino que su antigüedad en la empresa no baja de los veinte años. Viendo la distribución de frecuencias de las respuestas a las preguntas que conforman la identificación de este riesgo, los componentes del GT todos tuvimos claro que el problema eran los cambios salariales, lo que creó mayor sorpresa ya que no se cobran primas.

Este fue uno de los puntos en los que se puso de manifiesto la importancia que tiene la participación de los representantes de los trabajadores en todo el proceso, puesto que fue de vital importancia la aportación y el conocimiento del sistema retributivo aplicable en la empresa difícil de entender para los que no están directamente afectados. En la planta de Sant Sadurní se producen rotaciones entendidas como cambios de tareas en la misma o distinta sección. Estas rotaciones significan variaciones salariales, incrementos o decrementos. Los puestos de trabajo tienen asignada una valoración diferente que es independiente de la categoría profesional del trabajador que realiza la tarea. La inseguridad deriva de las rotaciones que pueden implicar pérdidas salariales. A su vez, esto es utilizado por los encargados en la línea de premio y castigo, por lo que se considera un origen de la baja estima.

Una vez detectado el origen, el GT propuso como medida preventiva, definir y valorar puestos de trabajo de forma distinta, con el objetivo de que las rotaciones no comportaran una perdida de salario. Así mismo se planteó establecer un procedimiento

para regular las rotaciones (cuándo, cómo, quién y porqué) de manera que los cambios de puesto, tareas o secciones se hicieran de forma justa.

Intervención del TLC para concretar las medidas preventivas frente a la inseguridad

Con el riesgo detectado y la medida preventiva propuesta y aprobada, se consideró que la concreción de esa medida para su implementación había de hacerse entre los representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores. Por su parte el CE se puso manos a la obra, convocando a la comisión paritaria del Convenio colectivo de la empresa, para tratar de poner solución al riesgo detectado.

La comisión se reunió en 5 ocasiones, para tratar de realizar una nueva valoración de puestos de trabajo. Tenemos que decir que finalmente no se pudo llegar a ningún acuerdo, ya que la dirección de la empresa, aunque estaba dispuesta a volver a valorar los puestos, no estaba dispuesta a cambiar el sistema de valoración. A partir de aquí se rompen las negociaciones y el CE empieza a buscar otras vías de solución.

Después de ejercer varias presiones a todos los niveles, se decide solicitar mediación en el TLC, para la interpretación del Anexo 3 del convenio colectivo. Allí considerábamos que estaba la clave de la modificación de las condiciones de trabajo que había de realizarse para reducir las exposiciones nocivas. Es un cuadro en el que se asimilan los grados de calificación de las tareas con los grupos salariales, es decir las categorías que ostentan los trabajadores, y en el que se plasma nuestra garantía retributiva:

Grupo Salarial (de menor a mayor)	**Grado de Calificación**
Pinches	I
A-1	I
A	II
B	III
C	IV
D	V, VI y VII

Hasta la fecha, el grado de calificación aplicado se relacionaba con el trabajo que realmente se realizaba, aunque éste estuviera por debajo de la categoría salarial que ostentaba el trabajador y de la asimilación de la tabla más arriba expuesta. Después de tres sesiones en el TLC, se alcanzó el siguiente acuerdo que si bien no implica volver a valorar los puestos de trabajo (medida preventiva propuesta en la evaluación), si garantiza claramente el objetivo final de la medida: las rotaciones no conllevaran perdida de salario, aunque se realizaran trabajos asimilados a una categoría inferior a la que ostenta el trabajador. Este punto quedó redactado de la siguiente forma:

(Extracto del acuerdo que garantiza el salario independientemente del grado de calificación de las tareas realizadas):

1. *Los trabajadores que ostenten la categoría B y sean asignados a puestos de trabajo correspondientes a la categoría A, percibirán el punto de calificación correspondiente a la categoría que ostentan, es decir III.*

2. *Los trabajadores pertenecientes a la categoría C que sean asignados a puestos de trabajo correspondientes a las categorías B o A, conservaran el punto de calificación de su categoría de origen, es decir, IV.*

3. *Los trabajadores que tienen asignada la categoría D, cuando ocupen puestos de trabajo de las categorías A, B, o C percibirán el punto de calificación correspondiente a su categoría de origen, que se fija de común acuerdo, en el punto de calificación V, invariable en cualquier caso.*

Reafirmar una garantía retributiva como medida preventiva

Hemos de decir que, desde hacía muchos años, los trabajadores de Codorníu nos veníamos quejando de esta situación, que consideramos del todo injusta, ya que para cubrir las necesidades de la empresa nos veíamos obligados a ser polivalentes. El resultado era que se hacían las tareas de mayor y menor calificación y la dirección, lejos de premiar dicha polivalencia, lo que hacía era castigarla.

Antes de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, con el método Istas21 versión media, se hicieron intentos de todo tipo para modificar la situación. Finalmente, ha sido desde la base de la legitimación de la mirada de la salud y la prevención de

riesgos laborales, desde donde hemos podido desbloquear finalmente el problema y mejorar nuestras condiciones de trabajo.

Un paso de gigante: trasladar los acuerdos del CSS al Convenio Colectivo

Con la premisa de ir mas allá del seguimiento y el control, siendo propositivos, hemos sido capaces de avanzar en los temas de prevención y salud de forma satisfactoria, por lo que desde la sección sindical decidimos trasladar los acuerdos del CSS al Convenio Colectivo.

Se intentó por primera vez en la negociación del convenio 2004/2005, teniendo finalmente un resultado negativo. Aprendidos los errores de esta negociación y con una nueva estrategia, se presenta en la negociación 2005/2006, con resultados positivos.

Para alcanzar estos resultados, tuvimos que convencernos primero a nosotros mismos y posteriormente a nuestros compañeros: las reivindicaciones en temas de Salud y prevención no eran moneda de cambio en la negociación, sino una ratificación del trabajo realizado ya en el CSS, así como algo imprescindible para la mejora de las condiciones de trabajo.

El documento presentado en la negociación con la empresa constaba de 10 páginas que recogían el trabajo realizado en los últimos 4 años en el CSS (puede verse en la web: www.ccoo.cat/salutlaboral/). Una vez argumentados los conceptos en la primera reunión, no fue hasta la penúltima cuando la empresa trajo una contrapropuesta que reducía el documento inicial a 4 páginas, en las que sin embargo quedaban reflejados los objetivos iniciales. De esta forma fue en la séptima reunión cuando alcanzamos el acuerdo final.

La participación de los trabajadores como elemento esencial en el convenio de empresa

En el convenio colectivo de empresa se reconoce que la participación de los trabajadores es imprescindible para conseguir una prevención eficaz. Por ello, el convenio aclara que en Codorníu, S.A. se priorizarán las metodologías válidas y fiables, y actuaciones que planteen mecanismos de participación de la plantilla, en todas las fases de la intervención preventiva: en la obtención de datos, en la determinación del origen de las exposiciones, así como en la propuesta y priorización de las medidas

preventivas. Al mismo tiempo, otorga al CSS la potestad de decidir y coordinar dicha participación.

Introducir la prevención de riesgos psicosociales

En relación a los riesgos psicosociales, el convenio colectivo reconoce y establece lo siguiente:

1. Los riesgos psicosociales son considerados objeto de intervención preventiva, y por lo tanto: “deben ser evitados, evaluados y combatidos en su origen”.
2. El método a utilizar para su evaluación y consiguientes actualizaciones: el CoPsoQ (Istas21, psqcat21), que como bien sabéis es el método propuesto por CCOO y recomendado por la Generalitat de Catalunya.
3. La prevención primaria es una prioridad, en unas condiciones inmejorables: “Se priorizarán las medidas preventivas que eliminen el riesgo en origen, eliminen y de no ser posible reduzcan la exposición a más de un riesgo, eliminen y de no ser posible reduzcan las desigualdades, y cuyo impacto para el empleo sea positivo o indiferente. Se evitarán propuestas que mejoren la situación de exposición a un riesgo, generando o agravando la exposición a otro”.

Lecciones aprendidas durante la negociación

En el Convenio colectivo de empresa de Codorniu, S.A. 2004/2005, los temas de salud laboral incorporados en la negociación fueron considerados por los representantes de los trabajadores como moneda de cambio de otros temas como, por ejemplo: retribución, redución de horas o permisos. Posteriormente, observamos que, para los representantes de la empresa, los temas de prevención y salud tienen poco valor: no dan ni quitan nada por estos asuntos.

Con la lección aprendida, en el Convenio 2006/2007, presentamos nuestra plataforma en relación a la prevención y salud. Durante toda la negociación no se retiró ni una coma del documento, visualizando que no íbamos a intercambiar nada y obligando a la empresa a presentar contrapropuesta. Hay que decir que empezamos a negociar los temas de prevención de riesgos después del acuerdo en el resto de asuntos.

Así, creemos que es mucho mas fácil incorporar a los convenios de empresa todo aquello que ya se viene haciendo desde el CSS, que intentar introducir los temas de

prevención directamente desde la negociación del convenio. De esta manera entra como reflejo, reconocimiento y legitimación de lo ya realizado.

Es complicado por norma hacer que las empresas firmen nada que les obligue o las comprometa hacer algo, por eso si no hay un trabajo previo a las negociaciones en esta área será mucho mas complicado llegar a acuerdos.

Fecha de la entrevista 18 julio 2007

EMPRESA: Italco

Esta experiencia ha sido seleccionada por la intervención realizada en la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas y se destacan los siguientes aspectos:

- ☑ A pesar de las dificultades y la debilidad del sector textil dadas las posibilidades de deslocalización, la plantilla de esta empresa mantiene un fuerte poder colectivo derivado de una elevada conciencia sindical y una participación muy activa en todas las luchas por mejorar las condiciones de trabajo y por ello también en todo el proceso de intervención preventiva frente a los riesgos psicosociales.
- ☑ Se ha conseguido aprobar una serie de medidas correctoras, frente la baja influencia y las escasas posibilidades de desarrollo, que redundan en un enriquecimiento de las tareas: aumenta su complejidad y variedad, permite aplicar y mejorar habilidades y conocimientos de las trabajadoras e incidir de forma consultiva en su día a día.
- ☑ Se comienzan a aplicar medidas preventivas en relación a la mejora de la baja estima y calidad de liderazgo, aplicando procedimientos de apoyo de las superiores a las trabajadoras, que redunda en una mejora del trato de las encargadas a las trabajadoras como personas y, en menor medida, como profesionales.

Actividad de la empresa/sector económico

Empresa del sector textil dedicada a la confección de americanas y pantalones de alta costura. Forma parte del grupo textil italiano Ermenegildo Zegna, situada en el Vallés Occidental.

Convenio que se aplica

Convenio colectivo estatal de la industria textil y de la confección.

Características de la plantilla

En la actualidad la plantilla es de 544 trabajadoras, después de un proceso de absorciones entre empresas del grupo. Aproximadamente un 90% son mujeres, que ocupan los puestos de operaria de producción directa, y el 10% restante, hombres que hacen algunas tareas muy especializadas de producción y también de administración y cargos de poder (directivos, encargados, técnicos de calidad, etc.) y en puestos reconocidos de oficio, como mantenimiento. La edad media de la plantilla es de 40-45 años y su antigüedad en la empresa es muy alta. La parte variable de la estructura salarial representa un 30% del sueldo, aproximadamente.

Contexto sindical de la empresa

El comité de empresa (CE) de Italco está formado por 17 delegadas, todas ellas de CCOO, 3 son delegadas de prevención (DDPP). Es una empresa con una plantilla muy sindicalizada, aunque la afiliación es baja.

La organización de la prevención en la empresa

Existe un Servicio de Prevención Propio (SPP) que asume todas las especialidades pero con escasos recursos. Tanto en la interpretación de los datos y propuesta de medidas preventivas, como en la implementación de las mismas en relación a los riesgos psicosociales, se ha trabajado muy parcialmente con el SPP.

Un proceso nada fácil pero imparable

En 2002, las DDPP de Italco propusimos a la dirección de la empresa realizar la evaluación de riesgos psicosociales, después de asistir a un encuentro de delegadas y delegados, organizado por el Departament de Salut Laboral de la CONC, en el que se trataba el tema. Allí, tomamos conciencia de que las condiciones de trabajo, sobre las que se quejaban las trabajadoras y para las que habíamos exigido mejoras, podían derivar en exposiciones nocivas. En este momento, consideramos que esas mejoras podían abordarse desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. En ese mismo periodo, empezaba un proceso piloto para definir la estrategia sindical de CCOO frente a los riesgos psicosociales con la participación de CCOO de Catalunya e ISTAS. Hemos contribuido a dicho proceso, desde el primer momento, liderando una de las experiencias de las que más hemos aprendido.

Fue complejo embarcar a la dirección de la empresa en la prevención de los riesgos psicosociales: primero negaba su existencia, luego no aceptaba el método de evaluación que proponíamos y después planteaba que la organización del trabajo taylorista, que es el origen de las exposiciones nocivas, es incambiable. Se ha tratado de un proceso muy conflictivo, teniendo siempre que superar la negativa primera de la empresa. Con todo hemos jugado con una importante baza de ventaja: el asistir a todas las reuniones con una actitud propositiva, con argumentos elaborados con un fuerte trabajo sindical, tanto por parte de las asesoras como de los responsables sindicales, dentro y fuera de la empresa. Esta situación ha supuesto que las propuestas sindicales siempre han sido mucho más consistentes que las de la representación de la empresa, enrocada en la negación absoluta, pero sin argumentos, más allá del que tiene el poder de deslocalizar la producción y juega a desgastar, ralentizando el proceso de forma descarada o soterrada.

En las reuniones, la postura inicial de la empresa era de predisposición al consenso, pero siempre los acuerdos se alargaban más de lo previsto, ya que el proceso ha sido, y sigue siendo, un continuo estira y afloja. Ante esta postura, es esencial la fuerza de la plantilla, ya que todo lo que hacemos es muy participado y compartido. A pesar de las relaciones tensas con la dirección, en todo momento se ha buscado el acuerdo para conseguir mejoras, trabajamos desde el conflicto, pero intentando el acuerdo.

Por el camino, ha habido una re-estructuración de plantilla y una fusión con otra empresa del grupo y se ha superado la pretensión de la empresa de paralizar el proceso de implantación de medidas preventivas, volviendo a evaluar los riesgos psicosociales, con la excusa del cambio de centro y fusión. Nosotras respondimos con una negativa dando pruebas de que la organización del trabajo seguía siendo la misma.

Después de la discusión de resultados se acordaron 4 grandes bloques de medidas preventivas (en este texto se desarrolla sólo la implementación de dos):

- ☑ Adecuar la jornada frente a los problemas de doble presencia.
- ☑ Cambiar la política de personal: introducir nuevos procedimientos de apoyo de los superiores a las trabajadoras y mejora de trato, ante los problemas de calidad de liderazgo, estima y esconder emociones.
- ☑ Enriquecer el contenido del trabajo frente a la baja influencia y las bajas posibilidades de desarrollo.
- ☑ Modificar la estructura salarial: aumentando la parte fija, ante las altas exigencias cuantitativas y la alta inseguridad, por motivos salariales.

La propuesta empresarial de círculos de calidad

Las exposiciones a baja influencia y posibilidad de desarrollo concentraban al 90% de la plantilla en puestos de operaria de producción directa, en la situación más desfavorable para la salud. La dirección de la empresa no podía negar la evidencia, estas exposiciones tenían su origen en la organización taylorista del trabajo, es decir:

- La división del trabajo entre los que diseñan (técnicos de calidad y directores de producción) y las que ejecutan (operarias),
- La parcelación extrema del proceso productivo de la americana, en tareas que son movimientos que duran micro-segundos, que realizamos cada una de nosotras y
- La estandarización de las tareas, normativización a la centésima de segundo del cómo hay que hacer el trabajo.

Con todo, la dirección consideraba incambiable dicha organización en los procesos textiles, su postura era que el taylorismo es la única forma organizativa, la única manera posible de producir americanas de calidad de forma competitiva. Para los directivos de la empresa era lo natural.

Ante este posicionamiento cerrado, podíamos plantear lo ideal, una recomposición del proceso (que cada trabajadora hiciera más partes de la americana y con más autonomía) pero propusimos dos líneas de actuación que veíamos factibles para reducir las exposiciones:

- ☑ Establecer mecanismos de participación directa grupal (consultiva o delegativa) de las trabajadoras en la toma de decisiones en su cotidianeidad.
- ☑ Diseñar una movilidad funcional o rotación con enriquecimiento, que supusiera hacer tareas y operaciones diferentes, en diferentes secciones. El objetivo era aumentar la variedad, y también la complejidad de la tarea.

Aunque se trabajó en la línea de enriquecer el trabajo a través de la movilidad funcional, su implantación abarca a una parte pequeña de trabajadoras (5%) por lo que exigimos implantar los mecanismos de participación directa. En este camino, coincidimos con la casa madre de la multinacional que había impuesto, a las diversas empresas del grupo la implantación de círculos de calidad, situación que tratamos como una oportunidad, aunque con trampas en las que no había que caer. Nos explicamos.

La dirección de la empresa nos propuso la implantación de los círculos de calidad con un objetivo claramente productivista: mejorar la eficiencia de procesos, pero abiertos, por primera vez a que ello pudiera convertirse en una medida preventiva frente a las exposiciones psicosociales. En breve, proponían que grupos de trabajadoras, escogidas por la dirección, se reuniesen para tratar algunos problemas que la empresa consideraba importantes, a fin de que pudieran realizar propuestas de mejora.

- Los aspectos positivos de esta propuesta de la dirección de la empresa eran:
  - ☑ Realización dentro del horario de trabajo y la jornada laboral.
  - ☑ Participación voluntaria.
  - ☑ Podría implicar enriquecimiento del trabajo y reconocimiento de profesionalidad.

  La implantación de esta fórmula organizativa supone que una hora a la semana las trabajadoras pueden salir de la cadena y participar, a través de consulta grupal, en la toma de decisiones relativas a la propia tarea y sección.
- Los aspectos negativos que encontramos en dicha propuesta eran:

- La mejora de las condiciones de trabajo, salud y bienestar de los trabajadores no aparece entre los objetivos de dicha propuesta, centrada en aumentar la calidad y el rendimiento empresarial, lo que podría acabar empeorando las condiciones de trabajo: nuevos estándares de trabajo más intensificado, individualización de los problemas, nuevas obligaciones sin remunerar, desarrollo de desigualdades.
- .Esta forma organizativa permite aflorar los conocimientos hasta ahora clandestinos de las trabajadoras, derivados de su experiencia laboral, para incorporarlos a los procedimientos organizativos a fin de mejorar su eficacia, a cambio de nada, o aún peor, de un posible empeoramiento de las condiciones de trabajo.
- Diseño muy jerárquico y estandarizado.
- La representación de las trabajadoras no tiene ningún papel.

La fórmula organizativa en sí, círculos de calidad, no considerábamos que era el problema, el problema eran los principios que subyacen a su desarrollo e implementación. Tanto los principios como los procedimientos propuestos por la empresa habían de cambiarse para que la implementación de los círculos de calidad fuera aceptable para nosotras.

Nuestra propuesta de rediseño de los círculos de calidad como medida preventiva

Aunque en un principio teníamos nuestras reticencias ante la propuesta de círculos de calidad de la empresa, después de analizarla técnica y sindicalmente, decidimos que podíamos darle la vuelta. Se trataba de conseguir los siguientes objetivos:

- Evitar que la implantación de esta fórmula organizativa implicara:
    - por un lado, un empeoramiento de las condiciones de trabajo en el que las trabajadoras sean las protagonistas;
    - por otro lado, que la empresa creara un espacio propio al margen de la representación de las trabajadoras, como ya ha ido intentando en otras ocasiones, coffee meeting, etc.;
    - que la empresa aprovechara-explotara los conocimientos y la experiencia de las trabajadoras en el proceso productivo a cambio de nada.

- ☑ Convertir el espacio de los círculos de calidad en un espacio de participación de las trabajadoras en la toma de decisiones relativas a la propia tarea, para acercar tanto como sea posible la ejecución del trabajo a su diseño. El objetivo es que las trabajadoras puedan aplicar sus conocimientos y habilidades y aprender nuevas, incrementen su influencia en el trabajo y, en definitiva, se reconozca su profesionalidad.

La mejora de las condiciones de trabajo debe ser un fin, junto a los problemas de otra índole, cuyas resoluciones nunca han de empeorar las condiciones de trabajo, y también el medio: la implantación de los círculos de calidad en sí misma puede implicar una mejora de las condiciones de trabajo, y a la vez es una fórmula para enriquecer el trabajo.

Así pues teniendo los objetivos claros, pusimos hilo a la aguja y re-diseñamos la propuesta de la empresa, exigiendo cambios en las condiciones de aplicación:

- Que nunca una propuesta o cambio que surgiera de esos círculos de calidad pudiera empeorar las condiciones de trabajo. Por tanto, siempre que hubiera una propuesta de mejora, habría que evaluarla teniendo en cuenta que bajo ninguna circunstancia pudiera:
  - ✘ Implicar un aumento de la intensificación del trabajo: más cantidad o complejidad en el mismo tiempo.
  - ✘ Suponer una mayor estandarización o parcelación de tareas.
  - ✘ Suponer una reducción de las relaciones, ni del apoyo entre compañeros, ni un aumento de la competitividad.
  - ✘ Generar un trato injusto que implique desigualdades o las aumente.
  - ✘ Aumentar la inseguridad en relación a las condiciones de trabajo, cambios contra la voluntad de las trabajadoras.
  - ✘ Implicar despedir a trabajadoras, es decir, que el impacto sobre la ocupación tenía que ser nulo.

  Si tuviera alguno de estos posibles efectos, la propuesta de mejora habría de desestimarse.

- Que se garantizase su funcionamiento democrático a partir de la participación autogestionada de las trabajadoras: que sean las trabajadoras las que, una vez decidido el tema, escojan quiénes de ellas participaban en cada círculo de calidad, de forma rotativa.
- Que los temas a tratar permitiesen a toda la plantilla participar en algún momento en los círculos de calidad.
- Que las propuestas fueran compensadas de forma justa entre toda la plantilla en relación con el beneficio obtenido si su implementación es eficaz.
- Que las representantes de las trabajadoras participasen en el comité central de evaluación, implementación y seguimiento de las propuestas de los círculos.

Estas nuevas condiciones fueron razonadas y discutidas técnica y sindicalmente, dentro y fuera de la empresa, con la plantilla. Nuestra fuerza colectiva jugaba esta vez con una ventaja añadida: podíamos realizar una cierta presión a la dirección desde otra vertiente y es que se veía envuelta en este proceso por la multinacional ante la que no podía presentar un fracaso.

Después de prácticamente un año de dilaciones y muchos escritos, la empresa aceptó los cambios que acabamos de señalar y firmamos un acuerdo que asumía nuestras reivindicaciones. La dirección sabía que con una plantilla tan movilizada, legalmente podía introducir los círculos sin nuestro acuerdo, pero los resultados serían escasos.

Implantación de los círculos de calidad como medida preventiva

Los círculos de calidad se han empezado por cuatro áreas de mejora, dos relativas a la mejora de la prenda y dos relativas a mantenimiento y puestos, tal y como se acordó. Los temas a tratar han sido los propuestos por las representantes de las trabajadoras en el comité central.

Atendiendo a los temas escogidos, se seleccionan las operaciones y secciones implicadas y las trabajadoras que ocupan estos puestos. Se realiza una reunión informativa con todas las trabajadoras vinculadas para explicar el proceso y decidir voluntariamente su participación. Todas las trabajadoras que se presenten participan en los círculos, que como máximo son de ocho trabajadoras. Las sesiones de los círculos

son de dos horas y aunque se proponen dos por tema, se realizan tantas sesiones como sean necesarias para analizar todo el proceso y realizar la propuesta de mejora.

De momento en los cuatro temas propuestos, han participado 80 trabajadoras (80% del total de trabajadoras implicadas) en un total de 11 círculos, de dos sesiones cada uno de dos horas, previa formación de ocho horas sobre habilidades de trabajo en grupo y círculos de calidad para todas las participantes.

Nuestro objetivo para el futuro en este terreno es seguir con el mismo empeño, continuar con la realización de los círculos de calidad como exigimos, que siga participando la plantilla influyendo en el día a día y aplicando sus habilidades y conocimientos y que las representantes permanezcamos en los espacios donde se discute la implantación de las propuestas.

