

Guía sindical de salud laboral

Criterios de calidad en los
servicios de prevención



Con la financiación de:
 FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

**Guía sindical de salud laboral.** Criterios de calidad en los servicios de prevención

Diciembre 2009

Edita: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)

Autores: Pere Boix, Rafael Gadea, Ana M. García, María José López-Jacob,
Fernando Rodrigo, Valeria Uberti-Bona

Producción: Paralelo Edición, SA

Depósito legal: M-1628-2010

Nota: Vivimos en un mundo en el que hay hombres y mujeres, pero el lenguaje es incapaz de reflejar de forma fluida esta realidad. Por facilidad de lectura, en ocasiones en este documento hemos optado por plegarnos a la convención que otorga a los sustantivos masculinos la representación de ambos sexos.

Esta publicación se realiza en el marco de la Acción DIR 436/2008, cofinanciada por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (FPRL)

Impreso en papel reciclado

**Guía sindical de salud laboral.** Criterios de calidad en los servicios de prevención

Índice

| | |
|--|-------------|
| 1. Introducción | 5 I |
| 2. ¿Qué es y para qué sirve un servicio de prevención? | 7 I |
| 3. ¿Qué es un servicio de prevención de calidad? | 10 I |
| 3.1. Concepto de calidad aplicado a los servicios de prevención | 10 |
| 3.2. Recursos y capacidad profesional del servicio de prevención | 12 |
| 3.3. Relaciones del servicio de prevención con empresa, trabajadores, trabajadoras y sus representantes (delegados y delegadas de prevención) | 13 |
| 4. ¿Qué es un servicio de prevención de calidad? | 14 I |
| 4.1. Para evitar que el empresario se desentienda de la prevención | 14 |
| 4.2. Para evitar que la prevención se limite a una colección de documentos inservibles | 14 |
| 4.3. Para que el servicio de prevención no sea «la voz de su amo» en los temas de seguridad y salud en la empresa | 15 |
| 4.4. Para que los técnicos del servicio de prevención cuenten con la opinión de los trabajadores y las trabajadoras | 15 |
| 4.5. Para que los trabajadores y las trabajadoras puedan contar con el servicio y sus técnicos | 15 |
| 4.6. Para que se planteen soluciones efectivas a los problemas de salud en el trabajo | 16 |
| 4.7. Para que la formación esté orientada a capacitar a los trabajadores y las trabajadoras frente a las situaciones de riesgo y a promover su implicación activa en la prevención | 16 |
| 5. ¿Cómo se puede valorar la calidad de un servicio de prevención? | 17 I |
| 5.1. Evaluación del cumplimiento de las obligaciones legales | 17 |
| 5.2. Evaluación de las actividades preventivas | 18 |
| 5.3. Evaluación de otros requisitos fundamentales | 20 |
| 5.4. Herramientas de evaluación (tablas y fichas) | 21 |
| 6. ¿Cómo exigir calidad al servicio de prevención? | 29 I |
| 6.1. La estrategia | 29 |
| 6.2. Los recursos | 31 |



1. Introducción

La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012 señala en su parte dedicada a hacer el diagnóstico de los principales problemas y debilidades del sistema de salud laboral de nuestro país que «superada la fase de establecimiento de una organización preventiva en las empresas que cumpliera los requisitos legales exigidos, resulta necesario adoptar nuevas medidas y abrir un gran debate entre todos los sujetos implicados sobre cómo perfeccionar la eficacia y la calidad de la prevención de riesgos laborales de nuestro país». Y en su Objetivo 2, dedicado a mejorar la eficacia y calidad del sistema de prevención, se plantea que «la Administración General del Estado y las Administraciones de las comunidades autónomas establecerán unos **criterios de calidad y eficacia exigibles a los servicios de prevención ajenos**».

La guía que presentamos está, justamente, elaborada desde la plena asunción de estos planteamientos y objetivos y persigue contribuir a mejorar la calidad de las actuaciones que desarrollan los servicios de prevención. El rol de los servicios de prevención y de los profesionales que los componen, es básico para impulsar la prevención en una u otra dirección: la orientada a promover la mejora de las condiciones de trabajo y a proteger la salud de los trabajadores o, por el contrario, la que se dedica a justificar y encubrir los riesgos y la falta de voluntad del empresario en cumplir plenamente la normativa de salud laboral.