La dirección de la empresa considera que el diseño de la política de personal es su potestad pero nosotras queremos incidir

La evaluación de riesgos psicosociales mostró que en los puestos de operaria de producción directa alrededor del 75% de trabajadoras estaban en la situación más desfavorable para la salud, en las exposiciones a los siguientes factores de riesgo:

- baja estima: falta de reconocimiento en el trabajo y trato injusto;
- baja calidad de liderazgo: problemas en la planificación del trabajo, en la resolución de los conflictos, en la comunicación con las trabajadoras, en el desarrollo profesional y el bienestar de las trabajadoras;
- y altas exigencias de esconder emociones: el trabajo requiere callarse la opinión y no mostrar sentimientos, en la relación de las trabajadoras con los superiores.

Ante estas exposiciones, en un primer momento, propusimos a la dirección de la empresa las siguientes medidas preventivas:

- ☑ Cambiar la política de personal: los principios, que fuera más justa y democrática, pero sobretodo, cambiar los procedimientos de gestión de personal en la cotidianeidad.
- ☑ Como medida complementaria: formar a toda aquella persona que tuviera trabajadoras a su cargo en la planta de producción (mandos), en la

implementación de los nuevos procedimientos de gestión de personal, una vez definidos participadamente.

La gestión de personal en la empresa ha sido históricamente muy autoritaria, sin dosis de paternalismo. Ya hemos dicho que la forma de trabajar está estandarizada a la centésima de segundo, la trabajadora es vista como una pieza más de una máquina que controla la dirección y en palabras literales de las trabajadoras "estás para hacer los movimientos, no se te permite pensar" o "nosotras llevamos veintitantos años y aún no podemos ni opinar". El reconocimiento de la profesionalidad es inexistente en el momento de realizar el trabajo y el trato como persona era pésimo, utilizando los gritos y las humillaciones como técnica de relación. En estos cinco años hemos conocido a tres responsables de personal con estilos diferentes y siempre en su relación con nosotras con el papel de *poli malo*. El autoritario clásico: ordeno y mando en línea jerárquica y el autoritario pintado de rosa: lo mismo pero con múltiples conocimientos sobre la situación individual extra-laboral, como gancho para individualizar las relaciones laborales, sin fortuna; el tercero estuvo con nosotras demasiado poco tiempo para calificarlo; en la actualidad nadie ocupa este cargo.

Con respecto a los cambios en los principios de la política de personal, después de darnos largas durante tiempo, la dirección de la empresa se negó a entrar en una discusión sobre su diseño. Como siempre, empieza con una postura de consenso de palabra: decía que asumía nuestras exigencias y argumentos, pero que era un tema del que se encargaría la propia dirección, al igual que la formación de los encargados y se comprometió a informarnos de los resultados cuando estuviera finalizado.

Nosotras seguimos insistiendo, sobretodo en el hecho de que para la definición de nuevos procedimientos de gestión de personal en la cotidianeidad, veíamos imprescindible que las trabajadoras participaran directamente, porque eran ellas las que tenían un mayor conocimiento de cómo necesitaban que los superiores las apoyaran en la realización del trabajo.

La dirección acepta realizar círculos de prevención para diseñar procedimientos para mejorar en el día a día el trato de las encargadas

Durante un año fuimos obligadas a ser espectadoras del desarrollo de cursos de formación para mandos intermedios sin mucho impacto en el día a día y asistimos a reuniones muy poco productivas con representantes de la empresa, sin poder de decisión

y sin información respecto a los avances en relación a cambios en la política de personal.

Sin poder tapar más esta falta de cambios, la dirección acepta nuestra reivindicación y permite la realización de círculos de prevención (CP) en tiempo de trabajo.

El objetivo de estos CP era concretar medidas y procedimientos para mejorar el trato y el apoyo de las encargadas en la realización cotidiana del trabajo. En el GT, tuvimos discusiones sobre quien podía participar y quien debía moderarlos. Finalmente, llegamos al acuerdo de que participaría una trabajadora por cada sección, elegida por sus compañeras y una delegada de prevención y la moderadora sería una técnica de prevención de una empresa externa, sometida a secreto profesional, que se limitaría a dar palabras y a resumir lo allí hablado. La técnica de prevención no era una persona de nuestra confianza, pero nos sabemos con fuerza colectiva suficiente como para que las trabajadoras hablaran libremente. Las propuestas concretas que se hicieron en los CP fueron las siguientes:

- En relación con mejorar el apoyo por parte de las encargadas, que:
  - ☑ Entre sus tareas estuviera la de distribuir el material y accesorios entre los puestos, para que las trabajadoras no se tuvieran que levantar para cogerlo.
  - ☑ Vigilasen el buen estado de las herramientas y que las repusieran cuando fuera necesario y agilizasen el mantenimiento de la maquinaria.
  - ☑ En casos de acumulación de trabajo o problemas con el mix, ayudasen a las trabajadoras en la realización de las tareas: moviendo los carros, clasificando el material por colores, dificultad, etc. Así agilizarían el trabajo para mantener el ritmo exigido.
- En relación a la mejora del trato por parte de los superiores y encargadas a las trabajadoras, que:
  - ☑ Informasen de los cambios y consultas en el día a día para evitar fallos, y responder mejor a los imprevistos; que antes de cambiar un método consulten a las trabajadoras y cómo mínimo justifiquen sus decisiones.

- Que tratasen a las trabajadoras con respeto, es decir, que eviten los gritos, las humillaciones y las comparaciones con otras trabajadoras.

Todas estas propuestas de las trabajadoras fueron aceptadas por la dirección de la empresa y recogidas en la planificación de la prevención, excepto la propuesta de reposición de las herramientas. La dirección de la empresa consideraba que tenía que hacer un estudio previo de la situación de los utensilios para decidir sobre la compra de los mismos.

No obstante, aún hoy, dos años después, quedan aspectos sin implementar. Esta valoración se ha realizado a través de una nueva edición de los círculos de prevención para hacer el seguimiento de la implementación de las medidas. En estos círculos, las trabajadoras pusieron de manifiesto que el trato como personas ha mejorado, por las instrucciones de la dirección y los cursillos, pero todavía queda una sección en la que se siguen produciendo estos problemas inadmisibles. No ha pasado lo mismo con el trato como profesionales, porque la mayoría de encargadas y los superiores siguen sin informar ni consultar con las trabajadoras las decisiones que toman sobre los procesos de trabajo.

Con todo, se han producido avances. Por una parte, en algunas secciones las encargadas escuchan a las trabajadoras, en el día a día pero no siempre reciben respuesta por lo que tiene el peligro de generar mayor frustración; por otra parte, la dirección está implementando los círculos de calidad lo que supone dar valor y tener en cuenta la profesionalidad de las trabajadoras (ver arriba). En el apoyo de las encargadas en la realización del trabajo, aunque se ha mejorado, queda mucho por hacer.

Estos logros conseguidos son un aliciente para continuar trabajando sindicalmente, con la misma dinámica de participación, para exigir a la empresa que avance en la implantación de una organización del trabajo más justa y democrática, es decir, más saludable.

Fecha de la entrevista: 20 de julio 2007

EMPRESA: DHL Express Servicios SL

La empresa DHL Express Servicios SL es una experiencia enmarcada en la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas por varios motivos:

- ☑ Por un lado, porque aunque no fue posible aplicar la metodología Istas21, sino el FSICO, los delegados de prevención (DDPP) consiguieron que se introdujeran dos modificaciones correctoras: que se contase con su participación y que se añadiera una hoja de comentarios al final de cuestionario.
- ☑ Por otro lado, porque a pesar de los impedimentos puestos por la empresa a lo largo de todo el proceso, se han implementado algunas medidas preventivas y hay muchas otras propuestas pendientes de ser revisadas.
- ☑ Porque ya se han implementado algunas medidas que pueden suponer un cambio considerable para la salud psicosocial de las trabajadoras, como, por ejemplo, la ampliación de contrato de 4-5 horas a 6 horas al personal interesado.

El funcionamiento del proceso hasta la fase de implementación de medidas se ha conseguido gracias al ímpetu y a la constancia de los delegados de prevención (DDPP), quienes no se dan por vencidos a pesar de la postura inamovible de la dirección de la empresa.

Actividad de la empresa/sector económico

Es un call-center de la empresa de transporte DHL. Centro de trabajo situado en Barcelona. Se divide en tres departamentos:

- "Front", que es el de entrada de llamadas de los clientes.
- "Back", que es la posventa y la concreción de las cuestiones no resueltas en "front".
- "Televentas", que es para contactar con el cliente para hacer una venta.

Convenio que se aplica

Se aplica el convenio del sector de mercancías de la provincia de Barcelona, y mejorado a partir de un acuerdo general a nivel de empresa.

Características de la plantilla

Varía entre 120 y 140 trabajadoras, en el momento de la evaluación unas 143, en su mayoría mujeres (70%), de edad media en torno a los 30 años. El contrato mayoritario de la plantilla de DHL es indefinido y a tiempo parcial (5-6 horas), aunque también hay algunos contratos de 8 horas. Se contrata a personal a través de empresas de trabajo temporal, pero en principio sólo para atender a la demanda en temporada alta. Los puestos de trabajo son la mayoría agentes de atención al cliente, comercial y una parte de administración. La antigüedad es muy corta porque hay mucha rotación. La mayor parte del salario es fijo, y la parte de los incentivos es mínima, salvo en el departamento de televentas donde la parte variable del salario es mayor. No obstante, hay diferencias de condiciones entre las trabajadoras, dependiendo de la procedencia: de la empresa la Guipuzcoana, los que venían de DHL Internacional y las nuevas incorporaciones.

Contexto sindical de la empresa

El comité de empresa (CE) está formado por 9 miembros, 5 de CCOO y 4 de UGT. Las 3 DDPP son de CCOO. Escasa afiliación sindical (10%) como consecuencia de la alta rotación. Las relaciones de las DDPP con la dirección de la empresa intentan ser lo más dialogantes posibles, a pesar de las dificultades que encuentran para poder incidir y ser tomados en cuenta. La acción sindical de CCOO se caracteriza por la constancia.

La organización de la prevención en la empresa

La empresa tiene un servicio de prevención propio (SPP), centralizado en Madrid. La postura del SPM es equiparable a la de la dirección. Paraa el tema de ergonomía y

psicosociología tienen contratados los servicios de un servicio de prevención ajeno (SPA). El grupo de trabajo (GT) lo componen el comité de seguridad y salud (CSS), el asesor de CCOO y el técnico del SPP. Por su parte, la técnica del SPA asistió a las primeras reuniones preparatorias y a la presentación del informe preliminar con los resultados de la evaluación, pero a partir de entonces ha quedado al margen del proceso.

Los motivos para plantear a la empresa la necesidad de evaluar

El inicio de la evaluación de riesgos psicosociales en este centro de trabajo no se debió a un hecho concreto o especial, sino a la continua percepción de las DDPP del exceso de exigencias cuantitativas o el exceso de trabajo en relación con el tiempo disponible para dar respuesta a esta carga y que la organización del trabajo era insaludable. Esto hacía que las trabajadoras, en cuanto podían, dejasen su puesto de trabajo. Por lo tanto, fue la percepción y experiencia propias de las trabajadoras y de las DDPP lo que les movió a proponer la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales. Las de CCOO fueron principalmente quienes identificaron los orígenes de las exposiciones, puesto que al formar parte de la plantilla, conocen bien los riesgos a los que están expuestos, y por tanto sólo faltaba plasmarlos en el papel.

En 2004, un momento de integración de dos empresas cuya política de personal era muy diferente, CCOO obtuvo la mayoría simple y creamos el CE. En la empresa hay poca estabilidad, lo que facilita la exposición a riesgos psicosociales, con una organización del trabajo muy perjudicial para las trabajadoras y que es terreno abonado para permitir situaciones de acoso laboral.

Las DDPP de CCOO acudieron al sindicato, donde fueron asesorados para plantear la evaluación de riesgos psicosociales, con el objeto de identificarlos e intervenir para prevenirlos en el origen, con un método validado: Istas21. El papel del asesor aquí y en todo el proceso ha sido muy importante para las DDPP, ya que ha facilitado herramientas de trabajo y ha asistido al CSS cuando se trataba el tema para darles todo el apoyo necesario.

Cómo le planteamos el tema a la empresa y cuál es su respuesta

Los DDPP siempre han sido partidarios del diálogo y entonces le hicieron ver a la empresa que tenían una serie de riesgos psicosociales en el centro de trabajo y que sería interesante evaluarlos para poder mejorar la situación.

Logramos que en noviembre de 2006 la empresa pasara una evaluación de riesgos psicosociales, aunque no con la metodología que nos hubiera gustado, que se aceptó para evitar el conflicto. Mientras las DDPP, con el apoyo del sindicato, proponían el método Istas21, la empresa sólo daba dos opciones: el FSICO o ninguno. La dirección de la empresa para no utilizar el Istas21 argumentaba que como tenía

centros a nivel estatal utilizarían un método válido para todo el estado, y consideraban que el Istas21 lo era sólo para Cataluña. Nuestra respuesta fue que el Istas21 era precisamente la metodología que les permitiría hacer la evaluación a mayor escala para toda la empresa, puesto que se trataba de un método empleado a nivel internacional.

Sin embargo, ante esta situación, y para evitar el estancamiento, se acordó utilizar el FSICO, intentando introducir algunas mejoras, que se redactaron en acta del CSS: la participación de las DDPP y el añadido de una hoja de comentarios al final del cuestionario. A pesar de que con lo conseguido no quedamos del todo satisfechas, entendíamos que el proceso era un continuo diálogo con la empresa y que era importante la buena relación para avanzar en el tema.

Pasamos el cuestionario y analizamos los resultados

Finalmente aceptamos el FSICO, puesto que estábamos seguros/as de que aparecerían los riesgos que había en la empresa, y así fue, aunque principalmente salieron en la hoja de observaciones añadida al cuestionario, según nos comunicó de manera verbal la técnica del SPA. Por suerte las trabajadoras se volcaron mucho con el tema (en torno al 73% de tasa de respuesta y muchos comentarios en la hoja en blanco), que permitieron a la técnica del SPA comprobar el grado de exposición de la plantilla a factores de riesgo psicosocial. Por lo tanto, la participación de la población trabajadora en este momento fue muy importante para continuar con el proceso.

Una vez recogidos los cuestionarios, la técnica del SPA nos entregó los resultados en marzo de 2007. Las DDPP sabían que los riesgos estaban, pero necesitaban argumento objetivo e indiscutible para que la empresa no les pudiera rebatir la realidad, y ésa era la evaluación.

Los riesgos psicosociales que producen mayores porcentajes de exposición negativa para la salud de las trabajadoras son tres, sobre todo en el departamento de *Front Line*:

- Carga mental: hay departamentos en los que como mínimo un 70% de la plantilla está expuesto a una situación nociva y en otros en los que alcanza el 90%.

- Falta de autonomía temporal: los valores son muy elevados, y por ejemplo en el *front aire* e *integral* el 100% de las trabajadoras que contestaron (19 y 12 respectivamente) se encontraban en una situación roja (nociva).
- Supervisión y participación: los datos mostraban una situación negativa para la salud de las trabajadoras, puesto que no se les tiene en cuenta en la toma de decisiones y además carecen de vías de participación activa. Por otro lado, la cuestión de la supervisión se concreta en control de los jefes sobre las trabajadoras.

Éste es un escenario muy diferente del que el SPA presentó en un inicio.

El informe tiene carencias y solicitamos que sea mejorado

En el informe que nos entregó la técnica del SPA faltaban algunos aspectos que considerábamos necesarios para poder conocer la situación. Por eso solicitamos por escrito al SPP lo siguiente:

- El número total de trabajadoras por departamento.
- Emplear todos los datos recogidos y no únicamente la media del perfil valorativo.
- Entregar los datos del perfil valorativo del conjunto de trabajadoras del centro de trabajo, porque sólo nos lo habían dado por departamentos.
- Entregar el apartado final de las observaciones y comentarios de las trabajadoras y el informe con el análisis que el SPA hubiera hecho de ellos.
- Presentar las propuestas de mejora iniciales de la empresa a raíz de la evaluación de riesgos para debatirlas en el CSS, para que no fuera sólo CCOO quien hiciera propuestas, sino que la empresa también se implicara.
- Conceder en tiempo de trabajo la colaboración de trabajadoras de forma voluntaria para participar en las propuestas de mejora de departamento. En este caso la respuesta de la empresa fue negativa, pues no tiene en cuenta las posibles aportaciones que las trabajadoras puedan realizar, y no hay trabajo en equipo.

Y finalmente, en este escrito también adjuntábamos un cuadro de las medidas preventivas en el *front* sobre carga mental elaboradas por las DDPP y el asesor.

En la actualidad, algunas de estas demandas no han sido respondidas por parte de la empresa/SPP, como por ejemplo el informe sobre la hoja en blanco para las observaciones.

Nuestra propuesta de medidas preventivas

A pesar de los obstáculos que la empresa ha ido añadiendo al proceso de intervención, las DDPP y el asesor han conseguido llegar a proponer numerosas medidas preventivas. Para poder complementarlas, las DDPP solicitaron por correo electrónico a las trabajadoras de manera informal que enviaran sus propuestas, es decir, una forma sindical de actuación diferente a la basada en asambleas y panfletos. Al respecto no obtuvimos respuesta porque:

- En el tiempo de trabajo, las trabajadoras no podían contestar.
- Fuera del tiempo de trabajo, las trabajadoras no dedican horas a la empresa.
- Las trabajadoras tienen la percepción de que sus propuestas caen en saco roto.

La propuesta de las DDPP, que entregamos en el CSS, se divide en dos tipos:

☑ Por un lado, unas *medidas derivadas de la evaluación y de los conocimientos previos de las DDPP y que son para el front line terrestre*. Responden sólo a la situación de carga mental y algunas de ellas han sido aceptadas y están pendientes de aplicación, y otras todavía están siendo estudiadas. Algunas de estas propuestas son:

- Incrementar el tiempo medio de conversación para cada tipo de llamada.
- Realizar un estudio de tiempos.
- Incrementar los recursos materiales y humanos para poder atender correctamente las comunicaciones vía fax, correo electrónico y teléfono.
- Fijar o aumentar el tiempo administrativo, a lo que la empresa contestó que lo incluiría en un estudio de tiempos de trabajo.
- Contratar a jornada completa al personal interesado, medida que se ha comenzado a aplicar.

- Reducir el número de pantallas y simplificar los programas informáticos, medida que ya se está aplicando.
- Crear grupos de trabajo y discusión, que sí que se ha conseguido en el departamento de *integral*, pero no en el resto.
- Mejorar las interferencias en las llamadas, medida que también se está aplicando en el centro de trabajo.
- Establecer un sistema que localice al primer coordinador libre en caso de necesitar su ayuda.
- Establecer la figura de un comodín por departamento y turno (crea ocupación), que libere a otros que necesiten abandonar su puesto momentáneamente, etc.

☑ Por el otro lado, *medidas de choque o impacto para todo el front line* presentadas al CSS, que exigimos que fueran aplicadas en un plazo máximo de 15 días debido a la gravedad de la situación y son:

- Fomentar la contratación a 8 horas a las trabajadoras interesadas
- Fomentar la formación presencial y en tiempo de trabajo. Esta medida ya se ha comenzado a implementar.
- Crear dentro del CSS una Comisión de Evaluación (paritaria entre empresa y representantes de los trabajadores) que realice un informe vinculante sobre las nuevas propuestas de incentivos.
- Aplicar el RD488/1997 sobre pausas PVD (pantallas de visualización de datos).
- Que las solicitudes de las trabajadoras de los días festivos en compensación por día festivo trabajado obtengan respuesta definitiva de la empresa en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud. En algunos departamentos y para algunas fiestas, sí que hay un cuadro en el que ya están distribuidos los festivos y luego las trabajadoras se lo pueden intercambiar, pero no para todos los departamentos ni para todas los días festivos.

- Fijar el tiempo administrativo (intervalo de tiempo transcurrido entre una llamada saliente y otra entrante) en 20 segundos, y si no es posible por motivos técnicos, que cada trabajadora lo aplique cuando lo considere oportuno. Al respecto la empresa dijo que lo incluiría en su estudio de tiempos.
- Que la trabajadora pueda elegir de forma individual y voluntaria estar incluida en la lista de idiomas y que ello pueda ser retribuido con un plus de idioma (diferente al catalán/castellano). Al respecto, la empresa establece que el ámbito para discutir este tema no es el CSS, pero es una medida que se está aplicando hasta cierto punto.
- Que cuando una trabajadora solicite un cambio de horario de trabajo, se valore su antigüedad respecto a los destinos de las nuevas incorporaciones (reajuste interno). En referencia a este tema, se han comenzado a introducir mejoras.
- Crear dentro del CSS una Comisión de Evaluación (también paritaria) que regule los procesos de promoción interna;
- Crear dentro del CSS una Comisión de Evaluación (también paritaria) que realice un informe vinculante sobre la implantación de nuevas propuestas de procedimientos de trabajo.
- Que hasta que no exista un único sistema informático que aglutine el servicio aéreo y terrestre, sea la trabajadora quien de forma individual y voluntaria elija si prefiere estar en el servicio *aéreo* o *terrestre*, o *integral*. Esta medida ya ha comenzado a aplicarse.

Asimismo, en este documento le informamos de que próximamente le entregaríamos las propuestas de mejora iniciales para el resto de puestos de trabajo.

La propuesta de medidas preventivas de la dirección de la empresa

Por otro lado, en una reunión del GT en julio de 2007 hablamos de las propuestas de la empresa. Las medidas que presentó la parte empresarial referentes a temas de herramientas de trabajo para los “agentes” eran:

- ☑ Reducir las llamadas a los “agentes”: mejorando la página web para que el cliente pudiera hacer más gestiones desde ella, como por ejemplo realizar un seguimiento de la situación en la que se encontraban los envíos.
- ☑ Mejorar los sistemas informáticos, aunque no especificaron cómo porque todavía tenían que concretarlo.
- ☑ Realizar una integración de los sistemas informáticos, mediante el cual desde un mismo acceso se pueda trabajar tanto en el sistema de tierra como en el sistema de aéreo.
- ☑ Reducir el número de pantallas para trabajar, lo que podría agilizar el trabajo.
- ☑ Crear una nueva área de clientes en la red, sin especificar con qué finalidad.

Algunas de las medidas referidas a aspectos organizativos eran:

- ☑ Que los coordinadores impartiesen menos formación a las nuevas incorporaciones para dedicarse a apoyar a los agentes a su cargo.
- ☑ Que los coordinadores hicieran de “agente” receptor o emisor de llamadas, para así reducir la carga de trabajo al resto de las trabajadoras.
- ☑ Crear un sistema de recogida de ideas con incentivos para la mejora de la calidad.
- ☑ Mejorar la revista de DHL y crear un apartado sobre los agentes.
- ☑ Realizar de un estudio de tiempo (englobaban como pausa el tiempo de almuerzo y no las vacaciones ni los días festivos, lo que desde CCOO se consideró ofensivo y la empresa modificó algunos aspectos).

Desde la óptica de las DDPP y el asesor, con estas medidas la empresa sigue una línea de dilatación, porque están orientadas a mejorar la producción y satisfacer al cliente, aunque intentaba presentarlas como mejoras en el tema de riesgos psicosociales.

La empresa se muestra cerrada a la concreción e implementación de medidas

En estos momentos, y a pesar de la cantidad de propuestas de mejora con la que contamos, nos encontramos frenados con el tema de su concreción e implementación,

porque la empresa no está por la labor de introducir cambios en la organización del trabajo. Aunque está abierta al diálogo, es contundente con sus principios. Además, otro inconveniente es que está burocratizada y ciertos protocolos dificultan el trabajo.

Además, no parece que la empresa vaya a planificar la actividad preventiva, sino que poco a poco se irán introduciendo pequeños cambios, porque es una decisión de ámbito de grupo y la dirección tiene que ser cauta, porque temen que las medidas preventivas implantadas en Barcelona se extiendan a otros centros del estado, porque hay un contacto entre DDPP.

No obstante, hemos conseguido que se llegue a un acuerdo sobre algunas medidas, y que se empiecen a implementar. Alguna de las medidas preventivas, que se formalizarán en el acta definitiva del CSS, son las siguientes:

- ☑ Incrementar la estabilidad de la plantilla, mediante la contratación a 6 horas de aquellas personas interesadas.
- ☑ Simplificar el trabajo a los agentes y agilizar la atención al cliente, mediante la reducción del número de pantallas de visualización de datos.
- ☑ Agilizar el proceso mediante la incorporación de un filtro para las llamadas.

Situación actual y perspectivas de futuro

Las DDPP se sienten con la obligación de hacer algo, no pueden verse de brazos cruzados viendo cómo pasan los días y allí no se hace nada.

En la actualidad, según el acuerdo de empresa, cada 3 horas de trabajo tienen derecho a 10 minutos de pausa. Por este motivo, teníamos previsto hacer una contrapropuesta de pausas, asesorados por un técnico de métodos y tiempos de CCOO. El objetivo era que todas las trabajadoras tuvieran las mismas pausas y evitar que la empresa lo decida de manera arbitraria. Las DDPP quieren que cada 2 horas sean 10 minutos de descanso. En realidad, nuestro objetivo final es el cumplimiento del RD488/1997, que realiza una serie de recomendaciones generales en torno a las pausas. Como orientación, recomienda pausas de 10 ó 15 minutos por cada 90 minutos de trabajo con la pantalla, y en los casos en los que el trabajo requiera el mantenimiento de una gran atención, recomienda que se realice al menos una pausa de 10 minutos cada 60 minutos de trabajo. En el caso de no necesitar gran atención, establece que se puede reducir la frecuencia de las pausas, pero no a menos de una pausa cada dos horas de

trabajo. No obstante, estamos abiertas y dispuestas a llegar a acuerdos con la empresa sobre las pausas, pero aún así ésta se remite al acuerdo de empresa.

Asimismo, los resultados para los departamentos de *televentas* y *back* no han sido trabajados ni analizados y por ello se va a solicitar que haya reuniones entre las trabajadoras y el CSS para que éstas puedan identificar el origen de los resultados de la evaluación y puedan hacer sus propuestas.

Cambios y mejoras alcanzados

Aunque la empresa se muestra cerrada a realizar cambios que modifiquen la organización del trabajo, hemos conseguido introducir algunas mejoras, que pueden tener un impacto muy positivo.

- ☑ Conseguimos que la empresa realizara la evaluación de riesgos psicosociales e introducir mejoras, para que la riqueza de información recogida por el FSICO fuera mayor.
- ☑ La dirección de la empresa hiciera una serie de propuestas de mejora que suponen que ésta se implique de manera activa en el proceso.
- ☑ La empresa contrate a 6 horas a aquellas personas que lo desearan.
- ☑ Las trabajadoras del departamento front line *integral* puedan hacer unas reuniones de equipo, en las que tratar temas como la mejora de los protocolos, medida que solicitamos que se aplicara a todos los departamentos.
- ☑ Las trabajadoras de los departamentos de *front tierra* y *aire* sean voluntariamente del departamento de *integral*.
- ☑ La empresa acepte que la formación sea presencial y las trabajadoras no tengan que hacerla en su tiempo libre, lo que valoran muy positivamente.

Por el momento, nos encontramos a la expectativa de ver qué cuestiones pretende aplicar la empresa y cuáles no, aunque en ningún momento hemos pensado que ante la negativa de la empresa a implementar medidas, el proceso se fuera a parar. Todas las medidas, tanto las de CCOO como las de la empresa, se están discutiendo todavía y hacen falta más reuniones y documentación para acabar de concretarlas. El objetivo de las DDPP es trabajar sin perder la salud, son insistentes y quieren que al

final de su mandato ese trabajo sea lo más saludable posible. Es cierto que las DDPP consideran que es un proceso que produce desgaste, a pesar de todo, su constancia y perseverancia han sido muy importantes para continuar adelante con él.

Fecha de las entrevistas: 1 y 30 de agosto de 2007

EMPRESA: Creu Roja Lleida

En la empresa de Creu Roja Lleida se ha trabajado principalmente la fase de propuesta e implementación de medidas preventivas por varios motivos:

- ☑ Se ha conseguido realizar la evaluación en las mejores condiciones posibles: con el Istas21, con la participación propositiva de todas las partes involucradas, especialmente la delegada de CCOO.
- ☑ Se han aplicado algunas de las medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo (GT). Entre ellas destacan las propuestas para corregir la exposición a baja estima.
- ☑ Se ha hecho visible la exposición negativa de las trabajadoras a la baja estima y se han identificado como orígenes dos cuestiones concretas: la confusión entre el estatus de profesional y de voluntariado, por un lado, y la inadecuación del salario al esfuerzo exigido por la empresa.
- ☑ Todo esto se ha conseguido de una manera ágil y trabajando muy bien en el GT, sin llegar en ningún momento a grandes confrontaciones entre sus miembros. Esto ha sido posible gracias al papel positivo de todas las partes, pero sobre todo a la implicación de la delegada de CCOO.

El caso en esta empresa destaca también porque el trabajo continúa y aunque se sigue desarrollando la fase de implementación de medidas, se tiene presente la necesidad de hacer el seguimiento de su aplicación y eficacia.

Actividad de la empresa/sector económico

Cruz Roja es una organización no gubernamental (ONG) internacional, cuya sede en Lleida se dedicada principalmente a dinamizar y trabajar para colectivos socialmente vulnerables. Realiza proyectos y actuaciones a favor de la infancia, vejez, inmigración, jóvenes, enfermos mentales, para buscar ocupación para colectivos con dificultad y facilitar el acceso al mercado de trabajo o transporte adaptado. También trabaja en el ámbito educativo (primeros auxilios) y de concienciación (campañas de sensibilización y educación para la salud, etc.), y en el área de preventivos (ambulancias para actos culturales, etc.).

Convenio que se aplica

Se aplica el convenio de oficinas y despachos de ámbito autonómico.

Características de la plantilla

Hasta 2004 había 49 trabajadoras (42 mujeres y 7 hombres) en la provincia de Lleida, alrededor de 35 trabajadoras se ubican en la sede de CR en Lleida y el resto en las diferentes capitales de comarca de la provincia. Desde entonces la plantilla ha crecido fuertemente y oscila entre 60 y 70 personas, de las que en torno al 90% son mujeres, por el tipo de profesiones: trabajadoras y educadoras sociales, psicólogas, maestras, administrativas, etc. Los pocos hombres que hay se encuentran principalmente en socorros y emergencias o son conductores de vehículos de la entidad.

Antes había muchos contratos temporales de obra y servicio, pendientes de renovación cada año, de los que la mayoría ha pasado a ser indefinido a partir de un acuerdo general firmado entre la representación sindical de CCOO y la dirección de la empresa, en el que se incluía el compromiso a reducir la temporalidad. Esta situación de temporalidad revierte en que tan sólo 6 trabajadoras tienen una antigüedad de más de 10 años en la empresa, ya que se producen muchos cambios de plantilla. Una de las razones se debe a los salarios bajos, hecho que motiva que las trabajadoras busquen oportunidades laborales en otros ámbitos donde puedan ejercer sus profesiones con salarios más dignos y bajo la protección de convenios con muchas más mejoras (sobretodo en la Administración local o autonómica)

El personal se divide en 3 apartados:

- Cargos de dirección, que son los jefes de área o los coordinadores de las oficinas locales y provinciales.

- Técnicas de ámbito social y o formativo, que llevan la responsabilidad de programas y proyectos (psicólogas, trabajadoras o educadoras sociales, técnico de contabilidad, etc.).
- Área de movilidad formada por personas de la centralita, conductores del transporte adaptado, instaladores de la teleasistencia y administrativas que dan apoyo a las técnicas de los proyectos.

Contexto sindical de la empresa

En el momento de realización de la evaluación de riesgos psicosociales no estaba constituido el comité de empresa (CE), por el tamaño de la plantilla, y sólo había una delegada de personal de CCOO, que actuaba como delegada de prevención (DP). Actualmente hay un CE de 5 personas, 4 de CCOO y 1 de UGT.

La organización de la prevención en la empresa

La prevención de los riesgos laborales estaba contratada a un servicio de prevención ajeno (SPA), que está trabajando muy correctamente en el centro de trabajo de Lleida.

El descontento hace movilizar a la plantilla

Con anterioridad al año 2003, la plantilla de Creu Roja Lleida sufría una situación de malestar por el liderazgo de un cargo directivo con responsabilidad de la gestión de los recursos humanos. La plantilla consideraba que ésta figura ejercía una fuerte presión en el trabajo, que tenía mucha capacidad de mando y que el trato hacia las trabajadoras no era el correcto en muchos casos. A este malestar se sumó un descontento general en temas contractuales porque a finales de cada año una parte de los contratos temporales no se renovaban. Las trabajadoras se encontraban en una situación de ahogo y de presión desmedida por parte de la dirección de Cruz Roja. Además, tenían mucho trabajo y consideraban que estaba poco compensado y valorado.

La plantilla se movilizó para expresar que no consentiría continuar en la misma situación. Le pidió a la representación sindical que se encargara de canalizarlo a la federación de Serveis Financers i Administratius (COMFIA) de CCOO para buscar una solución a su situación.

Se elaboró un plan de trabajo en el que se llevaron a cabo diversas actuaciones: se enviaron unas cartas a la dirección de Cruz Roja a nivel autonómico y estatal, siempre con el apoyo de CCOO, quejándose de la situación en la que se encontraban. Además se aprovecharon éstas para plantearle a la empresa otras demandas de la parte social, entre las que se encontraba la exigencia de llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales con la metodología Istas21.

El acuerdo general con la empresa incluye la evaluación con el método Istas21

Finalmente se firmó un acuerdo con la dirección de la empresa en el que se incluyen los siguientes puntos:

- ☑ Revisar las evaluaciones de riesgos laborales dentro del marco de la prevención, incluida la realización de la evaluación de riesgos psicosociales con la metodología Istas21, con la finalidad de identificar y medir las condiciones de trabajo que pudieran representar riesgo para la salud de las trabajadoras.
- ☑ Revisar la organización funcional, que comportaba, entre otros cambios, el desglose de las funciones de la jefa provincial en dos cargos distintos,

de Secretaria Provincial y Coordinadora, ostentados por dos personas diferentes.

- ☑ Repasar aspectos laborales: entre ellos la transformación de siete contratos de trabajo de obra y servicio a indefinidos aplicando como fecha de ingreso la del primer contrato en la institución, el estudio complementos salariales, la revisión de la política de formación y promoción interna para definir el criterio de actuación, etc.
- ☑ Crear una comisión de seguimiento del desarrollo de estos acuerdos.

Este pacto fue firmado en diciembre de 2003 por la Presidenta Provincial de Creu Roja de Lleida, el Director de RRHH de Catalunya de Creu Roja, por la parte de la empresa, y por la parte social por la Delegada Sindical de Creu Roja Lleida y el Secretario General de COMFIA. Este acuerdo de trabajo se adjuntó al pacto del convenio laboral y fue valorado muy positivamente por toda la plantilla afectada.

La parte social propuso la metodología de la evaluación de riesgos psicosociales Istas21 y la empresa la aceptó sin inconvenientes, informando de que era el primer caso de aplicación en Creu Roja.

Constituimos el grupo de trabajo

Una vez firmado el acuerdo concreto sobre la utilización de la metodología Istas21, en el que quedaban mucho más concretados todos los aspectos de aplicación, creamos la comisión o grupo de trabajo (GT). Éste estaba formado por la delegada, la asesora, y una persona de la federación de CCOO, por la parte social, y por el Director de RRHH Catalunya de Creu Roja, por parte de la empresa. Además, participaron dos técnicas del SPA de Lleida y una de Madrid, que tenía más experiencia en la aplicación de la metodología. De esta forma, la participación de las tres partes implicadas en el proceso quedaba garantizada.

El papel de estos tres actores en el GT fue muy bueno para poder avanzar en el proceso e ir todos a una. Por su parte, el SPA se mostró muy predispuesto a trabajar y a poner los medios para que se llegara a un acuerdo. Además, se informaron bien de la metodología para aplicarla correctamente, adoptando una postura profesional. La dirección también jugó un papel positivo y sincero. Aunque en un principio, la empresa lo veía como un proceso importante por los cambios que comporta, se mostró

predispuesta a participar, trabajar con transparencia, y abordar correctamente los diferentes temas.

Cabe destacar la participación de la delegada de CCOO ya que fue la más activa, sobre todo a la hora de preparar las reuniones porque conoce bien la empresa y tiene mucho contacto con las trabajadoras. Su capacidad de dinamizar las reuniones, derivada de su empeño y del tipo de trabajo que desarrolla en la empresa, facilitó el proceso. Asimismo, con su participación activa se encargaba de fomentar la del resto de actores del GT y de llevar el ritmo de los contenidos de las reuniones. Además desde el primer momento entendió bien la metodología para aplicarla a la realidad de Creu Roja Lleida, siempre con el apoyo de la federación y del sindicato. De esta forma quedaba garantizada la representación y la participación de la parte social.

Preparamos la evaluación, informamos a la plantilla y pasamos el cuestionario

En el interior del GT preparamos la evaluación y adaptamos el cuestionario. Este tema requirió bastante trabajo y tiempo en las reuniones del GT porque, al tratarse de una plantilla pequeña, había que trabajar cuidadosamente para, en todo momento, asegurar la confidencialidad y el anonimato.

Desde el inicio del proceso, la delegada sindical se encargó de informar a la plantilla de que se había llegado a un acuerdo de trabajo con la empresa en el que se incluía la evaluación de los riesgos psicosociales con el Istas21. Para ello, convocó diversas reuniones sindicales con las que a la plantilla le quedó claro que su malestar y reivindicaciones se habían materializado en acuerdos con la empresa, como la utilización del Istas21. Asimismo, la delegada sindical también comunicó que se había creado un GT y explicó su modo de funcionar y trabajar.

También se llevó a cabo otra reunión informativa en 2005, con asistencia de la mayoría del colectivo, en este caso dirigida por las técnicas del SPA, previa al pase del cuestionario. En ella, explicaron el método, cómo se había adaptado a la empresa y entregaron el cuestionario a la plantilla. Sólo en algunos casos de trabajadoras situadas en comarcas más lejanas de la capital, éstos fueron enviados por correo. Además de esta reunión con las técnicas del SPA, se pasó toda esta información vía correo electrónico para que las trabajadoras accedieran a ella por escrito.

Para la recogida de los cuestionarios se aprovechó que periódicamente se reúne todo el colectivo de trabajadoras en Lleida capital. No obstante, hubo personas que no pudieron acudir a dichos encuentros, lo que solucionamos de manera sencilla: bien se encargaban los trabajadores de transporte o chóferes de recogerlos, bien la técnica del SPA de Lleida cuando hacía visitas a las diferentes oficinas comarcales. Así se garantizó el derecho de toda la plantilla a participar en la evaluación y conseguimos una información más rica sobre la exposición a riesgos psicosociales en la empresa. La tasa de respuesta fue de más del 90% de la plantilla.

Trabajamos el informe preliminar: identificamos orígenes

Una vez recogidos todos los cuestionarios, fue el SPA quien se encargó de procesarlos y de elaborar el informe preliminar con los resultados colectivos de la evaluación. Una vez redactado, nos lo hizo llegar a las partes empresarial y social para que pudiéramos trabajarlo individualmente, antes de consensuarlo en el GT.

Los resultados recogidos en el informe preliminar eran los siguientes:

- *Principales exposiciones problemáticas:* exigencias psicológicas cuantitativas, emocionales, baja estima, conflicto de rol, doble presencia, inseguridad, exigencias de esconder emociones y falta de claridad de rol.
- *Otras exposiciones problemáticas:* exigencias psicológicas sensoriales, cognitivas, integración en la empresa y previsibilidad.
- *Exposiciones favorables:* influencia, control sobre los tiempos de trabajo, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, apoyo social, refuerzo, posibilidad de relaciones sociales, sentimiento de grupo y calidad de liderazgo.

La parte social trabajamos los resultados y los analizamos en función de las unidades de análisis, con el objetivo de afinar al máximo la identificación de los orígenes. Fue relativamente sencillo definir causas muy concretas de las exposiciones negativas debido a lo reducido del ámbito de trabajo y su amplio conocimiento por parte de la delegada. En esas reuniones también pensábamos qué mejoras podíamos pedir y cuáles no, o cómo podíamos mejorar la situación de la plantilla.

Cuando teníamos bien trabajado el informe preliminar cada una de las partes, nos reunimos el GT para consensuar las causas de las exposiciones negativas y poder proponer medidas preventivas. Para ello acordamos priorizar y profundizar en aquellas

dimensiones que mayor problemática presentaban. Se hizo una primera reunión del GT en la que confeccionamos una tabla con diversas columnas para facilitar el trabajo: una primera columna con el factor de riesgo, una segunda con la localización (departamento y puestos de trabajo) donde ese factor de riesgo era predominante, una tercera con las causas u orígenes y, finalmente, una cuarta columna destinada a las propuestas de medidas preventivas.

El trabajo fue relativamente fácil y muy productivo, puesto que tanto la dirección como la parte social conocíamos bien el funcionamiento interno. En los casos en los que no teníamos claro el origen de alguna exposición o nos costaba distinguir si se refería a una dimensión u otra, la asesora de CCOO ayudaba a hacer la lectura a las partes. Cuando aún así no quedábamos satisfechas con la causa o no había acuerdo entre las partes en el GT, la delegada analizaba con las trabajadoras los datos colectivos.

Para ello, de manera informal o en reuniones, la representante de las trabajadoras planteaba las dudas que surgían en el GT a las trabajadoras y les preguntaba: "¿cómo es que nos pasa esto? Explicadme qué hacéis, cómo trabajáis, qué problemas tenéis, habladme del día a día." Con toda la información que recogía, asistía a la siguiente reunión del GT intentando aclarar las dudas y consensuar finalmente con la empresa los orígenes. Por tanto, las propuestas de la plantilla quedaban reflejadas de manera muy directa en las aportaciones que se hacían en el GT. Esto reforzaba mucho a la parte social y al diálogo con la empresa, enriqueciendo el trabajo de análisis de los resultados.

Hubo dos dificultades en el momento de identificación de los orígenes que fueron resueltas:

- Por un lado, nos encontramos que, a diferencia de las anteriores fases del proceso, en ésta era más costoso llegar a acuerdos con la empresa porque no siempre coincidíamos en los orígenes. Aquí el conocimiento de la plantilla derivado de su experiencia como trabajadoras fue esencial.
- Por otro lado, tanto la plantilla como la dirección valoran mucho la empresa y son conscientes de su nombre y del significado que tiene en nuestra sociedad. Esta circunstancia hacía que no resultara fácil para ninguna de las dos partes mirar con ojos críticos la empresa y su funcionamiento. Esto requirió un mayor esfuerzo de distanciamiento de la postura personal con respecto a la empresa con el objetivo de identificar los orígenes. No obstante,

trabajamos profesionalmente con el objetivo de aportar la mayor información, sin que ello supusiera desacreditar en ningún momento a la empresa. Esto facilitó después la propuesta de medidas preventivas.

Resueltas estas cuestiones, cuando ya teníamos acordada la tabla con las cuatro columnas, se lo presentamos en una reunión junto con la empresa a las trabajadoras. El objetivo era que antes de concretar y acordar las medidas preventivas a implementar, las que quisieran pudieran hacer más aportaciones sobre las medidas y cómo enfocarlas. Si bien su participación enriqueció todavía más los resultados, en el trabajo del GT ya se habían encaminado bastante bien.

Identificamos los orígenes de la exposición a baja estima

Una de las dimensiones con una situación peor fue la de baja estima, es decir las trabajadoras no se sentían reconocidas por sus superiores. Más de un 60% de las trabajadoras que contestaron el cuestionario se encontraba en una situación muy desfavorable para la salud. Las causas u orígenes que identificamos y consensuamos al respecto eran:

- La confusión entre el trabajo profesional de las técnicas y del voluntariado, debido a la dificultad de desvincular ambas figuras en una ONG. Las profesionales reciben el reconocimiento por parte del personal voluntario y de los usuarios de los programas, pero no tanto de los superiores. En numerosos casos, éstos confundían ambas tareas y estatus, lo que suponía una falta de reconocimiento del trabajo de las profesionales. A esta confusión se añade que los cargos directivos son voluntarios.
- Para un 77,27% de las trabajadoras los salarios no se encontraban ajustados a las exigencias de trabajo y al esfuerzo requerido por la dirección de la empresa. Es decir, se acusaba una inadecuación de los salarios a la profesionalidad real de los puestos de trabajo. La plantilla considera que Creu Roja no valora suficientemente las tareas, el esfuerzo y el compromiso de las trabajadoras. Esto podía estar asociado en buena medida a la confusión anterior entre voluntarios y trabajadores.

Proponemos medidas preventivas

Para que el trabajo en el GT fuera más eficaz, la técnica del SPA sugirió que cada una de las partes hiciera una tormenta de ideas sobre propuestas de medidas preventivas. Para ello, la delegada recogió las aportaciones de la población trabajadora en la reunión en la que se les presentaron los resultados. Además, conversó con las trabajadoras con mayor afectación para poder exponer medidas que se ajustaran lo más posible a la realidad de los puestos de trabajo.

A partir de lo que aportó la delegada, por un lado, y el jefe de RRHH autonómico por el otro, surgió en una reunión un documento con un listado de propuestas de medidas consensuadas que se añadieron a la cuarta columna de la tabla inicial. Además, también acordamos un calendario aproximativo para su desarrollo y una manera de ponerlas en práctica. Por lo tanto, hicimos una planificación de la actividad preventiva. Esta fase de propuesta y planificación de la prevención ha sido una de las más largas del proceso.

Destacan las dimensiones de exigencias psicológicas cuantitativas y la estima, porque fueron aquellas que dieron lugar a un mayor número de propuestas de mejora en el interior del GT. Algunas de las medidas que se aprobaron para disminuir o eliminar el riesgo de exposición a la dimensión de exigencias psicológicas cuantitativas:

- ☑ Cubrir adecuadamente las bajas laborales y vacaciones al 100%.
- ☑ En el caso de bajas de maternidad que se cubran con adelanto para que haya un tiempo de traspaso de la información.
- ☑ Realización de un documento donde se describan los puestos de trabajo de toda la plantilla y a partir de él la empresa se compromete a reorganizar la plantilla, redistribuyendo funciones y tareas, y en el caso de que fuera necesario, asumiendo su ampliación.
- ☑ Dotar de más autonomía a los mandos para planificar las tareas que no estaban contempladas, y decidir en qué proyectos involucrarse en función de los recursos disponibles.
- ☑ Garantizar una mayor participación de las trabajadoras en la toma de decisiones.

Una dimensión: medidas preventivas para aumentar la estima

Las medidas acordadas para prevenir en el origen la exposición a baja estima son muy interesantes. Están destinadas a incrementar el reconocimiento del esfuerzo de las trabajadoras, a valorar su trabajo como profesionales, diferenciándolo del que realiza el voluntariado y a compensar la implicación y el compromiso con la empresa y el trabajo. Las principales medidas consensuadas para introducir en Creu Roja la idea empresarial positiva de reconocer a los profesionales son las siguientes:

- ☑ *Las horas trabajadas en días festivos, fines de semana o fuera del horario establecido para cada trabajadora se compensarán de manera doblada con tiempo.* Además, se acordó aumentar el periodo de recuperación de las horas extras hasta 4 meses desde su realización. Estas medidas se han implementado de manera inmediata a su firma en el GT. De esta forma se valoran y reconocen el esfuerzo y trabajo realizados en momentos especiales y horarios atípicos.

- ☑ *Establecer un protocolo de aplicación a la hora de cubrir las plazas vacantes o nuevas que dé preferencia a la plantilla antes que a personal externo.* Acordamos que tenía que haber un periodo de 7 días en el que la oferta de plaza se convocase a nivel interno, no externo, para que la gente interna pudiera optar a esas plazas. De esta forma, la empresa se comprometía a potenciar la promoción interna, antes de incorporar a personal nuevo en la plantilla. Esta medida, que ya está implementado en su totalidad, supone otra forma más de reconocimiento del trabajo realizado y de valoración de las trabajadoras.

- ☑ *Organizar un procedimiento transparente en el que se detalle el circuito y los criterios a implantar a la selección de personal y el funcionamiento de la bolsa de trabajo.* De esta forma, se garantiza que al entrar gente con la preparación adecuada se revaloricen los puestos de trabajo.