Pero, sobre todo, esta guía pretende servir de herramienta para facilitar la implicación de los delegados y delegadas de prevención en la organización y desarrollo de la prevención en las empresas, desde el mismo momento en que se trate de elegir la modalidad organizativa de la prevención para la empresa hasta cuando se aborde la gestión realizada por el servicio de prevención y la conveniencia, o no, de renovar su concierto.

En la elaboración de esta guía se ha tenido en cuenta que en el punto 3.3. del Objetivo 3 de la citada Estrategia se recoge que «los delegados de prevención podrán dirigirse a la autoridad laboral para poner en conocimiento de la misma cualquier cuestión relacionada con el funcionamiento y la calidad de las actuaciones desarrolladas por el servicio de prevención ajeno». Pero, además, se plantea que «la renovación del concierto se negociará y, en su caso, se acordará en el seno del comité de seguridad y salud. En caso de desacuerdo, el empresario presentará un informe motivando su decisión. En función de su viabilidad jurídica se podrá acudir de mutuo acuerdo a órganos de solución extrajudicial de conflictos».

Son la concreción de derechos que hasta ahora teníamos, pero mejor explicitados y con algunas garantías más, para vencer las resistencias empresariales a nuestra plena implicación en lo que consideramos esencial para el éxito de la prevención: contar con un buen asesoramiento y apoyo técnico por parte de los profesionales y del servicio de prevención para hacer bien lo que hay que hacer en términos preventivos.

Estamos, por tanto, frente a una muy buena oportunidad para reorientar lo que hasta ahora han sido unas prácticas burocráticas y de baja calidad, generalizadas en la mayor parte de los servicios de prevención, hacia otro modelo que realmente cumpla con el rol tan importante que la normativa asigna a los profesionales de la prevención.

Con esta guía te aportamos los conceptos, los criterios y los indicadores con los que puedes implicarte plenamente en la actividad que lleva a cabo tu servicio de prevención. Puedes tenerlos en cuenta tanto para comenzar la relación con el servicio de prevención en el momento en que se va a tomar la decisión de contratarlo, poniendo sobre la mesa las condiciones para dar la aprobación de los representantes de los trabajadores, como para facilitarte el seguimiento y participación en todas las tareas preventivas que hay que hacer, y de manera muy importante, en el momento de discutir la memoria de sus actividades y hacer el balance de su trabajo para proceder, o no, a aprobar su continuidad o por el contrario solicitar el cambio y la contratación de otro servicio.

Hay que tener en cuenta que una de las razones que explican el actual sesgo empresarial –y la consiguiente baja calidad de sus actuaciones– de los servicios de prevención deviene de la dependencia tan fuerte que tienen para asegurar su continuidad comercial con la empresa a la única voluntad y decisión del empresario. En el momento en que sientan que esa contratación y continuidad dependen también de la satisfacción, o no, de los trabajadores y de sus representantes con respecto a las actuaciones que han desarrollado, sentirán la necesidad de ir modificando su forma de hacer y de actuar. Se trata de que les ayudemos a hacer ese proceso de la manera más rápida posible mediante nuestra plena implicación y participación en todo lo que tiene que ver con sus actuaciones, siendo plenamente conscientes de que es a los trabajadores a quienes más interesa tener unos servicios de prevención y profesionales altamente capacitados y motivados, independientes y plenamente comprometidos con el éxito de la prevención de las empresas para las que trabajan.

2. ¿Qué es y para qué sirve un servicio de prevención?

El empresario es el responsable de las condiciones de trabajo. La salud y la seguridad de los trabajadores son una resultante de dichas condiciones de trabajo. El empresario debe diseñar el proceso productivo y la organización del trabajo y gestionar la actividad de la empresa teniendo en cuenta la máxima protección de la salud y la seguridad de los trabajadores. Para poder hacerlo necesita, en la mayoría de las ocasiones, del apoyo técnico de los profesionales de la prevención. Esto no significa que la dirección de la empresa pueda delegar su responsabilidad preventiva en el servicio de prevención, como ocurre en demasiadas ocasiones. El servicio de prevención es un auxiliar (experto) para asesorar y apoyar a la empresa en la toma de decisiones preventivas y en su integración en el conjunto de actividades y organigrama de la empresa.