- ☑ *Compromiso por parte de la empresa de proceder a la revisión salarial y adecuarla a la profesionalidad de las trabajadoras.* El voluntarismo no puede ser un elemento que sirva para valorar un puesto de trabajo o que sea parte de la retribución, y por lo tanto, ésta tiene que ser justa para el esfuerzo que la empresa demanda. Para que esta revisión sea posible, es necesario

realizar previamente un estudio en el que se obtenga una descripción afinada de los puestos de trabajo, ausente hasta ahora. Este documento, para cuya elaboración se pidió la participación activa de la representación de las trabajadoras, recogería las tareas, funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, lo que permitiría que la revisión salarial fuera la correcta y se ajustase a la realidad. Es decir, se trata de un referente a partir del cual se revisen los salarios. Además, se acordó que este documento fuera revisado y actualizado periódicamente. En estos momentos se está realizando este documento, pero su avance es lento, puesto que supone una tarea más que se añade a las del día a día de cada trabajadora. Por eso debe trabajarse despacio para que no suponga un incremento de las exigencias psicológicas cuantitativas. No obstante, se es consciente de que a partir de este documento se podrán introducir muchas mejoras, puesto que su ausencia es el origen de más de una de las exposiciones negativas detectadas.

Comenzamos a implementar medidas preventivas sobre baja estima

La aplicación de las diferentes medidas de prevención de riesgos laborales en Creu Roja Lleida lleva un ritmo diferente, en función de si se trata de medidas de seguridad y ergonomía o, por el contrario, de medidas para prevenir los riesgos psicosociales. Mientras que las primeras se están aplicando a un ritmo más intenso (se han acondicionado espacios para el aumento de la plantilla y se han mejorado las vías de evacuación del edificio central, se ha instalado el aire acondicionado en toda la sede de CR Lleida, paulatinamente hasta realizar el 100% de las obras) las derivadas del Istas21 siguen un ritmo lento.

No obstante, es cierto que ya se han comenzado a aplicar algunas de ellas, y otras ya funcionan plenamente:

- ☑ En primer lugar, la medida referida a la compensación de las horas trabajadas en festivos, fines de semana y fuera del horario laboral con el doble de tiempo libre, así como el incremento del periodo para recuperar horas extras hasta 4 meses, ya se ha implementado.
- ☑ Por otro lado, desde que se acordó en el GT, siempre que quedan plazas vacantes o surgen nuevas, la convocatoria permanece durante una semana abierta a nivel interno antes de ofrecerla públicamente fuera de la empresa.

Esta medida ha permitido que haya una mayor promoción interna y la posibilidad de que las personas que quieren variar el ámbito o temática de trabajo puedan hacerlo siempre que surja una vacante. Por ejemplo, una persona que llevaba trabajando mucho tiempo con el colectivo gitano pasó a trabajar al área de vejez porque quería intervenir en temáticas nuevas. Ésta es la medida que más valora la plantilla, puesto que ha conseguido que la dirección considere su trabajo, experiencia y antigüedad en la empresa, y le dé pie a avanzar profesionalmente.

- ☑ La elaboración del documento de los puestos de trabajo está en marcha. En un primer momento se barajó la opción de que lo realizara una empresa ajena, pero finalmente se descartó esta posibilidad. La empresa aceptó crear grupos de trabajo con todas las jefas de área, la representación de las trabajadoras y las propias trabajadoras. Se realizaron diversas reuniones, pero una de las personas encargadas de dinamizar el trabajo estuvo de baja y se frenó el trabajo. Además, al querer hacerlo muy participativo y que las trabajadoras pudieran involucrarse en su confección mediante grupos de trabajo, el proceso se alarga en el tiempo. Por eso, se valoró y aprobó la posibilidad de que la participación fuera indirecta, es decir, a través de la representación de las trabajadoras, pero siempre garantizando el derecho de cualquiera de ellas a participar voluntariamente en las reuniones de trabajo. Finalmente, se incorporaron 4 trabajadoras. Tras la vuelta de la persona de baja se realizaron dos reuniones, pero el documento avanza lentamente, a pesar de que somos conscientes de que de él depende la mejora de diferentes aspectos de la organización del trabajo (diseño del organigrama, incremento salarial, reducción del volumen de trabajo, evitar el conflicto de rol, etc.).

Valoración del proceso: muy satisfactorio

En este proceso son numerosos los cambios y mejoras que hemos alcanzado mediante la intervención sindical en la prevención de riesgos psicosociales con el Istas21. Se trata de mejoras referidas tanto a la exposición a estos riesgos, como en referencia a nuestra participación en la toma de decisiones en la empresa y en la organización del trabajo.

- ☑ A través de la canalización del malestar de la plantilla por parte de la delegada sindical a la dirección de la empresa, conseguimos firmar un acuerdo con ésta que incluyera la evaluación de los riesgos psicosociales en Creu Roja Lleida con la metodología Istas21. Además, todo el proceso se ha hecho con asesoramiento técnico, siguiendo los pasos que establece el Istas21, trabajando con buena dinámica en el GT y garantizando en todo momento la participación directa de la plantilla y/o de su representación.

- ☑ Hemos conseguido que se cuente en mayor medida (previamente tampoco había una fuerte división entre decisión y ejecución) con la opinión de las trabajadoras en la toma de decisiones. Esta mejora se concreta en la capacidad de decidir qué proyectos arrancar y cuáles no, en función de los recursos disponibles.

- ☑ La participación de la representación de las trabajadoras también ha sido reconocida al dotar al comité de empresa de plena participación activa en la redacción del documento sobre los puestos de trabajo. Esto significa que la dirección de la empresa llega a acuerdos en un aspecto muy importante de la organización del trabajo, como es el diseño del organigrama. Por lo tanto, a pesar de la importancia que todas las partes otorgan a la empresa y el sentimiento de grupo, también hay un amplio reconocimiento de la voz de la representación.

- ☑ Asimismo, hemos logrado introducir un cambio cultural para revalorizar puestos de trabajo que hasta ahora eran vistos como voluntariado aunque no lo fueran. Al respecto, encontramos las medidas ya aplicadas en el ámbito de la estima, y queda pendiente la revisión salarial.

- ☑ Se ha hecho una comisión para el seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas. Aunque en estos momentos no se encuentra muy activa por la gran cantidad de trabajo de la plantilla, se ha solicitado a la dirección de la empresa que pueda volver a funcionar para planificar la ejecución y eficacia de estas medidas.

Fecha de las entrevistas: 12 y 18 de septiembre de 2007

ADENDAS

ADENDA 1

Lo aprendido en el V Foro ISTAS de Salud Laboral. Organización del trabajo, factores psicosociales y salud.

Barcelona 24-26 de octubre de 2007

LO APRENDIDO EN EL V FORO ISTAS DE SALUD LABORAL

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, FACTORES PSICOSOCIALES Y SALUD

BARCELONA, 24 – 26 DE OCTUBRE 2007

El Foro ISTAS de Salud Laboral es un lugar de encuentro, entre personas procedentes tanto del ámbito profesional como del mundo sindical, para discutir activamente de prevención de riesgos laborales.

El V Foro ISTAS tenía como objetivo mostrar que prevenir los riesgos psicosociales es posible y cómo ha de hacerse: desde la exposición, cambiando la organización del trabajo, para que esta sea más saludable, más justa y democrática y con la participación de todos los agentes implicados. Para ello, abordó la prevención de riesgos psicosociales desde una doble perspectiva del conocimiento: el derivado de la investigación científica, con aportaciones de expertos internacionales sobre el estado de la cuestión y datos de la realidad española y el que se desprende de las experiencias prácticas en las empresas, con aportaciones de delegados y delegadas de prevención, negociadores y responsables sindicales, técnicas y profesionales de la prevención y directivos.

En esta adenda recogemos las conclusiones y las experiencias sindicales aportadas por compañeros y compañeras de otros puntos del país.

Los materiales íntegros, el libro entregado donde se recogen todas las aportaciones, vídeos de las ponencias y mesas, etc., los encuentras a tu disposición en la página web de ISTAS: www.istas.ccoo.es.

CONCLUSIONES DEL V FORO ISTAS DE SALUD LABORAL

Durante los dos días y medio del FORO se debatieron 6 ponencias, 52 experiencias de evaluación de riesgos psicosociales y de intervenciones preventivas en empresas, 8 aportaciones sobre investigación en desigualdades de salud y aspectos metodológicos, y se revisaron las prácticas de prevención en las empresas y las orientaciones de las políticas públicas de prevención y de la negociación colectiva.

Fruto de todo ello, podemos establecer tres líneas de conclusiones fundamentales:

a) Los riesgos psicosociales existen, afectan la salud física y mental, tienen su origen en la organización del trabajo, son identificables, medibles y controlables.

b) Aunque el panorama de la prevención psicosocial en España pueda ser desolador, las intervenciones preventivas son posibles y eficaces, y existen indicios de que la actividad preventiva en España está aumentando.

c) Debemos seguir apostando por *hacer lo que hay que hacer* (evaluación de riesgos psicosocial y prevención en origen) *y hacerlo bien* (con metodologías científicas y participativas y con negociación entre los agentes sociales).

1. Los riesgos psicosociales existen, afectan la salud física y mental, tienen su origen en la organización del trabajo, son identificables, medibles y controlables.

1.1. Disponemos de evidencia científica suficiente y de un marco conceptual y teórico claro que relaciona las exposiciones a riesgos psicosociales en el trabajo con enfermedades y trastornos de la salud en sus vertientes tanto física como mental, a la vez que disponemos también de métodos de evaluación de riesgos basados en estos modelos científicos.

1.1.1. Existen dos modelos teóricos suficientemente contrastados: el *demanda – control - apoyo social* de Karsek-Theorell-Johnson y el *desequilibrio esfuerzo - recompensa* (ERI) de Siegrist y cuyas aportaciones constituyen el núcleo central del conocimiento disponible. Sin embargo, estas dos concepciones no son únicas ni exclusivas, existiendo otras líneas de investigación, no previstas por ambos modelos, que han aportado evidencias de cómo los factores psicosociales afectan la salud,

especialmente en relación a las exigencias emocionales, la doble presencia, la injusticia en el trabajo y la fatiga.

1.1.2. Las enfermedades y trastornos de salud que estas exposiciones pueden provocar incluyen, entre otras, las enfermedades cardiovasculares y trastornos de salud mental.

1.1.3. La evaluación de riesgos debe necesariamente basarse en el uso de métodos científicos de forma participativa y contrastada. Se trata de combinar el uso de instrumentos de medida de exposiciones válidos y fiables (como los cuestionarios estandarizados), el método de análisis epidemiológico (análisis poblacional, comparación con referentes), con procedimientos fiables de contraste e interpretación de los datos obtenidos (interpretación y *triangulación* de resultados por los agentes sociales implicados).

1.2. La exposición a riesgos psicosociales en el trabajo en España es importante, guardan una estrecha relación con las prácticas de gestión de la mano de obra en las empresas y describen un claro panorama de desigualdad en función de los distintos ejes de segregación (clase social, género, edad, y país de origen) de las prácticas de gestión.

1.2.1. La exposición a riesgos psicosociales entre población asalariada en España es comparable, o superior en muchos casos, a las exposiciones en otros países de la Unión Europea. Destacan los bajos niveles de influencia y desarrollo de habilidades, y los altos niveles de inseguridad sobre el futuro característicos del ambiente psicosocial de trabajo en España.

1.2.2. La exposición a altas exigencias cuantitativas se relacionan con la mercantilización de la relación laboral, el alargamiento de la jornada de trabajo y el turno de noche.

1.2.3. Las bajas posibilidades de desarrollo se relacionan con la nula participación directa y la inexistencia de movilidad funcional ascendente.

1.2.4. La baja estima se relaciona con la nula participación directa, la retribución inferior al trabajo realizado, la asignación de tareas por debajo del nivel educativo y la variabilidad salarial.

1.2.5. Las exposiciones psicosociales describen un marcado patrón de desigualdad que tiene que ver con las prácticas de gestión de la mano de obra segregadas por ocupación, género, edad y país de origen en las empresas españolas, originando condiciones de trabajo desiguales que fomentan exposiciones también desiguales.

1.2.5.1. En las ocupaciones manuales o de ejecución (cualificadas, semicualificadas y no cualificadas) existe mayor exposición a doble presencia, baja influencia, pocas posibilidades de desarrollo de habilidades, bajo control sobre los tiempos, bajo apoyo social, baja calidad de liderazgo, alta inseguridad sobre el futuro y baja estima. Las exigencias psicológicas del trabajo, en conjunto, son mayores en las ocupaciones de mando y dirección, y técnicos superiores y medios, mientras que el conflicto de rol es más importante entre los mandos y directivos y los supervisores de trabajadores de ejecución.

1.2.5.2. Las mujeres asalariadas españolas están en peores condiciones de exposición psicosocial que los hombres. Destacan las desigualdades en las exposiciones a la alta doble presencia y al bajo control sobre los tiempos de trabajo, diferencias mayores cuanto menor es la cualificación de la ocupación, reflejando la interacción entre el género y la clase social.

1.2.5.3. Los más jóvenes, en comparación con los trabajadores de mayor edad, presentan mayores prevalencias de exposición a falta de influencia, bajo control sobre los tiempos de trabajo, pocas posibilidades de desarrollo, bajo sentido del trabajo y baja estima.

1.2.5.4. Las exposiciones de los trabajadores inmigrantes se corresponden con las de las ocupaciones en las que son empleados, independientemente de su nivel de formación y experiencia profesional, reflejando el efecto de la segregación ocupacional a la que son sometidos y que conlleva desigualdades en exposiciones psicosociales, especialmente visibles para las mujeres ocupadas en los puestos de menor cualificación.

2. **Aunque el panorama de la prevención psicosocial en España pueda ser desolador, las intervenciones preventivas son posibles y eficaces, y existen indicios de que la actividad preventiva en España está aumentando.**

2.1. El nivel de prevención psicosocial en las empresas españolas es muy bajo, tanto desde un punto de vista cuantitativo como cualitativo, aunque podemos apreciar ciertos cambios favorables.

2.1.1. El déficit más importante tiene que ver con la visión burocrática de la evaluación y la prevención de riesgos laborales, la baja profesionalidad de muchos servicios de prevención que utilizan metodologías propias o ajenas, sin fundamento científico sólido ni validez conocida, y el comportamiento empresarial negativo hacia la prevención de riesgos psicosociales.

2.1.2. Entre los comportamientos empresariales negativos, son frecuentes el *oportunismo,* o apoyarse en la indefinición o inespecificidad de los efectos de los riesgos psicosociales para externalizar a la sociedad los costes derivados de su no prevención, y la *miopía*, la tendencia a subestimarlos a partir de las deficiencias de información de la mayoría de directivos.

2.1.3. Aún y así, se aprecia un aumento de las experiencias de evaluación de riesgos e intervenciones preventivas de calidad, muy probablemente relacionado con la participación propositiva de multitud de delegados y delegadas de prevención, la disponibilidad de la metodología COPSOQ (Istas21, PSQCAT21, COPSOQGAL21), la posición activa del algunos Gobiernos de Comunidades Autónomas, como el catalán, y la acción profesional de algunos servicios de prevención.

2.2. Es fundamental entender la evaluación de riesgos como un proceso de actividades continuas y cíclicas, fundamentadas en la evaluación de riesgos con base científica y socialmente participativa.

2.2.1. El sólo hecho de comenzar la evaluación de riesgos con esta visión ya implica un primer cambio en la empresa que, aunque insuficiente, permite identificar las exposiciones nocivas, visualizar las desigualdades y centrar la identificación de los orígenes de las exposiciones en las condiciones de trabajo y no en las características de los individuos.

2.2.2. La metodología empleada en la evaluación de riesgos, en su doble vertiente científico–técnica y social, tiene una gran trascendencia para la validez de los resultados, la propuesta y la aplicación de medidas preventivas.

2.2.2.1. El empleo de métodos de baja o nula calidad científica implica la no identificación de las exposiciones nocivas.

2.2.2.2. Sin participación, el mejor método es incompleto y las propuestas de medidas preventivas suelen ser inadecuadas (dado que no asumen el conocimiento derivado de la experiencia de los y las protagonistas de las condiciones de trabajo nocivas) o inaplicables (son los trabajadores y trabajadoras los que han de protagonizar unos cambios organizativos que no se aceptarán ni aplicaran si no han sido negociados entre los agentes sociales).

2.2.3. Se trata de un proceso continuo y dinámico y, por lo tanto largo, que como tal debe concretarse en términos operativos de forma sucesiva, pero sin demorar la puesta en práctica de medidas para las que existe suficiente información y grado de acuerdo.

2.3. La prevención puede y debe abordarse a varios niveles, pero debe ir dirigida a modificar las causas de las exposiciones, basarse en conocimiento científico y en experiencia, y en la participación de los agentes sociales.

2.3.1. Muchas intervenciones fracasan porqué son mal planteadas desde su inicio, con evaluaciones de riesgos de baja calidad, o porqué las medidas preventivas no han sido negociadas entre los agentes.

2.3.2. Las intervenciones preventivas más eficaces son las que se dirigen a la mejora de las condiciones de trabajo y las prácticas de gestión que son la causa de las exposiciones psicosociales.

2.3.3. Las intervenciones basadas en acciones sobre los individuos no producen cambios en las exposiciones nocivas, y sus efectos positivos sobre la salud son insignificantes y no perduran en el tiempo.

2.3.4. Las intervenciones más eficaces combinan acciones para reducir las exposiciones en origen (condiciones de trabajo y prácticas de gestión de la

mano de obra) con estrategias de protección de las poblaciones en peores condiciones.

3. **Debemos seguir apostando por *hacer lo que hay que hacer* (evaluación de riesgos psicosociales y prevención en origen) y *hacerlo bien* (con metodologías científicas y participativas y con negociación entre los agentes sociales).**

   3.1. Insistir en la prevención en origen, transformando las orientaciones individuales en colectivas, entendiendo las evaluaciones de riesgos psicosociales en las empresas como procesos con base científica e integrados, que no tienen otro sentido que propiciar intervenciones preventivas dirigidas a humanizar la organización del trabajo, e indefectiblemente centrados en la participación activa de los agentes sociales en las empresas.

   3.2. Formular propuestas concretas dirigidas a los núcleos centrales de la nocividad de las condiciones de trabajo y las prácticas de gestión, de las que en el V FORO hemos visto diversos ejemplos posibles de cambio hacia una organización del trabajo más saludable, más justa y democrática:

      3.2.1. Jornadas de trabajo compatibles con la vida familiar y social (combatir las exigencias de disponibilidad, aumentar el control sobre los tiempos de trabajo, por ejemplo mediante bolsas de horas a disposición del trabajador, configuradas con participación sindical y utilizadas a decisión personal con control sindical…).

      3.2.2. Ritmos de trabajo y plantillas razonables (reducir las exigencias cuantitativas a través de aumentar la plantilla, compra de nuevos equipos de trabajo, mejorar procedimientos de trabajo, eliminar tareas, cambiar materias primeras….).

      3.2.3. Plantear el trabajo como forma cooperativa y no competitiva entre trabajadores y trabajadoras (trabajo democrático en equipo, procedimientos de apoyo en la realización del trabajo de superiores y compañeros, reducir la parte variable de la retribución basada en criterios individuales…).

      3.2.4. Garantizar la equidad, el trato justo y el respeto como personas y profesionales, estableciendo los procedimientos concretos para su puesta en

práctica (en la selección, asignación de tareas, promoción, retribución, paso a fijo…) y los mecanismos de control de su cumplimiento, transformando los principios de los códigos éticos y de Responsabilidad Social Corporativa en algo más que papel.

3.2.5. Enriquecer el trabajo menos cualificado y pasivo (aumentar la complejidad de las tareas y su variedad y la influencia en la realización de las mismas)

3.2.6. Fomentar la participación directa de los trabajadores (grupos de trabajo, círculos de prevención, espacios de codecisión en lo cotidiano…) garantizando la visión colectiva (no individualizando las relaciones laborales, reforzando el papel de los representantes de los trabajadores y la negociación colectiva en el establecimiento de las fórmulas participativas y su seguimiento), sin empeorar unas condiciones de trabajo para mejorar otras (intensificación, trato injusto, inseguridad…).

3.2.7. Reducir la inseguridad sobre el futuro (manteniendo la relación laboral estable frente a la precarización y la mercantilización, codecisión y compensaciones sobre cambios no deseados relativos a tareas, jornada, salario…).

3.3. Consolidar las mejoras de condiciones de trabajo conseguidas mediante la prevención psicosocial en el ámbito de la negociación colectiva, trasladando a ésta la visión transversal de la salud laboral, incorporando la mirada y las propuestas de prevención psicosocial a las cuestiones clave de los convenios colectivos.

ADENDA 2
Más experiencias sindicales

MÁS EXPERIENCIAS SINDICALES

En el V Foro ISTAS se aportaron un amplio abanico de experiencias de intervención en empresas, sobre todos los momentos del proceso preventivo de los riesgos psicosociales.

En este libro hemos desarrollado las experiencias que aportamos desde Catalunya y algunas más. Con todo consideramos que las aportadas por sindicalistas de otros puntos del país son de gran riqueza y complementan lo hasta ahora mostrado.

PLANTEAR LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

PRESIONAR CON TODAS LAS HERRAMIENTAS A NUESTRO ALCANCE PARA CONSEGUIR PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Digitex Informática, S.L. es un empresa dedicada a la actividad de Telemarketing, con 5 centros de trabajo en territorio Español, de los cuales uno de ellos está ubicado en La Carolina (Jaén) desde Febrero de 2004. Cuenta con una plantilla que viene oscilando en los dos últimos años entre los 500 y 600 trabajadoras/es, de los cuales un 70%, aproximadamente, son mujeres y un 40% tienen contrato indefinido, si bien su antigüedad en pocos casos llega a los tres años. Trabajan en jornada completa y parcial (de 4 y 6 horas y de fin de semana) y los turnos siempre continuados y variados desde las 9 de la mañana a las 24 horas.

En junio de 2005 se celebran elecciones sindicales, obteniendo CCOO mayoría absoluta con 10 miembros para el Comité de empresa frente a 7 de la UGT. Posteriormente se eligen 4 delegados de prevención (3 de CCOO y 1 de UGT, que no ejerce) y a comienzos de 2006 se constituye el Comité de Seguridad y Salud.

En prevención hay muchas cosas que hacer y las DD.PP., con la tutela del sindicato provincial de Transportes y Comunicaciones de CC.OO. de Jaén y el Servicio Asesor en Salud laboral de la U.P. de CCOO de Jaén, establecen una estrategia sindical, en la que se integra conseguir mejorar las condiciones de trabajo relativas a su organización. La inestabilidad en el empleo y los horarios, el ritmo elevado y las escasas pausas, la obligación de callarse ante el cliente y las continuas bajas por depresión, entre otras, confieren prioridad a conseguir que la empresa aborde los riesgos psicosociales.

Es por ello que en todas las reuniones que el CSS comienza a celebrar desde su constitución se plantea, entre otras demandas, evaluar los riesgos psicosociales. A esta petición siempre se contesta con ambigüedad por parte de la empresa (lo estudiaremos, ya se verá....).

Cansados de recibir siempre la misma respuesta, en noviembre de 2006, se decide plantear denuncia a la Inspección de Trabajo sobre distintas deficiencias preventivas, entre las que se encuentra la no evaluación de los riesgos psicosociales. La IPTSS tarda 4 meses en responder (la inspectora de la zona se encuentra de baja y la

sustituye un Inspector poco fiable) y, aunque sobre otros asuntos denunciados su respuesta es decepcionante, al estar demostrado la no existencia de un solo documento referido a los riesgos psicosociales y los continuos retrasos en la celebración de las reuniones del CSS, en febrero de 2007 la Inspección hace dos requerimientos al empresario en línea con nuestras exigencias: 1, realizar la evaluación de los riesgos psicosociales y 2, facilitar la participación de los trabajadores.

Tal y como pensábamos, al requerimiento antes mencionado de la IPTSS, la empresa respondió, dos meses después, con un documento titulado "evaluaciones de riesgos psicosociales". Consideramos esta actuación preventiva inadmisible, no sólo por lo inapropiado del método utilizado (LEST) sino, también, por su realización unilateral. En reunión de CSS, en fecha 09/06/07, pretendemos exponer nuestra postura a la empresa, pero ésta se desmadra y, no habiéndose cumplido una hora desde su inicio, la empresa abandona la reunión.

Temiéndonos por nuestra parte que la empresa iba a responder, como en el resto de actividades preventivas, de una manera burocrática, formalista y poco eficaz, los miembros del Comité de empresa pertenecientes a CCOO deciden pasar el cuestionario de riesgos psicosociales Istas21 (versión corta) a un número determinado de trabajadores con el apoyo del Servicio Asesor en salud laboral en la mecanización y análisis de los datos. Esta acción paralela en el tiempo permite a los representantes legales de los trabajadores cumplir con diversos objetivos sindicales: por una parte, tener un mayor conocimiento y mostrar con datos los problemas derivados de la organización del trabajo, legitimando técnicamente nuestras reivindicaciones de cara a intervenir ante quien procediera (empresa, Inspección de Trabajo, medios de comunicación, etc.); por otra parte, hemos puesto nombre a los problemas que tenemos (exposición nociva a los riesgos psicosociales) y los trabajadores los ven como problemas derivados de las condiciones de trabajo que son el origen de los problemas de estrés que se están produciendo. Los resultados, aunque de una parte minoritaria de la plantilla (12%) son más que preocupantes. Las condiciones de trabajo en Digitex exponen a situación nociva a la inmensa mayoría de los/as encuestados/as. La inseguridad y las altas exigencias son los factores de riesgo más negativos, encontrándose un 97% en condiciones más perjudiciales para la salud. Se observa, también, que los colectivos menos cualificados presentan peores resultados.

Con este panorama y la negativa de la empresa a tratar el tema nos vemos obligados a recurrir de nuevo a la Inspección con denuncia y solicitando una reunión para aclarar la situación (en esta ocasión, ya lleva el caso la Inspectora competente). En dicha reunión se le informa a la Inspectora las razones para rechazar el mencionado documento y del trabajo que autónomamente se estaba realizando (Istas21 versión corta), el cual arrojaba unos resultados más que preocupantes y que nada tenían que ver con las conclusiones a las que la empresa llegaba con la aplicación del LEST.

Esta intervención realizada motiva que la IPTSS convoque al CSS (juntos y por separado) y determine, cumpliendo con nuestras exigencias, lo siguiente:

1. Independientemente del método que se utilice, tiene que elegirse con consenso del CSS y aplicarse con participación y, dejando claro de antemano que la Inspección no puede decir qué método concreto ha de elegirse,
2. Recomendar la utilización del Istas21 (COPSOQ), por llevar implícito las características antes expuestas.

Consideramos importante señalar que los resultados del uso del Istas21 (COPSOQ) no se entregaron ni a la Inspección ni a la dirección. Su utilidad hacia ellos ha sido inducir a la acción en cuanto a que disponíamos de una fuente de información que hicimos saber, así como que podíamos hacer uso de ella en cualquier momento mediáticamente. Seguirá en la "recámara" por si se produjeran irregularidades en el proceso de intervención ante los riesgos psicosociales, fundamentalmente en las conclusiones que se deriven del informe preeliminar que el SPM ha de elaborar.

De esta manera, tras más de un año de acción sindical en torno a esta reivindicación, el 7 de junio de 2007 se decide en el CSS realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el método COPSOQ (Istas21, PSQCAT21) en su versión media. Con no pocos inconvenientes, obstáculos a la participación e interpretaciones erróneas de la dirección de la empresa y su Servicio de Prevención ante el proceso de intervención para la evaluación, entre el 17 de septiembre y el 17 de octubre del presente año, se cumplimentarán los cuestionarios de evaluación, dirigidos a todo el personal del centro de trabajo de La Carolina.

Lo que nos queda por recorrer será otra historia.

Dolores Berastregui Laza (Delegada de Prevención de Digitex-Informática – La Carolina) y Francisco G. Montiel Jiménez (Asesor técnico-sindical en Salud laboral de la U. P. de CC.OO. de Jaén).

ELEGIR EL MÉTODO

INERMAP: ¿UN MÉTODO QUE CUMPLE LOS REQUERIMIENTOS?

ALCOA-EUROPA es una empresa que se dedicada a la fabricación de aluminio primario por electrolisis (tochos, lingotes y placas de aluminio) para su exportación. En el año 1997 deja de ser una empresa estatal y se compra por la Multinacional Americana ALCOA. La plantilla propia es de 475 trabajadores y trabajadoras y además prestan servicios en sus instalaciones aproximadamente 120 trabajadores de contratas.

Existe un Comité de Empresa de 17 delegados, de los cuales cuatro son delegados de prevención (2 de CC.OO. afiliados a la Federación Minero metalúrgica); 1 de UGT y otro de ATA- sindicatos independiente-) que junto a cuatro representantes de la empresa forman el CSS (a éste asisten con voz pero sin voto, los jefes de Departamento). La Empresa dispone de *Servicio de Prevención Propio* con las disciplinas preventivas de Seguridad, Higiene Industrial y Medicina del Trabajo. Este servicio se complementa con un *servicio de Prevención Ajeno* con la Sociedad Preventiva de FREMAP en la disciplina de Ergonomía y Psicosociología.

Origen de la experiencia.

La asistencia al curso de Riesgos Psicosociales organizado por el Departamento de Salud Laboral de CC.OO. de Asturias, y posteriormente al curso monográfico sobre la metodología COPSOQ (Istas21) me sensibilizó en este tema.

Acabado el curso y ante las condiciones laborales que existen en la empresa, solicito a la Dirección realizar la Evaluación de Riesgos Psicosocial. Mi error es que en ese momento no propongo la metodología COPSOQ (Istas21).Transcurridos dos meses sin noticias por parte de la empresa, me reúno con el Director, para conocer como sigue el tema y me informa que la evaluación de riesgos psicosociales ya se había iniciado, en los centros de trabajo de Alcoa de la Coruña y Lugo, que se estaba realizando por parte del Servicio de Prevención Ajeno (sociedad preventiva de FREMAP) y la metodología que se aplicaba era lNERMAP.

La empresa me informa que próximamente se realizará la evaluación de riesgos psicosociales en nuestro centro aplicando la misma metodología que la utilizada en los

centros de trabajo de la Coruña y Lugo. En ese momento me reúno con el Jefe de planta manifestando mi desacuerdo respecto a la utilización de la metodología INERMAP y propongo verbalmente que se aplique la metodológica Istas21. Ante la negativa de la Empresa de no utilizar nuestra metodología, acudo al Departamento de Salud Laboral de CCOO de Asturias y le remito la documentación entregada por la Empresa a fin de valorar el método INERMAP, este a su vez se pone en contacto con ISTAS para realizar la valoración sindical.

La discusión sobre el método: INERMAP o COPSOQ (Istas21)

Decidimos elaborar un escrito en el que solicitamos conocer:

- Las metodologías que se han valorado por la Empresa ALCOA-INESPAL para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales y si entre ellas, se ha tenido en cuenta el Método COPSOQ (Istas21).
- Las razones por las que se opta por la metodología INERMAP y no por otras.
- Copia del manual del método propuesto, para conocer su base científica, si está validado y es fiable etc.
- Clarificar cual será el papel del delegado de prevención y como se garantizará su participación.
- Proponer la aplicación del método COPSOQ (Istas21, PSQCAT 21), esta vez por escrito.

La empresa nos responde por escrito, informándonos que se valoraron diferentes metodologías (INSHT, INSL; INERMAP y el método Istas21) y una vez analizadas por los técnicos de Ergonomía y Psicosociología de ALCOA se seleccionó el método INERMAP, pues realiza un análisis por puesto de trabajo, siendo sensible sólo a cuestiones relacionadas con los aspectos organizacionales del trabajo y permitiendo objetivar el nivel de riesgos detectado. También nos informa que este método ha sido aprobado por los expertos en el área de salud de Alcoa Corporate para ser utilizado en todas las fábricas de Primario en España y por último nos adjuntan documentación para más información.

Elaboramos un Segundo escrito en contestación a la empresa, donde dejamos de manifiesto:

- Que pese a su escrito aún no sabemos las razones por las que se ha desestimado la metodología COPSOQ (Istas21) ya que cumple con los requerimientos que la empresa dice haber estimado para escoger el método INERMAP y desestimar el Istas21, por lo que consideramos que no se ha hecho efectivo el derecho que tiene cualquier Delegado de Prevención a la negativa motivada por parte de la empresa (art. 36.4.4 LPRL).
- Exponemos las razones por las que el método INERMAP no nos ofrece confianza:

El método INERMAP no ofrece confianza ya que:

1. La documentación proporcionada solamente nos enuncia los factores o subfactores, pero no proporciona las definiciones ni información sobre su base conceptual, datos imprescindibles para saber qué identifica y mide el método y concluir sobre la existencia o no de evidencia científica sobre la relación de estos supuestos factores de riesgo con la salud laboral.

2. No existen pruebas públicas de que las mediciones se basen en el uso de técnicas cuya validez y fiabilidad hayan sido probadas, ni en relación a la técnica de las tablas ni en relación a la técnica de los cuestionarios que se utilizan en dicha metodología.

A) En este sentido en relación a las tablas decir que en el ámbito de la psicosociología diversas instituciones técnico-científicas se han planteado la construcción de matrices de exposición ocupacional a partir de datos obtenidos por encuesta, pero no existe actualmente ni un solo ejemplo en el mundo de la aplicabilidad a la práctica de la prevención en las empresas de esta metodología. Esto es así porque no existe evidencia científica suficiente para que dichas matrices pueden ser usadas en las empresas. Ni siquiera en los países con las instituciones científico-técnicas que más han trabajado en esta línea (Suecia, Dinamarca, Finlandia, EEUU) existe ejemplo de ello, más allá de proyectos de investigación (12 originales de proyectos de investigaciones encontrados en el Medline - la mejor y más potente base de datos de bibliografía científica en el área de ciencias de la salud en el mundo). La pretensión de que una entidad preventiva española ha desarrollado tal matriz, al margen de las investigaciones internacionales en la materia, y de que esta metodología está disponible (con otro nombre, en forma de tablas por sectores en las que el técnico se basa para

decidir si puede existir o no una exposición nociva) para las empresas españolas es, por increíble, francamente sorprendente (nuevamente nos referimos a Medline: ninguna cita a INERMAP en Medline). Ante tal situación, es moral y deontológicamente exigible la presentación de los resultados de este trabajo en los términos habituales en investigación científica: publicación en revistas indexadas sujetas a revisión por pares. Tal publicación, debe incluir toda la información metodológica, detallada suficientemente, necesaria para valorar cómo se obtuvo y se trató la información para llegar a los resultados que se presentan y la discusión de éstos. Estas son parte importante de las "reglas del juego" aceptadas internacionalmente desde la ética de la investigación necesaria para la prevención. En consecuencia, podemos concluir que la metodología INERMAP no presenta la más mínima evidencia ni base científica como para poder confiar que con ella puede efectivamente hacerse lo que promete ofrecer con suficiente validez y objetividad.

B. En relación a los cuestionarios del método INERMAP (aplicables en caso de que así lo considere el técnico) tampoco tenemos constancia de que sean cuestionarios estandarizados válidos y fiables. Ya hemos dicho que no tenemos constancia de la bibliografía científica en la que se basan ni los factores y sub-factores que dicen identificar y medir ni en relación a los indicadores utilizados para ello. Tampoco tenemos constancia de los resultados del pre-test de dicho cuestionario, del comportamiento de las preguntas que utiliza después de pasarlo a una muestra representativa de la población en la que pretende utilizarse como técnica de un método de prevención (tradicionalmente Análisis Factoriales, Análisis de Fiabilidad Alpha de Cronbach y Análisis de Validez Kappa). En definitiva no tenemos ninguna información sobre el proceso de elaboración y validación de estos cuestionarios que suelen durar años y requiere de un esfuerzo muy importante, tanto en dinero (una encuesta representativa de la población ocupada es muy costosa por lo que suele necesitarse financiación pública) como en personas (se requiere un equipo muy preparado tanto en las diferentes fases de investigación como en prevención).

C. Las dudas sobre su validez y fiabilidad se incrementan cuando en la documentación proporcionada se hacen aseveraciones como*: "Hay que indicar que la existencia de validez implica que existe fiabilidad"; "Otra aclaración es que si existe validez, necesariamente ha de existir fiabilidad, es decir, para medir lo que quiere*

medir (probabilidad de riesgos psicosociales) lo tiene que medir bien. De esta manera solicitar la validación y fiabilidad es redundar en la petición".

En relación a ello es necesario aclarar que los conceptos "validez" y "fiabilidad" no son equivalentes. La validez se refiere a la capacidad de una técnica de medición cualquiera de medir un fenómeno. La fiabilidad se refiere a la capacidad de una técnica de medición cualquiera de medir un fenómeno conocido. Es decir, no son conceptos equivalentes, ya que es posible medir un fenómeno sin saber lo que se está midiendo o midiéndolo de forma no totalmente exacta. Un ejemplo: Se puede medir la intensidad de un ruido pero usando un aparato mal calibrado. En este caso se mide algo; es decir, se está produciendo una medida válida de ruido; pero la medida no es fiable.

Después, se señala que no es necesaria la validación del instrumento de identificación y medida (las tablas) "*al no dar opciones a la subjetividad*" ya que es el técnico el que evalúa. Por continuar con el símil del ruido, nadie en el mundo de la prevención aceptaría el uso de un sonómetro sin calibrar por mucho que fuera un técnico de prevención el que lo utilizara. La validez de las tablas está por demostrar.

(*Abstracto del informe sobre el método*)

- Manifestamos que la participación de los trabajadores y sus representantes no puede limitarse a la obtención de datos sino que debe ser también un puntal en la fase de interpretación de los datos y en la de propuesta de medidas preventivas.
- Por último, con el objetivo de acercar posturas solicitamos una reunión a la Empresa ya que entendemos que debemos encontrar un método que ofrezca confianza a ambas partes.

En el momento de registrarse este escrito la Empresa ya había iniciado la Evaluación de Riesgos Psicosocial aplicando la Metodología INERMAP. Acudimos a inspección de trabajo, que valora que es una metodología más de las que existen en el mercado, que viene incluida en la guía de inspección de trabajo, que se ajusta a la legalidad y mantiene que la Empresa, previa consulta con los trabajadores o sus representantes, puede elegir la metodología que quiera.

Nos encontramos con un posicionamiento de inspección de trabajo que obstaculiza nuestros fines por un lado, al valorar que la Empresa puede elegir la metodología que

quiera, previa consulta con los trabajadores o sus Representantes, una consulta que considera no vinculante, lesionando nuestros derechos de participación y por otro al no entrar, en ningún momento, a valorar el método y la exigencia legal de que ha de proporcionar confianza a las partes. Consideramos que este posicionamiento de inspección alienta la burocratización y baja calidad de la prevención, al aceptar cualquier metodología sin haber analizado su contenido ni permitirse la participación más allá de la consulta.

Blas Portero Calderón (Responsable de Salud Laboral y Medio Ambiente de la Unión Comarcal de Avilés y exdelegado de Prevención de la Empresa ALCOA) y Cristina Flórez Fernández (Asesora Técnico-Sindical del Gabinete de Salud Laboral de CCOO de Asturies). .

DECIDIR EL ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y ADAPTAR LAS TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

INCLUIR EN LA EVALUACIÓN LOS PUESTOS OCUPADOS POR PERSONAL DE SUBCONTRATAS

Se trata de un centro de trabajo de la Administración General del Estado – dependiente del Ministerio de Educación y Ciencia – con sede en A Coruña, Galicia. Es un organismo de carácter científico dedicado a la investigación, cuyos trabajos se desarrollan en los laboratorios existentes en A Coruña y en buques –trabajo de campo-. Realizan sus funciones un total de 73 trabajadores y trabajadoras, entre becarios, funcionarios y personal de servicios desarrollados por otras empresas. Son 32 mujeres y 41 hombres, que superan en su mayoría los 36 años, los horarios son de turno fijo, la antigüedad de la plantilla en la empresa supera los 5 años y una parte importante los 10 años. Los delegados de CCOO están afiliados a la federación de servicios y administración pública (FSAP). El CSS es provincial conjuntamente con la Delegación y Subdelegación del Gobierno y de los otros servicios periféricos que no tienen CSS propio. La parte social está compuesta por: 2 miembros de CCOO. -Funcionarios y Laborales-, 1 de UGT, 2 de 2 CIG y 1 de CSIF. El servicio de prevención es ajeno, las funciones las desempeña la Mutua FRATERNIDAD.

Los delegados proponen en varias reuniones del Comité Provincial realizar la evaluación de riesgos psicosociales ante la situación en un departamento del centro que presenta carencias organizativas y estructurales que están ocasionando conflictos a una parte de las personas trabajadoras. Se acuerda en el Comité Provincial la realización de la avaluación de riesgos psicosociales y la utilización el método COPSOQ (Istas21). La dirección del centro y el Servicio de Prevención acepta la propuesta de método Istas21, firmando el acuerdo y constituyendo el GT integrado por un delegado de cada sindicato CCOO, UGT, CSI-CSIF, un técnico de prevención, el director del centro y la jefa de gestión del mismo.

La discusión sobre el alcance de la evaluación

El primer problema a solventar por el grupo de trabajo fue el alcance de la evaluación. Los delegados de CCOO, asesorados por el gabinete de salud laboral del sindicato, propusieron evaluar todos los puestos incluyendo los que realizan los

servicios que salen a concurso público que suponen una implicación diaria con el centro. Se trata de evaluar las condiciones de trabajo de todos los puestos necesarios para el funcionamiento del centro, con independencia de la vinculación contractual de los trabajadores que las realizan. En este caso coincide que el personal perteneciente a otras empresas (17 personas trabajadoras) realiza su actividad en el centro, de forma constante y durante toda su jornada y ocupan puestos de administración, grabadores de datos, limpieza, recepcionista y vigilancia. Nuestro argumento central era que las tareas realizadas son imprescindibles para el desarrollo normal de la actividad y que una parte muy importante de la organización del trabajo de estos puestos depende de las decisiones que se toman en el centro (método de trabajo utilizado, distribución y priorización de las tareas, horario…), decisiones que a su vez están en la base de los riesgos que pretenden evaluarse, los psicosociales.

Esta postura era apoyada por el resto de miembros del grupo de trabajo y desde un primer momento por la técnica de prevención, que compartía con la parte social la relevancia de la incorporación de todas las personas trabajadoras que realizan su actividad en el mismo centro de trabajo. En cambio la representación de la dirección de la empresa se opone por considerar que no están vinculados contractualmente de forma directa con el centro, y se centra en los aspectos de la organización del trabajo que no dependen de la dirección del centro a evaluar lo que le impide realizar modificaciones en la organización de su trabajo.

Vistas las posiciones encontradas, el grupo de trabajo analizó pormenorizadamente cada aspecto de la organización del trabajo de estos puestos y se llegó a la conclusión de que prevalecían (eran más numerosas) las cuestiones que dependían de las prácticas de organización del trabajo del centro, por lo que la representación de la empresa no tuvo más que ceder. Se planteó la idea de que todas las funciones realizadas con independencia de quién realiza el pago o emite la orden, influyen y están interfiriendo en el desarrollo de la actividad final, se puso el ejemplo de falta de limpieza en zonas de trabajo por no adaptar horarios, y de forma similar para grabador de datos y trabajo de administración, de una forma u otra sí se le dan órdenes y se distribuye el trabajo de las personas ajenas, porque de cómo se ejecute su trabajo depende el desarrollo del trabajo del personal directo del centro. Finalmente el Grupo de Trabajo acuerda incluir a todos los trabajadores.

En este momento el GT nos encontramos en las reuniones de preparación del trabajo de campo –adaptando el cuestionario y diseñando la forma de distribución, respuesta y recogida.

José Luís Burón Eiras (Delegado de Prevención de CCOO) y Susana Martínez Sande (Asesora Técnico-Sindical del Gabinete de Salud Laboral de CCOO de Galicia).

¿POR DÓNDE EMPEZAMOS Y CÓMO LO HACEMOS?

El Ayuntamiento de Cartagena (Murcia) tiene una plantilla aproximada de 1200 trabajadores, distribuidos en 40 centros de trabajo distintos. El 71,85% de la plantilla son hombres y respecto a la edad el 38,32% están comprendidos en el segmento de 36 a 45 años, y el 29,59% entre los 46 a 55 años. Los empleados fijos constituyen el 90,62% de la plantilla. Aproximadamente la mitad de los trabajadores y trabajadoras desempeña tareas de naturaleza administrativa, a continuación el colectivo de trabajadores más numeroso es el de policías, con una plantilla de unos 300 agentes; el personal de oficios (jardineros, electricistas, etc.) que cuenta con una plantilla de unos 200 trabajadores y, finalmente, los bomberos con una plantilla de 100 personas.

La organización Sindical consta de Junta de Personal en donde la mayoría es de UGT y Comité de Empresa en donde la mayoría es de CCOO, con sus correspondientes Secciones Sindicales. Existen cuatro DDPP dos de CCOO y dos de UGT.

La organización preventiva del Ayuntamiento es Servicio de Prevención Propio con las especialidades de Seguridad y Ergonomía y Psicosociología Aplicada, la especialidad de Higiene y Vigilancia de la Salud están concertadas con una sociedad de Prevención.

Conseguir evaluar los riesgos psicosociales

En este caso, la "idea" inicial de evaluar riesgos psicosociales, y hacerlo con el método Istas21 (COPSOQ), parte del Servicio de Prevención Propio del Ayuntamiento. Evidentemente la difusión o propagación de esta "idea" es bastante sencilla entre los delegados de Comisiones Obreras, obteniendo su apoyo inmediato para plantearlo ante el Concejal Delegado de Interior y Presidente del Comité de Seguridad y Salud y el resto de representantes sindicales en el Ayuntamiento. En una reunión de Comité de Seguridad y Salud, celebrada en 30 de mayo de 2006, se llega al acuerdo unánime de proceder a la Evaluación de Riesgos Psicosociales con el método Istas21 (COPSOQ), aunque todavía sin el compromiso expreso de la dirección de utilizar los resultados con una finalidad preventiva. Los argumentos utilizados en esta reunión a favor de la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales se basaron fundamentalmente en la obligación legal de llevar a cabo este tipo de evaluación, obligación que afecta a todo tipo de empresas u organismos. Así mismo, se argumentó que en los años anteriores los

esfuerzos se habían dirigido a la realización de la evaluación inicial de riesgos y otras de tipo específico, a la organización y planificación de la formación y de la vigilancia de la salud y, una vez realizado este trabajo, era el momento de abordar la evaluación de los riesgos psicosociales. Por otra parte, existiendo acuerdo previo entre las fuerzas sindicales mayoritarias sobre la utilización del método Istas21 (COPSOQ), este fue el principal argumento utilizado para convencer a la Dirección, explicando también que es un método que cumple con todos los requisitos exigidos por nuestra legislación a un método de evaluación. En esta reunión también se procedió a constituir el grupo de trabajo formado por 4 Delegados de Prevención, un miembro del CSS. en representación de la empresa y un técnico del Servicio de Prevención del Ayuntamiento. De esta forma se pretendía que, en el funcionamiento del mismo, el conocimiento derivado de la experiencia del día a día en el Ayuntamiento se complementara con el conocimiento técnico. El grupo de trabajo mantuvo varias reuniones, con la asistencia de una asesora del gabinete de salud laboral de CCOO para explicar más detalladamente el método y la forma de iniciar su aplicación.

Decisiones sobre el alcance de la evaluación y por dónde empezar

A la hora de determinar el alcance de la evaluación de riesgos se decidió que se evaluarían todos lo puestos del Ayuntamiento pero ello planteaba un problema de operatividad atendiendo a los recursos preventivos a disposición: se trataba de escoger entre realizar la evaluación en todo el Ayuntamiento de una vez o abordarla por Departamentos. Se pensó que era mejor hacerlo por departamentos, ante el gran número de departamentos (aproximadamente 40) y trabajadores existentes (1200 trabajadores), ya que de esta forma se podrían devolver a los trabajadores los resultados más rápido y, fundamentalmente, se podría pasar a las fases de búsqueda y aplicación de medidas preventivas con más celeridad (en la práctica se ha comprobado que el trabajo de campo lleva su tiempo y es prácticamente imposible ir rápido). De esta manera se quería evitar la impresión que muchos trabajadores manifiestan de que se les pasan muchas encuestas pero nunca cambia nada.

Las conclusiones del grupo de trabajo fueron:

- Dividir el Ayuntamiento en 12 (Áreas de Trabajo) Departamentos que, a su vez, se subdividían en secciones, las cuales corresponden a Servicios o grandes Departamentos dentro de un Área. La determinación de estos 12 departamentos fue

dificultosa pues, en un principio, salían bastantes más departamentos (17 o más). La asesora de CCOO expuso a los integrantes del grupo de trabajo la conveniencia, por razones operativas, de reducir al máximo posible el número de departamentos, basándonos siempre en los criterios técnicos expuestos en el manual del método de agrupar Departamentos dependientes del mismo superior jerárquico.