En conformidad con lo que dice la ley, en todas las empresas debe definirse claramente quiénes se encargan de realizar las actividades de prevención, personas que en el alambicado lenguaje de la ley se llaman recursos para las actividades preventivas. Para asegurar que cada empresa tiene estos recursos correctamente organizados y dimensionados, la normativa prevé diferentes modalidades (**Gráfico 1**).

Por lo tanto, un servicio de prevención es una de las formas posibles de organizar los recursos para las actividades preventivas que necesita la empresa, en concreto la que mejor garantiza el carácter especializado de estos recursos.

Es importante recordar que la designación de recursos para las actividades preventivas no exime a la empresa de su obligación de implicarse en primera persona en la prevención (lo que comúnmente se denomina integración de la prevención). La dirección de la empresa es la que toma decisiones respecto de la organización del trabajo, las tareas, los equipos o las contrataciones, por ejemplo. Estas decisiones determinan las condiciones de trabajo (y, por tanto, la exposición de los trabajadores y trabajadoras a riesgos para su salud) y no pueden adoptarse sin tomar en consideración sus repercusiones sobre la salud de los trabajadores. La contratación de un servicio de prevención, en definitiva, no puede traducirse en una delegación o externalización de las obligaciones preventivas de la empresa: ni es lógico, ni la ley lo permite. No existen tareas preventivas internas y externas. Toda la prevención se realiza en la empresa y desde la empresa, aunque el apoyo técnico especializado lo preste un servicio de prevención ajeno.

Gráfico 1. Modalidades de organización de la prevención de riesgos laborales en la empresa

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>Empresario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Empresas de menos de seis trabajadores que no desarrollen actividades especialmente peligrosas. ■ El empresario debe estar habitualmente en el centro de trabajo y tener la capacidad necesaria. Nunca puede llevar a cabo la vigilancia de la salud. | | |
| | <p>Trabajadores designados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pueden designarse en todas las empresas. ■ No es obligatorio designarlos si se ha optado por una de las otras modalidades. ■ Tienen que ser suficientes en número y contar con la capacidad, los medios y con el tiempo necesarios para realizar sus funciones. ■ Los trabajadores designados no deben ser, bajo ningún concepto, delegados de prevención. No es bueno mezclar funciones de representación con el desempeño de funciones técnicas de confianza de la empresa. | | |
| | <p>Servicio de prevención propio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Empresas de más de 500 trabajadores. ■ Empresas de más de 250 trabajadores que desarrollen actividades especialmente peligrosas. ■ Empresas que voluntariamente opten por esta modalidad. ■ A requerimiento de la autoridad laboral por razones de peligrosidad o siniestralidad. | | |
| | | | <p>Servicio de prevención mancomunado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Empresas que desarrollen actividades en un mismo centro, edificio, polígono o área geográfica limitada. ■ Empresas pertenecientes a un mismo sector productivo o grupo empresarial. ■ Tienen consideración de servicio de prevención propio. |
| | | <p>Servicio de prevención ajeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Empresas que, no estando obligadas a constituir un servicio de prevención propio, prefieran esta modalidad a las otras posibles. ■ Empresas que, habiendo optado por cualquiera de las otras modalidades, no hayan asumido actividades cuya ejecución encargan al servicio de prevención ajeno. ■ A requerimiento de la autoridad laboral por razones de peligrosidad o siniestralidad. | |

Como las actividades preventivas pueden ser muy variadas, para desempeñarlas con las máximas garantías se requiere personal experto en diversos campos. Por eso, un servicio de prevención debe ser multidisciplinario. Son cuatro las especialidades preventivas que se consideran básicas en nuestra legislación para la constitución de este tipo de servicios: medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada.