El grupo de trabajo decidió finalmente que los Departamentos se determinaran teniendo en cuenta el organigrama político del Ayuntamiento; es decir, el Alcalde – Alcaldesa en este caso- sería el máximo superior jerárquico de la Organización y los Concejales los superiores jerárquicos de cada uno de los 12 Departamentos tenidos en consideración para adaptar la pregunta del cuestionario relativa a este punto. Entendiendo, además, que, aunque el número de Departamentos resultante era elevado no implicaba mayores dificultades puesto que la evaluación de riesgos se iría realizando por departamentos en lugar de hacerla en todo el Ayuntamiento de una vez, lo que también facilitaría tanto la labor del Servicio de Prevención como la relativa inmediatez de los resultados y de la adopción de medidas preventivas, al poder desglosar más y tener un conocimiento más detallado de lo que está ocurriendo en cada Departamento.

El criterio seguido para la subdivisión de los Departamentos en secciones fue el de su correspondencia con los Servicios o Secciones realmente existentes dentro de cada Departamento o Área de Trabajo, considerando necesaria esta subdivisión por los integrantes del grupo de trabajo debido a las importantes diferencias existentes entre las actividades realizadas por los trabajadores y trabajadoras de cada Servicio.

- Comenzar la evaluación por el área de “Cultura, Juventud y Turismo” con un total de 95 trabajadores. Esta decisión se adoptó por mayoría apoyada en distintas razones:
  - Un número adecuado de trabajadores para empezar la evaluación.
  - Aglutina a distintos servicios, algunos no muy grandes, con funciones parecidas.
  - Existen distintos horarios y distintas condiciones laborales.
  - A la hora de adoptar medidas correctoras existe la posibilidad de empezar por unidades más pequeñas y comprobar su eficacia será más fácil.

Decisiones sobre la adaptación del cuestionario

- El grupo de trabajó acordó subdividir el área de "Cultura, Juventud y Turismo" en 5 secciones correspondientes a los distintos servicios existentes, siguiendo también el criterio de los distintos superiores jerárquicos.
- La adaptación del cuestionario en la pregunta relativa a los puestos de trabajo nos generó otro problema. ¿Debíamos elaborar una clasificación por puestos de trabajo distinta para cada uno de los 12 Departamentos o manteníamos una misma clasificación por puestos para todos ellos? Consultado el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud de ISTAS, nos aconsejaron que mantuviésemos la misma clasificación por puestos de trabajo para todos los cuestionarios y Departamentos para evitar posteriores complicaciones en el tratamiento informático de los datos derivadas de la necesidad, entre otras, de garantizar que las distintas clasificaciones por puestos fueran comparables a la hora de su tratamiento conjunto, elemento fundamental para priorizar las intervenciones.

  De esta forma, finalmente, el grupo de trabajo decidió agrupar los diferentes puestos de trabajo en 8 categorías generales que serán las mismas para las 12 Áreas/Departamentos en las que se subdividió el Ayuntamiento.

  Se adoptó la nomenclatura que aparece en la RPT del Ayuntamiento por considerar que así se garantizaba que todos los trabajadores y trabajadoras se pueden identificar fácilmente en ellas al corresponderse con los puestos de trabajo que aparecen. Los criterios de clasificación estuvieron basados en agrupar en cada categoría todos aquellos puestos cuyas funciones más importantes y básicas presentan características similares. La categoría de *puesto de atención al público* generó mayor discusión pues algunos miembros del grupo de trabajo pensaban que había que cuantificar el % de tiempo real de trabajo con público y especificarlo en la categoría aunque finalmente se pensó que esta situación podría representar una complicación acerca de la interpretación personal de cada trabajador optando al final unánimemente por describirlo como "*puestos que desarrollan la mayor parte de su actividad con atención directa a ciudadanos tales como oficinas de información.* Con esta adaptación, a pesar de tener unidades de análisis en algunos casos inferiores a las 25 personas, se garantizaba plenamente el anonimato de los trabajadores. En las preguntas de departamentos y puestos se eliminó del enunciado

la parte relativa a las rotaciones puesto que no existen rotaciones entre puestos en el Ayuntamiento.

- Unánimemente el grupo de trabajo decidió mantener las preguntas sobre sexo, ya que la presencia de mujeres es importante en el Ayuntamiento y edad al objeto de comprobar la existencia de posibles diferencias de exposición debido al alto porcentaje de trabajadores mayores de 50 años en este Departamento. Respecto a las preguntas relativas a relación laboral se eliminó la opción de respuesta relativa a trabajar sin contrato pues es un supuesto que no existe en el Ayuntamiento, pero se mantuvieron las restantes pues aunque la mayor parte de personal tiene relación laboral estable, también hay trabajadores con contrato temporal, autónomos y becarios, y querían incluirlos en la evaluación de riesgos.

Estas conclusiones del grupo de trabajo se presentaron en una nueva reunión del CSS con fecha octubre de 2006 obteniendo en la misma el compromiso expreso de la representación política en los términos establecidos en la licencia de uso.

Tras este proceso se generó el cuestionario y se decidió la forma de informar, repartir y recogerlo. Se decidió empezar por un escrito dirigido desde el presidente del CSS, a cada jefe de Servicio para sensibilizar a los mismos y solicitarles día y hora para que el técnico de Prevención y componentes del grupo de trabajo fueran a dar explicaciones oralmente sobre la evaluación y pasar el cuestionario. Una vez fijada dicha fecha la comisión del grupo de trabajo repartía previamente a todos los trabajadores una circular informativa sobre los riesgos psicosociales. Se entregaban los cuestionarios con un sobre en blanco para que fueran rellenados en el puesto de trabajo con tiempo suficiente para su contestación y una vez rellenos se introducían en el sobre, el cual se cerraba y era recogido al momento por los miembros del grupo de trabajo. Conseguimos una alta participación, se recogieron 89 cuestionarios de 95 posibles (93,68% de respuesta). En la actualidad se está trabajando completando el informe preliminar en el grupo de trabajo, analizando las causas y estudiando posibles medidas correctoras para su posterior implantación.

Antonio García Segado (Delegado de Prevención), Carmen Marín (Asesora técnica-sindical de Salud Laboral de Murcia-CCOO) y José Antonio Martín (Servicio de Prevención Propio del Ayuntamiento de Cartagena).

INTERPRETAR RESULTADOS Y PROPONER MEDIDAS PREVENTIVAS

DAR PRIORIDAD A LA DISCUSIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Las condiciones laborales de las camareras de piso han sido omitidas en gran parte de las evaluaciones de riesgos al basarse principalmente en riesgos de seguridad e higiene. Esto ha sido un gran problema, debido a que la no identificación de los riesgos de tipo ergonómico y psicosocial impide que éstos se puedan eliminar o controlar: lo que no se ve, no se puede eliminar. El impulso de las evaluaciones ergonómicas y psicosociales ha sido una constante (ver el trabajo realizado en el convenio provincial de hostelería de Tenerife y la experiencia del Costa Adeja Gan Hotel en este mismo libro) para hacer visible y eliminar las condiciones de trabajo desfavorables para la salud de las camareras de piso, que son un objetivo prioritario de intervención para la Federación de Hostelería y Comercio de CCOO de Canarias. La experiencia que se presenta a continuación es un ejemplo de esta actuación.

El hotel Fañabé Costa Sur es un hotel de 4 estrellas. Fue construido en el año 1994 y renovado en 2004, dispone de 396 habitaciones dobles repartidas en cuatro plantas, pertenece al grupo Fedola S.l. Trabajan 151 trabajadores y trabajadoras aproximadamente. La presencia de CCOO en el hotel es mayoritaria en todo sus órganos colegiados, el comité de empresa está compuesto por 9 delegados/as de CCOO afiliados a la Federación de Comercio y Hostelería. El Comité de Seguridad y Salud está conformado por 6 miembros. La modalidad preventiva que presenta la empresa es la de Servicio de Prevención Ajeno, denominado MGO, con la que tiene contratada todas las especialidades.

Las camareras de piso en el hotel

En el departamento de camareras de piso del hotel trabajan 39 camareras de piso, 1 gobernanta (jefa de departamento), 2 sub-gobernantas (mandos intermedios) y 1 valets (mozo de limpieza del departamento de pisos, realiza tareas de apoyo a las camareras de piso). Se trabajan 5 días a la semana y se descansan dos días consecutivos y correlativos, por lo que suelen descansar un fin de semana al mes. El horario es de 7.30 de la mañana a 15.30 horas y se distribuye de la siguiente manera:

- 7.30 a 8.30: Limpieza de zonas comunes (estos zonas son lugares como la recepción, baños, restaurantes, bares, etc.), entrega del control diario de tareas (las camareras denominan a este parte de trabajo diario *"control")*, limpieza de pasillos asignados. (Antes de la realización de la evaluación de riesgos la limpieza de zonas comunes se extendía hasta las 9:00).
- 8:30 a 15:30: Limpieza de habitaciones asignadas en su *"control"*, teniendo un descanso de media hora a las 13:00 para almorzar.

Mayoritariamente trabajan a tiempo completo. El 52.5% de los/as trabajadores es fijo y el salario se sitúa entorno a 1.050 € brutos negociado en el pacto salarial del hotel Fañabé Costa Sur. El número de habitaciones que se asigna a cada camarera se calcula con el planning que suministra por la mañana la gobernanta, aunque el número medio de habitaciones es de 24.

El ritmo de trabajo de las camareras en el hotel es muy alto, prácticamente sin descanso, este hecho se ve agravado por el alto índice de bajas que sufren y que no son sustituidas o cubiertas a tiempo por otras compañeras, con lo que la carga de trabajo va en aumento. Un ejemplo de las consecuencias del alto ritmo de trabajo son algunos casos de anemia que se están produciendo, debido a la mala alimentación que están padeciendo en el centro de trabajo, ya que a las camareras no les da tiempo de acabar con todas las tareas y no van a comer o comen muy poco. Durante toda la jornada sufren riesgos por posturas forzadas, movimientos repetitivos, manipulación excesiva de cargas. A estas exigencias se suma la escasa autonomía e influencia que poseen. Dolores de espalda, cuello y muñecas, lumbalgias, varices, anemia, estrés, son los daños a la salud derivados del trabajo más frecuentes. Problemas que no son detectados por la empresa debido a que se suelen tratar como enfermedades no relacionadas con el trabajo. Estas condiciones transmitidas a los delegado/as por parte de las camareras hizo que priorizáramos la actuación sobre este departamento.

Se le propuso a la empresa la necesidad de que la evaluación de este puesto debía ser integral; y las evaluaciones de riegos debían contemplar todo el abanico de riesgos que este puesto presenta. La lucha por conseguir este objetivo también se estaba produciendo a nivel de convenio. Tras la aprobación, en la Comisión Paritaria de Seguridad y Salud del Convenio Provincial de Hostelería de Santa Cruz de Tenerife, de los mínimos exigibles en las evaluaciones ergonómicas y psicosociales de las camareras

de pisos, las reticencias fueron mucho menores y los avances fueron considerables. Tras reticencias iniciales de la dirección para que se evaluara los riesgos psicosociales a través del método Istas21 (COPSOQ) la empresa finalmente accedió.

Un informe preliminar deficiente que no paraliza la prevención

Después de todo el trabajo realizado, el informe preliminar que entregó el servicio de prevención presentaba importantes deficiencias, la más importante es que carecía de los resultados cruzados: no incluía las tablas y gráficos de prevalencia de exposición por unidades de análisis (tipo de contrato, antigüedad, edad, etc.). Tampoco había la descripción de condiciones sociodemográficas y de empleo y los porcentajes de respuesta a todas las preguntas aparecían en un apéndice final incomprensible, entre otras muchas cuestiones.

Después de ver pros y contras los/as delegados/as de prevención junto con los asesores de salud laboral de CCOO (gabinete técnico) decidimos actuar de forma paralela en dos sentidos. Por una parte, se elaboró un informe de deficiencias y se exigió la cumplimentación de las mismas al servicio de prevención. Sin embargo, no paralizamos las reuniones del grupo de trabajo ya que con la información deficiente que el informe presentaba se podían extraer algunas conclusiones.

Escogimos aquellas exposiciones que concentraban mayor número de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud (cuando hay entre el 90 y el 70% de trabajadores en la situación más desfavorable no es tan importante localizar la exposición por lo que no son tan importantes los datos cruzados) y usamos el conocimiento derivado de la experiencia de los que trabajan en el hotel (los/as trabajadores) para suplir la concreción de la exposición que debían darnos con la distribución de frecuencias de respuesta (ver cuadro con algunas de las exposiciones y medidas en discusión) y la localización de las misma que nos darían los datos cruzados. Con este trabajo empezamos a discutir el origen y las medidas preventivas. De esta manera no parábamos el proceso y avanzábamos la discusión hacia el terreno que nosotros queríamos: el de la implementación de las medidas preventivas sin más dilaciones que las propias de la discusión. En CCOO tenemos claro que identificamos y medimos las exposiciones para actuar, para cambiar aquellas condiciones de trabajo que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras.

RIESGOS PSICOSOCIALES	ORIGEN	PROPUESTAS MEDIDAS PREVENTIVAS	ACCIONES
CONTROL SOBRE TIEMPO DE TRABAJO: 95.45% EN SITUACIÓN DESFAVORABLE	Los tiempos de servicio están muy ajustados. Inexistencia de margen de autonomía para descansos, pausas.	Reorganización del trabajo para que puedan establecer pausas y descansos. Tener en cuenta las situaciones excepcionales (bajas prolongadas). Tener en cuenta las bajas y ausencias.	Eliminación de tareas (bajar la basura, aliviar los carros, cristaleras de las terrazas, reducir la limpieza de zonas comunes). Contratación 3 valet exclusivo para departamento de pisos. Preavisar de ausencia para el "control" se adecue a la baja inesperada. Suplir las bajas lo antes posible con camareras de ETT.
EXIGENCIAS PSIC. CUANTITATIVAS: 71.43% SITUACIÓN DESFAVORABLE.	Plantilla ajustada. Demasiadas tareas.	- Reducción de tareas. - Mejorar equipos de trabajo. - Ampliación plantilla.	Eliminación de tareas (bajar la basura, aliviar los carros, cristaleras de las terrazas, limpiar farolas). Contratación 3 valet exclusivo para departamento de pisos. Colaboración de los valets en la vuelta al colchón matrimonio. Descargar en otras categorías algunas tareas (en la supervisión que los mandos realicen sobre el trabajo de las camareras solucionen las deficiencias que detecten: falta de algún material, falta de limpieza en espejos, ventanas, etc.). Compra de los equipos detectados en la evaluación ergonómica ya que facilitan el trabajo.

Pedro Almenara Medel (Delegado de Prevención del Hotel Fañabé Costa Sur) e Iván Borges Hernández (Asesor Técnico-Sindical del departamento de Salud Laboral de CCOO Canarias).

EVITAR LA PARALIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN

La empresa que nos ocupa, Crown Bevcan España, Centro de Agoncillo (La Rioja) forma parte de una multinacional y se dedica a la fabricación de envases metálicos. Cuenta con unos 180 trabajadores, la mayor parte son hombres, en edades medias que ocupan puestos de operario de producción directa. Trabajan a turnos rotatorios, incluyendo el nocturno, tienen contratos indefinidos y salario fijo. CCOO es mayoría en el comité de empresa del centro y sus miembros pertenecen a la Federación Minero metalúrgica. La empresa cuenta con un Servicio de Prevención Propio (mancomunado) que abarca todas las especialidades preventivas salvo la Medicina del Trabajo, que tienen contratada con la Mutua MAZ.

No obstante la larga insistencia por parte de los Delegados de Prevención, que ya a principios del año 2005 proponen la evaluación de los riesgos psicosociales utilizando la metodología Istas21 (COPSOQ), dadas las quejas de los trabajadores en relación a la poca autonomía en su trabajo y los turnos, será la exigencia del cumplimiento urgente de la Norma OHSAS 18.001 (Gestión de Higiene y Seguridad en el Trabajo) por parte de la multinacional, la que lleva a la dirección de este centro a iniciar la prevención de estos riesgos.

La dirección del centro se niega a utilizar el COPSOQ (Istas21, PSQCAT 21) y propone los métodos del INSHT. Después de varias discusiones y analizada la situación, los Delegados de Prevención aceptan como mal menor que se utilicen los *chek- lists* del Manual para la Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en PYMES, editado por el INSHT, sin olvidar su objetivo de aplicar la metodología Istas21 a medio plazo. La técnica de prevención realiza muy bien su trabajo e identifica dos puestos Operador Barnizadoras y Paletizador de Final de Línea, como los de mayor riesgo, y decide evaluar las condiciones de trabajo utilizando el FSICO, pasando el cuestionario a cada operador de los puestos citados: Esta evaluación muestra tres factores de riesgo: *supervisión/participación* (muy poca participación en las decisiones y ausencia de refuerzo por parte de los mandos), *trabajo a turnos y nocturno* (no se tiene en cuenta la edad de los trabajadores, la carga de trabajo es la misma por la noche

que por el día y la noche exige mayor nivel de atención), **y** *contenido del trabajo* (no hay espacio para la iniciativa y las tareas son monótonas).

Dado el excelente trabajo técnico y que los resultados muestran lo que los trabajadores y sus representantes veníamos intentando visualizar en nuestras quejas y reivindicaciones, decidimos que no valía la pena discutir más sobre el método y que el trabajo sindical debía centrarse en discutir el origen y las medidas preventivas. Para ello se constituye un *grupo de trabajo para cada puesto* compuesto por un *Delegado de Prevención, la Ergónoma del grupo, un trabajador del puesto y un directivo con capacidad de decisión*. Sindicalmente, consideramos muy importante esta composición del grupo ya que, por un lado, permite hacer complementarios el conocimiento técnico y el derivado de la experiencia de quien vive cotidianamente las condiciones de trabajo y, por otro, es sumamente operativo, ya que permite la implicación activa de los que tienen poder de decisión y acción, característica fundamental si pretendemos una prevención eficaz: los cambios en las condiciones de trabajo se aceptarán y entenderán mejor si estos han sido partícipes de su diseño. Para nuestra sorpresa a esta composición de los grupos de trabajo se ha llegado con relativa facilidad por la disposición de la empresa, aunque se tuvo que insistir en la participación imprescindible de los directivos de más alto rango en el campo organizacional de que se trate en cada reunión.

Si bien el proceso de evaluación y discusión de medidas preventivas ya está en marcha y nuestro objetivo es implantar cambios en la organización del trabajo para que las condiciones de trabajo sean más saludables, los Delegados de Prevención siguen ejerciendo presión, a través del Comité Intercentros (en la que tenemos mayoría), para alcanzar un compromiso de, en un plazo medio, implantar la evaluación de los riesgos psicosociales mediante el Método Istas21 (COPSOQ) en todos los centros del grupo multinacional y para todos los puestos de trabajo, eso sí, sin dejar que sirva como excusa para dejar de implementar las medidas preventivas que estamos negociando. Existen serias posibilidades al respecto.

Los grupos de trabajo para discutir medidas preventivas se van a reunir en próximas fechas. Se ha decidido empezar por el factor de riesgo de la *turnicidad y nocturnidad*, y desde CCOO vamos a proponer las siguientes <u>medidas</u>:

I *Discutir la elección de turnos* entre todos los interesados. Dar participación en el establecimientos de la organización de turnos (número, pausas, procedimiento

de rotaciones justo, horas de comienzo y finalización, posibilitar permutas entre trabajadores mismo grupo profesional), en su seguimiento y evaluación periódica.

II *Posibilitar que los turnos de noche y tarde serán preferentemente más cortos* que el de mañana. Reducir tiempo de jornada efectiva sin reducción de sueldo (aumentar descansos).

III *Reducir la carga de trabajo en el turno de noche* dejando para el mismo las tareas imprescindibles y que no requieran una elevada atención.

IV *Dar a conocer con antelación el calendario* de turnos para favorecer la planificación de la vida privada y de posibles cambios de turno.

V *Establecer los turnos respetando al máximo el ciclo del sueño*: evitar que el turno de mañana comience a una hora demasiado temprana.

VI *Dar facilidades* (comedores, cocina, etc.) para que los trabajadores puedan comer de manera equilibrada, ingerir alimentos calientes y disponer de tiempo suficiente.

VII *Disminuir la edad del trabajo nocturno obligatorio* (la OIT recomienda que sea voluntario a partir de los 40).

VIII *Establecer un sistema de vigilancia médica* que detecte la falta de adaptación de los trabajadores al trabajo a turnos y/o nocturno y así poder aplicar el artículo 36 del ET (derecho a trabajo diurno).

Por parte del Gabinete de Salud Laboral y Medio Ambiente de la Unión Regional de CC.OO. de La Rioja, hemos acompañado y asesorado a los DP en todo el proceso, aportando información sobre los riesgos psicosociales en general y la metodología Istas21 (COPSOQ) en particular, asistiendo a reuniones del CSS y, por último, aportando ideas a la negociación actual de medidas preventivas.

Lina Sierra Palacios (*Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de la Unión Regional de CC.OO. de La Rioja).*

Jorge Tejada Gil, Sandra Sánchez Molina (Asesores del Gabinete de Salud Laboral y Medio Ambiente de la Unión Regional de CC.OO. de La Rioja).

IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

AUMENTAR EL TIEMPO DISPONIBLE PARA REDUCIR LAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

Desde el año 2002 la Federación de Hostelería y Comercio ha puesto de relieve las malas condiciones de trabajo en el puesto de camareras de pisos. Durante el año 2004 y 2005 el Gabinete de Salud Laboral de CC.OO. Canarias y la Federación de Hostelería y Comercio realizamos un diagnóstico de la situación del sector hotelero en Canarias. Este estudio dejó patente las malas condiciones laborales en el subsector hotelero y particularmente en el puesto de camareras de pisos.

Las condiciones laborales de las camareras de piso han sido omitidas en gran parte de las evaluaciones de riesgos al basarse principalmente en riesgos de seguridad e higiene. Esto ha sido un gran problema, debido a que la no identificación de los riesgos de tipo ergonómico y psicosocial impide que éstos se puedan eliminar o controlar, lo que no se ve, no se puede eliminar. Las cameras se convirtieron en un objetivo prioritario de intervención para CCOO.

El impulso de las evaluaciones ergonómicas y psicosociales ha sido una constante (ver el trabajo realizado en el convenio provincial de hostelería de Tenerife en este mismo libro o del Hotel Fañabé Costa Sur) para hacer visible las condiciones de trabajo nocivas para la salud. La experiencia que se presenta a continuación es un ejemplo de esta actuación de modificación de las condiciones de trabajo a fin de prevenir estos riesgos psicosociales.

El Costa Adeje Gran Hotel, es un hotel de lujo, es un establecimiento de 5 estrellas, fue construido en el 2001; tiene cinco plantas y un total de 438 habitaciones. La presencia de CC.OO. en el hotel es mayoritaria en todo sus órganos colegiados. El comité de empresa está compuesto por 13 delegados/as de CC.OO., con una gran actividad sindical. El Comité de Seguridad y Salud está conformado por 6 miembros, de los/as 3 delegados/as de prevención una es una camarera de pisos. Es un comité bastante activo en donde constantemente están surgiendo iniciativas. La modalidad preventiva que presenta la empresa es la de Servicio de

Prevención Ajeno, denominado MGO, con la que tiene contratada todas las especialidades.

Trabajan 251 trabajadores y trabajadoras aproximadamente, de éstos/as 52 ocupan el puesto de camareras de pisos y en el departamento hay 1 gobernanta (jefe de departamento), 4 sub-gobernantas (mandos intermedios) y 4 valets (mozo de limpieza del departamento de pisos, realiza tareas de apoyo a las camareras de piso). El 55% de los/as trabajadores del departamento tiene contrato indefinido. El salario del puesto de camarera de pisos se sitúa en torno a 1.050 € brutos, negociado en el pacto salarial del Costa Adeje Gran Hotel. El número de habitaciones que se asigna a cada camarera se calcula con el planning que suministra por la mañana la gobernanta, el número medio de habitaciones es de 23. Se trabajan 5 días a la semana y se descansan dos días consecutivos y correlativos, por lo que suelen descansar un fin de semana al mes. El horario de las camareras de piso es de 8 de la mañana a 16 horas y se distribuye de la siguiente manera:

- 8:00 a 8.25: Entrega del control diario de tareas, limpieza de pasillos asignados. (Antes de la realización de la evaluación de riesgos el control de tareas se entregaba a las 8.45).
- 8.30 a 16:00: Limpieza de habitaciones asignadas en su control, teniendo un descanso a las 11.30 para almorzar.

La evaluación de riesgos psicosociales a través del método Istas21 (COPSOQ) dejó patente diferentes dimensiones psicosociales con un porcentaje muy alto (más del 70%) de trabajadoras en una situación desfavorable para la salud (control sobre el tiempo de trabajo, inseguridad, estima y doble presencia) y decidimos empezar por combatir estas exposiciones en el puesto de camarera de pisos.

Propuestas e implementación de medidas

Aquí haremos mención de las medidas que van a permitir reducir las exigencias cuantitativas, consistiendo, de forma resumida, la exposición, las medidas preventivas y la concreción de las mismas en:

RIESGOS PSICOSOCIALES	ORIGEN	PROPUESTAS PREVENTIVAS	ACCIONES
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS: 80% SITUACIÓN DESFAVORABLE.	- Plantilla ajustada. - Demasiadas tareas.	- Reducción de tareas. - Gestión mejor del tiempo de trabajo. - Mejorar equipos de trabajo. - Contratación de personal.	Medidas en proceso de negociación: Eliminación de algunas tareas Contratación de un valet (mozo de la limpieza que sirve de apoyo a la camarera) o una camarera de pisos Medidas implementadas: Entrega del control diario de tareas a las 8.20 de las mañanas en lugar de las 8.45. Suplir las bajas con camareras con contrato de sustitución. Compra de equipos detectados en la evaluación ergonómica. Preavisar de ausencia para que el control se adecue a la baja inesperada.

Las medidas implantadas han implicado aumentar el tiempo disponible para realizar las tareas que tenían encomendadas las camareras de piso a lo largo de la jornada. Todas las propuestas han surgido gracias a la formación de pequeños grupos de trabajo, compuestos por las trabajadoras que ocupan el puesto de camareras de piso y mandos. La necesidad de crear estos grupos se derivó del hecho que la empresa,

delegados/as de prevención y servicio de prevención no éramos capaces de dar respuestas a muchas cuestiones y nos vimos obligados a recurrir a información adicional. El diseño de la composición de estos grupos se realizó en el seno del grupo de trabajo. Se crearon dos grupos: uno formado por 6 camareras, teniendo en cuenta la edad y antigüedad; otro formado por mandos, gobernantas y sub-gobernantas. Se elaboró una serie de preguntas para moderar los grupos. La información permitió conocer mejor cómo se distribuían las tareas y cómo se podría mejorar la gestión del tiempo. También fueron de mucha ayuda diferentes evaluaciones de tipo ergonómico; posturas forzadas, manipulación manual de cargas, movimientos repetitivos para instar a la empresa a que tome medidas relacionadas con la carga de trabajo.

El objetivo era aumentar el tiempo disponible para realizar el trabajo y esto sólo se podía conseguir de dos formas: 1º mejorar la gestión del tiempo, y 2º reducir la cantidad de trabajo que realizan las camareras.

1º Mejorar la gestión del tiempo

Las medidas relacionadas con la gestión del tiempo se han implantado casi sin resistencia.

La primera medida fue adelantar la entrega del parte diario de tareas (ellas lo denominan “control”). Las camareras nos comentaban que este control se les entregaba demasiado tarde para comenzar la limpieza de habitaciones, a las 8:45, y perdían un tiempo precioso que no necesitaban limpiado pasillos. Una tarea que se podía realizar en tan solo 20 minutos, incluso en menos. Se decidió que este control se entregara a las 8.20 de la mañana. Esto ha aumentado en 20 minutos el tiempo que pueden dedicar a realizar la limpieza de las habitaciones.

Otra información que se aportó en los grupos de trabajo es que en muchas ocasiones se producían bajas inesperadas de un día, esto conllevaba que los controles de trabajo diarios se modificaban a mitad de la jornada con lo que la planificación del tiempo que tenía cada camarera se modificaba en medio de su jornada laboral, lo que les acarreaba importantes perjuicios. La propuesta fue que, en la medida de lo posible, las camareras debían preavisar a la empresa la ausencia para poder reorganizar el trabajo y entregar el control diario de las tareas antes para que la trabajadora pueda planificarse. Por otra parte, las bajas tardaban en cubrirse de 8 a 10 días. Ahora se ha conseguido que al quinto día ya estén cubiertas a través de contratos de sustitución.

Otra medida fue la incorporación de equipos de trabajo que faciliten las tareas y reduzcan el tiempo de trabajo necesario, todos estos equipos, mandos extensibles, cambio de carros, introducción de ruedas en mobiliario, etc. se habían recogido en una evaluación ergonómica del puesto de camareras en el año 2006, pero que no se habían implantado en su totalidad.

2º Contratar personal

Nuestro segundo objetivo era reducir la cantidad de trabajo que realizaban las camareras. Estas medidas están teniendo mayores problemas para implementarse y están en proceso de negociación. Para ello se elaboraron una serie de propuestas a partir de la información suministrada en los grupos de trabajo y de la evaluación de riesgos ergonómica. Ésta recomendaba *"la introducción de pausas para evitar la aparición de de la fatiga postural"*. Le hemos hecho llegar a la empresa que para la introducción de pausas es necesario la eliminación de tareas. Ya que esta medida resultaría ineficaz, sin la eliminación de tareas, en tanto en cuanto obligaría a las camareras a realizar las mismas tareas en menor tiempo. Por ejemplo: si tuviéramos que realizar 100 tareas en 60 minutos, la relación resultante supondría 1,66 tareas/minuto. Si introdujéramos dos pausas de 15 minutos en total, se tendrían que realizar 100 tareas en 45 minutos, con una relación resultante de 2,22 tareas/minuto. Esto supondría realizar el trabajo con mayor apremio aún. La propuesta de los delegados/as consiste en una disminución de las tareas que realizan las camareras. Esto conllevaría aumentar la unidad de tiempo para realizar las tareas reduciendo las situaciones de apremio del puesto de camareras. La reducción de tareas conlleva inexcusablemente a la contratación de personal, los delegados elaboramos dos propuestas:

*** 1ª. Contratación de un valet con una jornada de 8 horas (480 minutos).

A) Este se encargaría de la limpieza de la terraza de las habitaciones de salida (aquellas habitaciones que necesitan una limpieza más profunda) se limpiarían las cristaleras de la terraza, esta limpieza conlleva importante riesgos músculo-esqueléticos. La limpieza de la terraza está entorno a los 8 minutos y existiendo una media de 50 habitaciones de salida diaria, supondrían 460 minutos.

B) Limpieza de los pasillos más la limpieza de las cristaleras de las terrazas. Ello supondría 10 minutos por pasillo y 3.54 minutos por cristalera de salida. Si diariamente trabajan 25 camareras y cada una de ellas limpia un pasillo, tendríamos 250

minutos. Si además existen 50 habitaciones de media diaria de salida las tareas de limpieza de cristales supondría 170 minutos. La eliminación de estas dos tareas conllevarían 420 minutos.

*** 2ª. Contratación de una camarera de pisos

Se encargaría de la limpieza de todos los cristales una habitación de salida

Tarea	**Tiempo estimado (min.)**
Puertas terraza	3.54
Espejo cabecera cama	1.22
Espejo frente cama	1.10
Espejo armario	1.05
Espejo entrada baño	0.53
Espejo baño	1.41
Total	**9.25**

El número medio de habitaciones de salida diaria está entorno a 50. Estas tareas supondrían unos 462 minutos diarios. La jornada laboral está conformada por 480 minutos por lo que una camarera podría realizar en una jornada las tareas eliminadas a las camareras.

nº medio de habit. Salida	**Tiempo tareas a eliminar**	**Minutos totales**
50	9,25	462

José M. Oliva Cruz (Delegado de Prevención del Hotel Costa Adeje), Mario Pérez Gómez (Responsable de Salud Laboral de FECOHT-Canarias) e Iván Borges Hernández (Asesor Técnico-Sindical del departamento de Salud Laboral de Canarias).

¿MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN O UNA NUEVA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE PERSONAL PARA AUMENTAR LA CALIDAD DE LIDERAZGO Y LA ESTIMA?

La empresa pertenece al sector de catering, y su actividad consiste en la preparación de comida para servir en los vuelos. Cuenta con unos 150 trabajadores y en el Sindicato se encuentran dentro de la Federación de Hostelería y Comercio de la USMR. La representación sindical de los trabajadores está formada por dos Sindicatos, CCOO y UGT, ostentando CCOO la mayoría. Esta empresa está participada por un grupo de empresas con la misma actividad.

El puesto de trabajo que constituye el núcleo de la actividad es el de cocina, si bien hay otros puestos como conductores o fregadores que también tienen un peso específico muy importante en la organización. Hay que señalar que los principales problemas que se han manifestado a nivel de empresa en general, se reproducen sistemáticamente en los distintos puestos de trabajo, debido a la baja calidad del liderazgo –no existen líderes definidos y competentes- y a la asunción de todos los poderes directivos en la persona del director general. Entendemos que esta circunstancia no se da por desconocimiento o falta de planificación, sino que más bien al contrario se trata de una estrategia de aparente descontrol que garantiza que el poder se aúne en una sola persona y que nada se escape a dicho poder.

En cocina la jornada se caracteriza por tener dos turnos, uno de mañana y otro de tarde. Es bastante habitual que en el turno de mañana se adelante la entrada y en el de tarde se retrase la salida de tal manera que con estos dos turnos se cubren 19 o 20 horas de trabajo. En el puesto de fregadores no se adelanta la entrada del turno de mañana pero si se alarga la salida en el turno de tarde.

Evidentemente en esta situación es imposible respetar el tope legal de horas extras. Ante la imposibilidad de pagar las horas extraordinarias como tales la empresa las camufla en forma de gratificaciones especiales, pluses e incluso en especie. La estructura del salario es la siguiente; salario base + antigüedad + plus de transporte y manutención + “liberalidades empresariales discrecionales”.

Existe un acuerdo interno sobre contratación y estabilidad en el empleo que se incumple sistemáticamente y que incluso ha llegado ya a los tribunales. Aún así el número de trabajadores indefinidos está en torno al 75%, siendo el resto temporales. De los temporales aproximadamente un 7% son a tiempo parcial.

En cuanto a la composición de la plantilla por sexo hay que señalar que en torno a un 60% son mujeres y un 40% hombres. Por edades hay un 10% de menores de 25 años, un 70% de entre 25 y 50 y un 20% de más de 50 años.

En esta empresa la prevención se ha organizado con un servicio de prevención ajeno con el que han contratado todas las especialidades.

Resultados de la evaluación

Ante el alto índice de quejas recibido continuamente por los representantes de los trabajadores sobre todo en cuestiones de trato y falta de respeto, unido a los altos índices de absentismo en la empresa los representantes de los trabajadores plantean ante la dirección la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales a través del Istas21 (COPSOQ) a lo cual la empresa accede tras realizar las consultas pertinentes a su Servicio de Prevención.

Tras seguir todos los pasos en la aplicación del método, se obtuvo el informe preliminar, en el que la estima y la calidad de liderazgo entre otras dimensiones aparecieron en la zona más desfavorable para salud, mientras que el apoyo social se encontraba en la zona menos desfavorable, sin duda como consecuencia del nivel de apoyo, ayuda y solidaridad que existe entre los trabajadores.

Si tomamos como referencia la estima para la totalidad de la plantilla que ha realizado el cuestionario podemos observar que el 80% de la misma se encuentra en la zona más desfavorable para la salud, en la situación intermedia hay un 16%, mientras que la más favorable hay únicamente un 6%.

El problema de falta de estima está presente en todos las unidades de análisis, encontrándose entre el 55,5% de los trabajadores en el mejor de los casos y el 100% en el peor. En el caso de la calidad de liderazgo sucede algo similar, si bien para este factor los porcentajes oscilan entre el 20% (Jefes de partida, supervisores, administración, finanzas y calidad) y el 100%. Hay que señalar que el porcentaje más bajo se obtiene precisamente entre aquellos que ostentan algún poder en la

empresa. En este caso el cómputo global de toda la empresa de esta dimensión es del 54% de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud.

A nuestro juicio el origen del problema está en la inexistencia de cualquier tipo de política de personal. Esto, entre otras muchas cuestiones, afecta al sistema de promoción profesional. Históricamente en esta empresa no ha existido un procedimiento coherente de promoción profesional y ello ha degenerado en una situación en la que los mandos intermedios no cuentan con la capacitación más elemental para dirigir grupos, -ni a nivel humano ni profesional-. Por lo que para suplir estas deficiencias en ocasiones acuden a la falta de respeto y a la discriminación.

Implementación de medidas

La empresa propone para solucionar el problema de la *estima*, impartir formación a los mandos intermedios sobre técnicas de comunicación y la apertura de canales de comunicación desde los superiores hacia los trabajadores en los que se reconozcan las mejoras obtenidas, tanto a nivel individual como general. Estas mejoras se concretan en una serie de medidas específicas, como por ejemplo incluir información sobre las mismas en las reuniones periódicas en cada departamento y el reconocimiento o felicitación individual, mediante cartas, y anotaciones en el expediente. También se ha colocado un buzón de sugerencias, de manera que se abren canales de comunicación ascendentes desde los trabajadores hasta la dirección, como reconocimiento de su profesionalidad. El grado de implantación de estas medidas es bastante alto. Así mismo la empresa considera que estas actuaciones repercutirán en el aumento de la calidad de liderazgo.

Desde nuestro punto de vista estas medidas son insuficientes. Nuestras propuestas intentaban profundizar algo más en la organización, partiendo de lo que a nuestro juicio es el origen del problema; la inexistencia de un departamento de recursos humanos en la empresa y, evidentemente, de una política eficaz en este sentido. En general, se trata de definir una nueva política de gestión de personal y formar a los trabajadores y superiores para la implementación de dicho cambio.

En relación a la estima, entendemos que hay que implantar una política de empresa, por escrito y a todos los niveles, donde la dirección se comprometa a no consentir la falta de respeto hacia ningún trabajador; transmitir la necesidad de que

los mandos reconozcan, con el objetivo de motivar a la plantilla, el trabajo bien hecho; sobre todo en situaciones especialmente complicadas; combatir activamente cualquier tipo de discriminación; En este sentido la empresa se ha comprometido a proporcionar un código de conducta que ya existía en la empresa pero que nadie conoce, para su estudio por la parte social y posterior publicación.

En cuanto a la *calidad de liderazgo***,** en primer lugar planteamos la necesidad de respetar por parte de la empresa los acuerdos sobre promoción profesional acordados con los representantes de los trabajadores y que garantizan su participación, a la vez que se plantea la necesidad de renegociar dichos acuerdos. Esto supondría racionalizar los ascensos en función de los méritos y la capacidad de los aspirantes, lo que tendría repercusiones directas sobre la calidad de liderazgo. Por otro lado cabe mencionar que en esta empresa la calidad de liderazgo está estrechamente relacionada con la falta de claridad de rol. En este sentido una vez analizados los procedimientos de trabajo que la empresa nos proporcione, es fundamental formar a los distintos responsables sobre la planificación del trabajo que junto a los temas de comunicación y trato es uno de los aspectos sobre los que se ha valorado más negativamente a los superiores, aprovechando también para intervenir en todas aquellas cuestiones que estén mal definidas. Consideramos que esta mala planificación no se debe sólo a la falta de formación sino también a una clara falta de capacidad de decisión o, dicho de otra manera, un exceso de dependencia de la dirección. La gerencia asume todos los poderes y controla absolutamente todo en la empresa. Esto supone que, ante cualquier problema las distintas jerarquías argumenten que no están legitimados para solucionar los problemas. Para resolver esto hay que dotar de “un poder relativo” a los mandos en función de su jerarquía, para que tengan autonomía y plenas capacidades de resolución de problemas “in situ” –por lo menos de los más habituales.

Por último estamos de acuerdo en la necesidad de una formación específica sobre técnicas y habilidades de comunicación, pero entendemos que esta formación si no tenemos en cuenta lo anterior no servirá de mucho. La formación ha sido aceptada y en breve se pondrá en marcha.

Entendemos que, independientemente de las medidas acordadas y su grado de implementación, el hecho de haber sistematizado los problemas psicosociales a través del Istas21 (COPSOQ) ha sido un revulsivo, tanto para los trabajadores como

para la empresa, ya que por primera vez hemos cuantificado, sistematizado y puesto nombre a unos problemas endémicos que si bien estaban en la mente de todos, nadie era capaz de definir de forma precisa. No tenemos ninguna duda de que en el ámbito de la negociación habrá un antes y un después a la evaluación de riesgos psicosociales.

Miguel Marcos Adán (Secretario de la Sección Sindical de CCOO) y Manuel Luna Lozano (Asesor Técnico-Sindical de la Secretaría de Salud Laboral de la Unión Sindical de Madrid Región de CCOO).

ADENDA 3
Negociación colectiva

NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Es una cuenta pendiente proyectar la riqueza de los acuerdos en prevención de riesgos en los convenios colectivos, más si nos referimos a riesgos psicosociales. En este apartado presentamos experiencias de negociación colectiva estatutaria en torno a la prevención de riesgos psicosociales, tanto en la regulación del capítulo de salud laboral como de forma transversal en la regulación de diversos aspectos relacionados con la organización del trabajo.

CONVENIO SALAS DE BINGO DE ALICANTE

El convenio Colectivo de Salas de Bingos de la Provincia de Alicante, en su artículo 38. Seguridad y Salud, punto 4, dice; "Según el Proyecto IS-058/2004, financiado por la Fundación Nacional para la Prevención de Riesgos Laborales, realizado por la Confederación Española de Juego y los Sindicatos UGT y Comisiones Obreras, *la evaluación de los riesgos laborales se realizará según los criterios que constan en dicho informe*"; adjuntando al convenio como Anexo II a efectos informativos un resumen del citado proyecto.

El anexo en una de sus partes reseña "Los distintos factores de riesgos a evaluar serían los siguientes" señalándose entre otros los de carácter psicosocial, indicando como factores a considerar: el ritmo de trabajo es muy elevado, no hay autonomía, la tarea es monótona, es repetitiva, no aporta nuevos conocimientos ni requiere afán de superación, no se les consulta ni se les da participación, trato directo con clientes difíciles, y el trabajo es nocturno. El estudio concluye recomendando aquellos aspectos sobre los que habría que actuar, reseñando específicamente el incremento de personal en momentos clave, mejor organización de recursos con actuación en los turnos y los horarios, control de ritmos y de la presión sobre el trabajador o la trabajadora. El estudio es muy extenso, y lo es todavía más cuando describe los factores de riesgo y al recomendar las prácticas para evitarlos, cambiando la organización del trabajo, dedica casi seis páginas del total del anexo.

Os habréis dado cuenta, que el anexo se incluye a efectos informativos y que el "tendrán", "serán" o el "habrá", se reemplazan por el "podrán", "el sería" o el "habría", además de reseñar que el estudio es reflejo de la situación nacional y que no responde a la situación del sector en la provincia de Alicante lo que es un sinsentido. La problemática en materia de prevención con la que se enfrentan los trabajadores y trabajadoras del sector de bingo es parecida si no la misma en todo el territorio nacional.

Es preciso señalar que la exigencia de evaluar y prevenir atendiendo a los criterios señalados en el informe se incluye como una materia reivindicativa menor, frente a otras reivindicaciones de mayor calado económico puestas sobre la mesa por la parte social.

Los empresarios, en el animo y convencidos de que lo anexado al convenio provincial no les obligaba a cumplirlo, al menos en lo real, si no que seguirían con las practicas preventivas tal como ellos venían haciendo y tal como entienden la prevención, no dudaron en incluirlo a cambio de que la reivindicación salarial disminuyera, después de tres o cuatro reuniones de negociación. La renuncia a este incremento salarial, por un colectivo de trabajadores donde los salarios no destacan por su cuantía precisamente, demuestra la sensibilidad de los trabajadores y la importancia que dan los mismos a la prevención, en contra de la insensibilidad y reticencias de los empresarios a la hora de aplicar las medidas necesarias para una prevención eficaz. La inclusión de los aspectos preventivos en el convenio fue un paso importante para el desbloqueo de la negociación. Además, finalmente, se consiguió incrementar también el salario base de aquellas categorías que tenían los salarios más bajos.

Por desgracia tenemos que reconocer que lo estipulado en el Convenio no se cumple. Hasta donde llega nuestra información, no se están evaluando los riesgos de carácter psicosocial y, como no se ha realizado lo necesario para la constatación de que existe esta posibilidad de enfermar en el puesto de trabajo, no se ha previsto ninguna medida preventiva, que los elimine, los reduzca o los controle. Si se implementa algún cambio en la organización del trabajo, este se realiza más por demanda del cliente que por mejorar las condiciones de trabajo y salud del trabajador.

La dificultad principal para un cumplimiento efectivo de todo lo relacionado con la prevención, es que los empresarios no reconocen siniestralidad. A pesar de esto, nuestros delegados y delegadas, ante la cerrazón de la patronal a no reconocer los riesgos de carácter psicosocial y su negativa a cumplir lo estipulado en el convenio, siguen reivindicando la evaluación del riesgo psicosocial.

En la Federación estamos inmersos en continuas campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a los trabajadores y trabajadoras y a nuestros delegados y delegadas. En el futuro y de persistir en su postura los empresarios, recomendaremos la denuncia pertinente ante la autoridad laboral competente de una forma masiva y sin perjuicio de las que están ya interpuestas.

Alberto Sánchez Hernández (Secretario Federal de Salud Laboral, FECOHT-CC.OO.).

CONVENIO COLECTIVO PROVINCIAL DE HOSTELERÍA DE TENERIFE (2005-2008)

El actual Convenio Colectivo Provincial de Hostelería de Tenerife es el tercero firmado por CC.OO., y afecta a todos los trabajadores del sector de las islas Tenerife, La Gomera, La Palma y El Hierro. Tiene una vigencia de cuatro años (2005- 2008). Las partes firmantes somos por la representación de los trabajadores y trabajadoras: la Federación Canaria de Comercio Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT-CCOO Canarias) y la Federación Provincial de Comercio, hostelería y Juego de UGT; y por la parte empresarial: la Federación Empresarial de Turismo de Santa Cruz de Tenerife, de la que son socios la Asociación Hotelera o Extrahotelera de Tenerife, La Palma, Gomera y el Hierro (ASHOTEL), La Asociación Empresarial Provincial de Restaurantes, Cafeterías, Bares y Similares de Santa Cruz de Tenerife (AEPRECA) y la Asociación de Empresarios de Hostelería de Tenerife (AEHT); Asociación Canaria de Empresas de Ocio y Restauración (ACEOR); Federación Empresarial de Hostelería, Ocio y Servicios (FECAO); Federación Empresarial de Hostelería Turismo de Canarias (FEHTUR) y la asociación de Empresarios Hosteleros y Comerciantes afines de Tenerife (AEHCATE).

Procesos de negociación y resultados

La Federación Canaria de Comercio Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras ha insistido durante los distintos periodos de negociación, donde fuimos mayoría en la Comisión Negociadora, en incluir en el Convenio todo lo relativo a la aplicación de la Ley de Prevención Riesgos y fomentar la participación de la RLT. Así constituimos la primera Comisión Paritaria de Salud Laboral en el año 2004; a la que se otorgaba las competencias definidas en el articulo 35.4 de la LPRL (Delegados Provinciales Sectoriales de Salud Laboral), siempre con los impedimentos de la patronal para que funcionara de forma efectiva, pero dando forma a nuestras futuras reivindicaciones de empezar a tratar, en su seno, temas como los ritmos de trabajo y la ergonomía.

En la Negociación del vigente Convenio (2005-2008) CCOO retoma el tema, ya que en el convenio anterior no se avanzó mucho, pese a ser todos conscientes de la

problemática. En esta nueva negociación y dentro de nuestras propuestas, estaba la de incluir en todas las evaluaciones de riesgos la obligatoriedad de realizar las evaluaciones ergonómicas, así como de los factores psicosociales, especialmente todo lo relativo a ritmos de trabajos. Estos aspectos centraron nuestras principales reivindicaciones en el nuevo Convenio. Tras unas duras negociaciones conseguimos, gracias a nuestra mayoría y fuerza en el sector (1870 Delegados en Hostelería y 14415 afiliados en Canarias) introducir de manera clara y concisa (Art. 37 del Convenio) la ampliación de las funciones de la Comisión Sectorial de Salud Laboral, y que en el seno de esta Comisión, las partes negociaran los criterios y, metodologías que habrían de aplicarse para realizar las evaluaciones. Las patronales pretendieron la redacción de un artículo lo más aséptico posible, para que sus asociados no les desautorizaran, dada la trascendencia y lo miedos que les generaba la aplicación y desarrollo posterior del mismo. La patronal es consciente que la actual organización del trabajo perjudica la salud y que para subsanarlo ha de contratar más plantilla.