Cuadro 1. De la obligación de las empresas para organizarse en materia de prevención de riesgos laborales

Uno de los pilares sobre los que se asienta la prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención, es la obligación empresarial de dotarse de los recursos técnicos necesarios para cumplir su deber de protección. Cada empresa debe obligatoriamente disponer de una organización de los recursos preventivos que le permita garantizar eficazmente la salud de su plantilla. Los servicios de prevención y el resto de modalidades para la organización de los recursos preventivos son parte de la organización empresarial, un instrumento de la dirección de la empresa para cumplir con sus obligaciones. Los incumplimientos empresariales en materia de prevención de riesgos pueden significar un coste en términos de pérdida de salud, y por ello son socialmente inaceptables. Frente a ellos no es suficiente la reacción a posteriori, y por este motivo en la ley se adoptan una serie de precauciones tendentes a impedir que el incumplimiento se produzca y a detectarlo antes que ocasione un daño a la salud. Así se explica que la legislación se preocupe de fijar unos requisitos mínimos de calidad que ha de reunir la organización de los recursos preventivos dispuesta por la empresa.

3. ¿Qué es un servicio de prevención de calidad?

3.1. CONCEPTO DE CALIDAD APLICADO A LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

Decimos que un servicio es de calidad cuando cumple adecuadamente con los objetivos para los que dicho servicio está concebido. En este sentido, un servicio de prevención debe promover y facilitar en la empresa acciones orientadas a la prevención de riesgos, la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras. Un servicio que no obtenga resultados en este sentido, por muchos recursos que tenga o muchas actividades que lleve a cabo, no será nunca un servicio de prevención de calidad.

Un servicio de calidad debe además responder a las expectativas de sus destinatarios. En el caso de los servicios de prevención de riesgos laborales este aspecto se complica, pues los usuarios del servicio son diversos y las expectativas de cada parte pueden no ser coincidentes. En cualquier caso, el servicio no debe nunca olvidar su objetivo último en los términos definidos previamente. Es también función del servicio reorientar las expectativas de sus usuarios para que coincidan con el objetivo final que justifica la propia existencia del servicio: es decir, mejorar las condiciones de trabajo y proteger la salud de los trabajadores y trabajadoras. Objetivos intermedios justificables, y a veces necesarios, como el cumplimiento de la normativa, la evaluación de riesgos o la vigilancia de la salud, pierden todo sentido si no contribuyen en alguna medida a dicho objetivo final.

Los usuarios del servicio de prevención son tanto la dirección de la empresa como los mandos intermedios, los trabajadores y sus representantes.

El servicio de prevención no es el responsable directo de muchas de las decisiones que se toman en la empresa y que influyen sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Pero es responsabilidad del servicio de prevención informar, asesorar e influir sobre los que toman estas decisiones para evitar que tengan efectos negativos sobre la salud y seguridad de los trabajadores. Por tanto, la función primordial de un servicio de prevención es generar información útil para la prevención y, a partir de esta información y del conocimiento y experiencia disponibles, asesorar adecuadamente a los responsables de las decisiones que puedan influir sobre la salud y bienestar de los trabajadores en relación con sus condiciones de trabajo.

Sin embargo, en muchos casos los servicios de prevención no alcanzan los mínimos de calidad exigibles. Puede darse la situación de que el empresario contrate el servicio, porque así se lo exige la normativa, pero no adquiera ningún compromiso efectivo con la prevención, con lo que el objetivo principal y el sentido último de todas las acciones del servicio (mejorar las condiciones de trabajo, proteger la salud de los trabajadores) desaparecen. Si el servicio se limita a que el empresario tenga los papeles en regla para presentarlos ante la Inspección de Trabajo, simplemente no estará cumpliendo con su obligación.

Existen evidencias, estudios y datos suficientes como para poder definir cuáles son los requisitos para que un servicio de prevención sea de calidad, es decir, para establecer exactamente qué es lo que tiene que hacer y cómo tiene que hacerlo para hacerlo bien (y esto va mucho más allá de los comunes «certificados de calidad» –por ejemplo, Norma UNE-EN 9000– que exhiben muchas empresas). A partir del conocimiento disponible, podemos definir dos aspectos básicos de los servicios de prevención íntimamente relacionados entre sí y a su vez necesarios para contribuir a la calidad del servicio: la capacidad profesional del servicio para desarrollar las actividades que le corresponden y las relaciones del servicio con la empresa en todas sus dimensiones.