Tras la firma del Convenio, pusimos en marcha en las empresas del sector lo establecido en materia de Seguridad y Salud Laboral, insistiendo en la puesta en marcha de las evaluaciones de Ergonomía, ritmos de trabajo y factores psicosociales, para lo que necesitábamos establecer una metodología válida y fiable para promover una prevención eficaz, en unos campos el de la ergonomía y la psicosociología en los que la invención poco profesional de métodos es lo habitual. Este fue nuestro principal caballo de batalla.

Tras múltiples intentos en las empresas, las reiteradas negativas y dilaciones por parte de los Servicios de Prevención y empresarios, decidimos actuar en el nivel provincial, en lugar de trabajar empresa a empresa. Realizamos una petición desde Comisiones Obreras a la patronal, en la reseñada Comisión Paritaria, para que se designaran Técnicos por ambas partes y fueran estos los que establecieran la Metodología y Herramientas para la puesta en marcha de dichos Estudios en todas las empresas. No hubo problemas de designación y dichos técnicos se reunieron con los objetivos bien claros pero tuvieron múltiples desencuentros, dado que las patronales dieron instrucciones a sus técnicos para dinamitar la posibilidad de un acuerdo. Tuvimos que escuchar que era imposible hacer las mencionadas evaluaciones ya que no existían metodologías, y se había de inventar y todos los esfuerzos por la parte

empresarial fueron encaminados a proponer la invención de una nueva metodología y de paso dilatar en el tiempo la puesta en marcha de lo acordado.

Tras comprobar que en esta mesa de técnicos no se daban las condiciones para avanzar, CCOO se ve obligada a reunir a sus delegados/as para aprobar la convocatoria de huelga en el sector de Hostelería en la Provincia de Tenerife. La huelga es aprobada por unanimidad entre nuestros delegados/as, trasladando también a las trabajadoras de Pisos la intención de celebrarla recibiendo el respaldo de las mismas. La huelga se convoca en diciembre de 2005, para toda Canarias, pero en un acto de responsabilidad, la Patronal de la Provincia de Tenerife acepta las reivindicaciones planteadas por el sindicato. En la Provincia de las Palmas la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo, patronal mayoritaria, se niega a llegar a un acuerdo y CCOO solicita que el Gobierno Autónomo designe un mediador. Se nombra a José Carlos Mauricio, Consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias que insta a la patronal a que llegue a un acuerdo, dada la repercusión que tendría el conflicto en Europa y en alta temporada. La patronal hace caso omiso y mantiene su sin razón pese a la existencia de informes solicitados por CCOO a la Inspección de trabajo dándonos la razón en todos los aspectos planteados. Ante esta situación, el 31 de diciembre estuvimos en huelga con un seguimiento del 70 %.

Tras el anuncio de huelga la Patronal de la Provincia de Tenerife y en la Comisión Paritaria de 16 de diciembre de 2005, se pacta por fin, dejando claro de una vez por todas, la obligación de medir los ritmos de trabajo y de realizar la evaluación ergonómica y psicosocial para el puesto de trabajo de camarera/o de piso. Así mismo, se concreta que las evaluaciones se realizarán con métodos avalados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y se acuerda que la carga de trabajo se analizará periódicamente en el seno del Comité de Seguridad y Salud y se entregaran los partes de trabajo a los Delegados de Prevención para su seguimiento, a fin de comprobar que efectivamente se da cumplimiento cotidiano al plan de prevención. Las actas de estos acuerdos se registran siempre como parte del convenio colectivo en la Dirección Territorial de Trabajo, para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife. Se pueden ver en: //www.fcchtccoocanarias.org/Templates/Paritaria.html

Los resultados logrados son muy positivos ya que se consigue por fin supeditar la producción a la salud tanto en el papel como en la práctica. Según nuestras informaciones se están aplicando los acuerdos en las empresas.

Con todo, nos sigue preocupando especialmente la manipulación de resultados de las evaluaciones realizada por los Servicios de Prevención, que la mayoría de los casos por no decir siempre son las Mutuas de Accidentes de Trabajo y que son los que más obstáculos y trabas han puesto, siguiendo claramente las instrucciones de las empresas, maquillando de forma flagrante los resultados así como la interpretación de los mismos. Hemos tenido que discutir en muchos casos cuestiones que estaban definidas claramente en la Ley de Prevención de Riegos Laborales así como en los Reglamentos que la acompaña. Hay que mencionar también que se realizaron desde CCOO las consultas oportunas sobre el tema a las Inspecciones de Trabajo de las dos Provincias, dándonos la razón en ambos casos y a pesar de que el Gabinete Canario de seguridad y Salud que también fue consultado, se “mojó” bastante menos.

Hay que hacer mención especial a la sensibilidad de algunos de los integrantes de la Mesa Negociadora por parte empresarial, que cuando trasladaban estas cuestiones a sus asociados no eran recibidas de buen grado; creándoles algún que otro contratiempo dado lo especial de algunos de los empresarios representados, incluso llegando a amenazar con salirse de la unidad empresarial para dificultar en el futuro las negociaciones con los sindicatos de los futuros Convenios.

Por último plantear que esta misma lucha se ha llevado a cabo casi en los mismos términos para el convenio provincial de Las Palmas, obteniendo los mismos resultados positivos.

Fco Javier Fernández Martín Secretario de Formación y Empleo de la FECOHT – CC.OO Canarias y miembro de la Comisión Negociadora del Convenio y asesor de la Comisión Paritaria del propio Convenio.

XV CONVENIO GENERAL DE LA INDUSTRIA QUÍMICA

El XV Convenio de la Industria Química constituye un convenio con un ámbito de aplicación geográfico sectorial de ámbito estatal, y un ámbito de aplicación funcional correspondiente a los diversos subsectores de la Industria Química. Ha sido suscrito de una parte por la Federación Empresarial de la Industria Química Española (Feique) en representación de las empresas del sector y de otra por los sindicatos FITEQA-CCOO y FIA-UGT en representación del colectivo laboral afectado. Su vigencia es del 14 de julio de 2007 al 31 de diciembre de 2009, con independencia de la retroactividad de sus efectos económicos al 1 de enero de 2007. Se puede consultar en:

http://www.fiteqa.ccoo.es/descargados/Convenios2007/Conv.Inds.Quimicas.pdf

Los resultados conseguidos en el XV CGIQ en cuanto a la regulación de fórmulas de intervención frente a los riesgos psicosociales suponen un paso más en la participación activa en el desarrollo de la estrategia sindical de ISTAS y la CS CCOO para situarnos en unas mejores condiciones para abordar la histórica reivindicación del movimiento obrero de intervenir sobre la Organización del Trabajo. En el marco de este objetivo el XV CGIQ ha incorporado tres propuestas básicas convertidas en ejes de trabajo de la Federación en aras a la consecución de una organización del trabajo más saludable, justa y democrática, consistentes en: a) El desarrollo de un tratamiento transversal de los riesgos psicosociales a lo largo de los diversos capítulos del XV CGIQ; b) La incorporación de previsiones específicas relativas a los riesgos psicosociales en el Capítulo IX de Seguridad y Salud Laboral; c) La consecución de una ordenación del tiempo de trabajo más saludable a partir de las propuestas recogidas en el Capítulo VI sobre Tiempo de Trabajo y parte del Capítulo VII sobre Licencias y Excedencias.

Proceso sindical.

El inicio de un trabajo conjunto entre acción sindical y salud laboral hacia la consecución de este objetivo fue a finales del año 2003, situando en nuestras iniciativas y propuestas sindicales la necesidad de abordar la Prevención de Riesgos Psicosociales, participando primero en los distintos espacios de difusión que se organizaban desde ISTAS e HIGIA (Dpt. Salud Laboral CONC) y realizando después acciones en la propia

federación, e incorporando centros de trabajo a las experiencias cuyo objetivo era definir la estrategia sindical frente a los riesgos psicosociales.

Estos primeros trabajos nos permitieron situar en la negociación colectiva del CGIQ del año 2004 las primeras propuestas para situar la obligatoriedad de evaluar los riesgos psicosociales en el capítulo de salud laboral. Pese a que los resultados de aquella negociación fueron ínfimos, se introdujo una frase que por la que se establecía que: "1.*6. Se tomarán en consideración con finalidad preventiva los factores de riesgo derivados de la organización y ordenación del trabajo*".

En los años siguientes las acciones se tradujeron en la elaboración de una circular anexa a los criterios de Negociación Colectiva del año 2005, situando las propuestas sindicales con relación a los riesgos psicosociales y su estrecha vinculación con la Organización del Trabajo y Salud, y en la incorporación en los Criterios de Negociación Colectiva de FITEQA-CCOO del 2006 de un conjunto de propuestas relativas a criterios sindicales desarrollados por las estrategias orientadas por ISTAS y los primeros resultados de las experiencias de las empresas piloto.

Finalmente los resultados conseguidos en el XV CGIQ en cuanto a la regulación de fórmulas de intervención frente a los riesgos psicosociales responden a la apuesta de situar la organización del trabajo, salud y riesgos laborales psicosociales en la Negociación Colectiva recogida en los criterios de negociación colectiva del año 2007 fruto de un trabajo más profundo sobre el CGIQ entre los negociadores, ISTAS y el CERES-CONC.

<u>Resultados alcanzados en la negociación</u>.

Los resultados alcanzados en las tres propuestas fruto de la reciente negociación del XV CGIQ pueden resumirse en los siguientes contenidos:

A) El tratamiento transversal de los riesgos psicosociales a lo largo de los diversos capítulos del XV CGIQ

Con el fin de evitar un modelo "side-car" en cuanto al tratamiento de los riesgos psicosociales, el XV CGIQ ha transversalizado medidas de intervención sobre la organización del trabajo desde una perspectiva de salud laboral a lo largo de todos sus Capítulos - más allá de las previsiones contenidas en el Capítulo de Seguridad y Salud

Laboral (ver punto B)- con el objetivo de reducir o eliminar en origen los riesgos derivados de aquella. Fruto de esta exigencia, además de los contenidos relacionados en el apartado c) sobre el tiempo de trabajo y su ordenación, pueden remarcarse las siguientes aportaciones:

Capítulo II Organización del Trabajo:

- Partiendo del reconocimiento de que las características relativas a la organización y ordenación del trabajo pueden influir en la magnitud de los riegos a los que está expuesto el trabajador, se ha recogido en el marco de la definición de la organización del trabajo la obligación empresarial de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con las condiciones de trabajo. Todo ello bajo el principio la prevención integrada, instrumentalizada a través del plan de prevención de riesgos laborales y los instrumentos para su gestión y aplicación (evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva). Con ello se establecen las bases normativas necesarias a nivel obligacional para transversalizar el tratamiento de los riesgos derivados de la organización del trabajo a lo largo de todo el convenio colectivo.
- La exigencia de evaluación de riesgos previa a la modificación de condiciones de trabajo debida a cambios en la organización del mismo, introducción de nuevas tecnologías o cambios en los sistemas de rendimientos. La actualización de la evaluación de riesgos ante la implantación de un nuevo sistema de rendimientos.
- El establecimiento de derecho de consulta de los representantes de los trabajadores respecto a las consecuencias de la introducción de nuevas tecnologías en la organización del trabajo.
- Respecto al tele-trabajo: la incorporación de derechos de información de cara al tele-trabajador, la introducción del “acuerdo individual de tele-trabajo” y la necesidad de prevenir el aislamiento del trabajador.

Capítulo III Política de empleo

- Exigencia de criterios de selección neutros y objetivos en las condiciones de contratación en función del género y establecimiento de acciones positivas.
- Implementación de las reglas de limitación respecto a la encadenación de contratos

temporales en pro de la estabilidad en el empleo.

- Previo análisis entre empresa y representantes de los trabajadores posibilidad de convertir en empleo fijo determinadas horas extraordinarias.
- Limitaciones y controles respecto a las medidas de flexibilidad adicionales en la organización del trabajo en pro de la estabilidad en el empleo: a) Limitación de la puesta en práctica de medidas de flexibilidad relativas al tiempo de trabajo en función del logro de un elevado índice de fijeza en la plantilla. b) Limitaciones en cuanto a la fórmula de cálculo de los índices de estabilidad; c) Control colectivo respecto a la puesta en práctica de medidas de flexibilidad adicionales basado en la inclusión de derechos de participación; d) Introducción de derechos individuales frente a la introducción de medidas de flexibilidad.
- Limitaciones en cuanto a la subcontratación de actividades con el fin de evitar irregularidades y desigualdades.

Capítulo IV Clasificación Profesional, movilidad funcional y geográfica, modificación sustancial de las condiciones de trabajo.

- Inclusión de limitaciones para el caso de la movilidad funcional ordinaria y extraordinaria (temporales, causales, y en función de derechos constitucionales).
- Inclusión de la movilidad funcional por decisión de la trabajadora víctima de la violencia de género.

Capítulo V Política Salarial

- Reglas para evitar situaciones de fraude en cuanto a los salarios de nuevo ingreso.

Capítulo VII Licencias y excedencias

- Al margen de la regulación de licencias y reducciones de jornada – que se comentan en el apartado c) – se incluyen los siguientes contenidos:
- Actualiza las posibilidades de conciliación de la vida personal, laboral y familiar respecto a diversas suspensiones contractuales y situaciones de excedencia. Recoge cláusula final de garantía respecto a la intangibilidad de los derechos laborales del trabajador en caso de ejercicio de las anteriores situaciones suspensivas.

Capítulo VIII Régimen disciplinario

- Exigencia de procedimiento sumario, y participado por los representantes de los trabajadores, como garantía adicional en caso de sanción al trabajador por comisión de infracción muy grave.

Capítulo XII Derechos sindicales

- Actualización de derechos de participación de los representantes de los trabajadores en materia de igualdad de trato y oportunidades, y subcontratación.
- Desarrollo de la garantía formal del "expediente contradictorio", como sucesión lógica, coherente, sumaria y ordenada de las actuaciones participadas por los representantes de los trabajadores, con el objetivo de racionalizar y reconducir a parámetros objetivos el ejercicio de las facultades disciplinarias del empresario con el fin de evitar todo tipo de discrecionalidad o arbitrariedad en el ejercicio de las mismas.

Capítulo XIII Formación

- Incorporación de acciones positivas respecto al acceso a la formación de determinados colectivos. Garantía de igualdad de trato y oportunidades en la incorporación a la formación de trabajadores con mayor dificultad de acceso a la misma.

Capítulo XVI Igualdad de Oportunidades

- Implementación y mejora del deber de negociar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral o, en su caso, planes de Igualdad,
- Incorporación de nuevos objetivos sectoriales para la consecución de la igualdad de trato y oportunidades.

B) La existencia de previsiones específicas relativas a los riesgos psicosociales en el Capítulo IX de Seguridad y Salud Laboral.

La intervención sobre la organización del trabajo desde una perspectiva de salud laboral afrontando los riesgos psicosociales también cuenta con nuevas previsiones en el Capítulo IX de Seguridad y Salud Laboral del XV CGIQ que vienen a complementar los contenidos recogidos al respecto en el XIV CGIQ.

- Destaca especialmente el reforzamiento del principio preventivo relativo a la toma en consideración de los riesgos laborales relacionados con la organización del trabajo, a través de la mención a la referencia legal en la LPRL en la que estos quedan comprendidos como objeto de intervención por parte del empresario.

Con base al mandato contenido en la legislación (LPRL) como argumento de refuerzo, el XV CGIQ desarrolla el esquema de intervención sobre los riesgos derivados de la *organización del trabajo*, recordando los principios y obligaciones específicas empresariales que deben cumplirse frente a los mismos: "Deben ser evitados, teniendo en cuenta la obligación de combatirlos en origen, y los que no puedan evitarse deben evaluarse, y en su caso, ser objeto de intervención preventiva". Con tales previsiones el XV XGIQ recoge y sistematiza el esquema de intervención establecido por la LPRL en sus Arts. 4.7.d), 14.2, 15.1.a), 1.b) y 1.c).

- La necesidad de intervenir sobre la organización del trabajo también ha venido de la mano del reforzamiento del derecho a la protección de los trabajadores en materia de seguridad y salud, Este se ha producido: 1) exigiendo que ésta sea "eficaz" en sintonía con lo establecido en el Art. 14.1 LPRL; 2) incluyendo de forma expresa la obligación de seguridad del empresario en los mismos términos que el Art. 14.2 LPLR, que implica atender a "*todos los aspectos relacionados con el trabajo*", mención esta que recalca la amplitud de la obligación, comprensiva entre otros, de los aspectos relacionados con la *organización del trabajo.*

- Finalmente, también debe destacarse la inclusión de una referencia expresa a los "*riesgos psicosociales*" en un contexto que los relaciona con los riesgos laborales derivados de la organización del trabajo, estableciendo la obligación de su evaluación y, en su caso, intervención preventiva, siendo evitados y combatidos en su origen.

Otras nuevas contribuciones del reciente XV CGIQ que inciden en la organización del trabajo desde una perspectiva de salud laboral pueden resumirse en las siguientes:

a) Desarrollo del plan de prevención, la evaluación inicial de riesgos laborales, y la planificación de la actividad preventiva.

b) Mejora de la redacción sobre el concepto y dinámica de la evaluación inicial de riesgos laborales, así como el modelo de intervención a seguir tras la evaluación de

riesgos laborales: principios preventivos a seguir, estructuración y contenido de la planificación de la actividad preventiva.

c) Mejora en cuanto a la redacción del derecho del Comité de Seguridad y Salud a ser informado respecto de todas aquellas decisiones relativas a la tecnología y organización del trabajo que tengan repercusión sobre la salud física y mental del trabajador.

d) Mejora de las condiciones de operatividad del Comité Mixto de Seguridad y Salud Inter-empresas.

C) La consecución de una ordenación del tiempo de trabajo más saludable a partir de las propuestas incorporadas a los Capítulos VI sobre Tiempo de Trabajo y VII de Licencias y excedencias

- Se han introducido mecanismos de control y compensación para evitar o reducir los riesgos laborales asociados a las fórmulas existentes en el CGIQ de ordenación, distribución y modificación del tiempo de trabajo, incorporando medidas de corrección frente a las altas exigencias cuantitativas (tiempo y cantidad de trabajo), bajo control sobre los tiempos de trabajo (influencia sobre el horario, pausas, vacaciones, permisos), alta inseguridad relativa al tiempo de trabajo (cambio de condiciones de trabajo contra la voluntad del trabajador/a), alta doble presencia (exigencias sincrónicas del trabajo asalariado y doméstico-familiar), baja estima (trato justo, reconocimiento), entre otras. Tales mecanismos y medidas se resumen en los siguientes:

a).- Consideración de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el momento de acordar con los representantes de los trabajadores la flexibilidad individual sobre horarios de salida y entrada.

b) Establecer la participación de los representantes de los trabajadores en la distribución irregular calendarizada.

c).- En relación al horario flexible de 100 horas ordinarias anuales de jornada u horario flexible regulada en el CGIQ, se establece la compensación exclusiva por descanso, y un aumento del mismo de 1 hora para los casos de mayor utilización de la capacidad productiva y trabajo en fines de semana y festivos.

d).- Establecimiento de una “bolsa individual de tiempo disponible” con fundamento en las siguientes bases conceptuales:

De la misma manera que el CGIQ posibilita al empresario la puesta en práctica de medidas de flexibilidad empresarial de la mano de obra relacionadas con la ordenación del tiempo de trabajo, la introducción de la “bolsa individual de tiempo disponible” pretende situar en manos del trabajador idéntica capacidad de decisión, con algunas cautelas y limitaciones, respecto a la gestión flexible de sus horas de compensación individuales resultantes de la gestión flexible del tiempo de trabajo por parte del empresario.

Esta doble consideración de la “flexibilidad” en cuanto a la gestión del tiempo de trabajo contemplada desde el punto de vista de los dos sujetos implicados en el contrato de trabajo, reequilibra jurídicamente las posiciones en el marco del mismo, y pone en primer plano el valor social del tiempo de trabajo, garantizando que se reduzcan las exposiciones nocivas para la salud derivadas del uso flexible del tiempo de trabajo, al reducir las situaciones de bajo control sobre los tiempos de trabajo, alta inseguridad o doble presencia, o baja estima. La inclusión de la actual regulación de la “bolsa individual de tiempo disponible” en el CGIQ supone una manifestación concreta de la necesidad de intervenir conforme a la LPRL frente a los riesgos laborales relacionados con la organización del trabajo, que indirectamente lleva aparejada un mayor esfuerzo de planificación y racionalización de las medidas de flexibilidad relacionadas con la ordenación del tiempo de trabajo que quiera poner en práctica la empresa.

Partiendo de tales bases se establece un “derecho” del trabajador al disfrute individual de estas horas a partir de la regulación colectiva de los criterios que se transforman en el siguiente régimen jurídico:

1) Definición clara y explícita del tipo de horas que componen la bolsa individual (todas las horas de descaso obligatorio que regula el CGIQ: derivadas de recuperación, de compensaciones por horas flexibles, horas extraordinarias, prolongaciones de jornada)

2) Condiciones generales de ejercicio del derecho:

a) Causas: necesidades de carácter personal y/o familiar.

b) Forma de disfrute del periodo descaso compensatorio: por días completos.

c) Fijación del periodo de disfrute: Preferentemente por acuerdo entre trabajador y empresa. En caso de desacuerdo, en las fechas señaladas por trabajador preavisando con 7 días de antelación.

d) Condiciones de ejercicio del derecho en el tiempo en atención al momento de generación de tales horas.

3) Garantías y limitaciones específicas respecto a las condiciones de ejercicio del derecho:

a) Garantías: Respeto del principio de igualdad y no discriminación. Inclusión expresa de los trabajadores con contrato de duración determinada con el fin de garantizar el principio de igualdad y no discriminación (Art. 14).

b) Limitaciones: Imposibilidad de acumular los días u horas de disfrute de descanso compensatorio a puentes ni vacaciones en caso de desacuerdo con el empresario en cuanto a la fijación del periodo de disfrute.

4) Establecimiento de una gestión de la bolsa participada por los representantes de los trabajadores:

Derechos de información: Notificación por la empresa a los representantes de los trabajadores sobre "bolsas individuales de tiempo disponible y su utilización con carácter anual". En el supuesto de que en la empresa se tengan pactados días de libre disposición o surgiesen de la elaboración del calendario laboral anual, estos pasaran a formar parte de la bolsa, para su disfrute individual, salvo que por acuerdo se pacte el disfrute colectivo de todos los días o parte de ellos.

a) Regulación del plus de turnicidad para los procesos de turnos distintos del proceso continuo.

b) Incorporación de nuevos supuestos de licencias que favorecen la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

c) Fórmula alternativa al disfrute del derecho a reducción de jornada en caso de lactancia mediante la posibilidad de proceder a su acumulación.

Las diferencias entre las propuestas contenidas en la plataforma reivindicativa inicial y los resultados efectivamente alcanzados en las tres propuestas básicas

anteriormente citadas, en pro de una prevención en origen actuada desde la estructuración de una organización del trabajo más saludable, justa y democrática, han de contextualizarse en el marco de la dinámica de todo proceso negociador. Al respecto, la necesidad de alcanzar un equilibrio entre las tres propuestas anteriormente comentadas y otras incluidas en la plataforma (como han sido la actualización del texto del convenio colectivo a las últimas e importantes reformas habidas en materia de igualdad de trato y oportunidades, prevención de riesgos laborales, subcontratación, contratación temporal, etc.), o las profundas diferencias existentes respecto a los diversos intereses prioritarios puestos sobre la mesa por la patronal del sector (sobre vigencia del convenio, fórmulas de flexibilidad, índices de estabilidad, absentismo, ampliación de jornada, compensación por la rotación en los turnos, etc.) y la propia oposición patronal a los objetivos de la plataforma sindical, son factores que han incidido de forma directa en los resultados alcanzados respecto a la consecución de nuestro objetivo.

Cabe destacar, finalmente, que la designación en los momentos finales del proceso negociador de diversas comisiones técnicas (en materia de seguridad y salud, medio ambiente y plan sectorial de igualdad) incidió de forma fundamental en el equilibrio final de intereses alcanzado en el XV CGIQ.

Jorge Moraleda Daza (Miembro de la comisión negociadora del XV CGIQ) e Ignasi Areal Calama (Asesor Técnico-Sindical de Salud Laboral de FITEQA-Catalunya.