3.2. RECURSOS Y CAPACIDAD PROFESIONAL DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN

Para llevar a cabo las funciones que corresponden a un servicio de prevención, es fundamental la calidad profesional de los técnicos y especialistas que desarrollan las actividades propias del servicio. En primer lugar, el servicio debe disponer de los recursos humanos y materiales adecuados para atender cada situación. El servicio debe contar con las instalaciones y equipos necesarios y con personal que disponga de las capacidades profesionales adecuadas para desarrollar sus funciones.

En relación con las capacidades profesionales, los técnicos del servicio deben actuar con rigurosidad (aplicando el mejor conocimiento y las mejores técnicas disponibles para llevar a cabo sus actividades), con competencia (generando información útil para promover cambios objetivos que favorezcan la prevención) y de forma interdisciplinar (cooperando entre las distintas áreas –técnicas y sanitarias– y compartiendo conocimientos y experiencia en todos los niveles de información disponibles).

La calidad profesional requiere también de ética profesional: los profesionales del servicio deben respetar todos los principios éticos que afectan a la prevención, actuando con independencia e imparcialidad, respetando la dignidad de las personas y la confidencialidad de la información, y todo ello siempre en beneficio de la prevención de riesgos en la empresa. La orientación preventiva de todas las acciones e intervenciones realizadas por los técnicos parece obvia, pero no siempre está presente. Se refiere precisamente a la necesidad de priorizar en todo momento la prevención del daño, de actuar antes de que éste se produzca. Sería también un principio ético indisoluble de la calidad profesional de un servicio de prevención. Adicionalmente, para mantener estas exigencias de calidad profesional, el servicio debe analizar sistemáticamente su propia actividad y sus resultados y establecer procesos de mejora continua que le permitan de la manera más eficiente alcanzar sus objetivos en cada situación y contexto específicos. Por último, la prevención debe ser siempre a medida: cada empresa tiene unas necesidades distintas, cambiantes, condicionadas tanto por la situación y experiencia de base como por los cambios que puedan producirse con el tiempo. Los profesionales deben ser capaces de desarrollar una orientación específica, conociendo las necesidades, expectativas y demandas de sus destinatarios y proporcionando los productos y servicios adecuados a sus peculiaridades. Por ejemplo, informando a la empresa de las normas legales y criterios técnicos, subvenciones por mejoras preventivas, etc., que le pudieran ser de aplicación por sus características.

3.3. RELACIONES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN CON LA EMPRESA, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS Y SUS REPRESENTANTES (DELEGADOS Y DELEGADAS DE PREVENCIÓN)

La calidad de relación con el conjunto de la empresa (en todos sus niveles: empresario, encargados, mandos intermedios, trabajadores y trabajadoras y sus representantes) requiere también ciertas condiciones básicas y en realidad inseparables de las revisadas en relación con la calidad profesional. Es fundamental la transparencia: el servicio debe informar con claridad de los productos y servicios que oferta y de la necesidad de implicación activa por parte de la empresa para conseguir los objetivos preventivos. Estos objetivos nunca serán alcanzables sin una interacción sistemática del servicio con todos los niveles de la empresa, tanto en la consideración de las percepciones y expectativas de cada parte como en el traslado de la información rigurosa y necesaria para condicionar las respuestas necesarias en cada nivel. Por último, el servicio debe tener un compromiso real actuando como consultor cualificado de todas las partes implicadas en la prevención de riesgos laborales, abarcando todos los niveles de la empresa a los que debe dedicarse con igual efectividad: empresario, todos los eslabones en la cadena jerárquica del centro del trabajo, trabajadores y trabajadoras y delegados y delegadas de prevención. Todos son destinatarios del servicio, con los mismos derechos y merecedores de la misma calidad en la atención. Igualmente, un servicio de prevención de calidad no debería nunca perder de vista las actividades que la empresa con la que mantiene el concierto realice o pudiera realizar como contrata o subcontrata de prestación de servicios en otras instalaciones, o en todo caso aquellas actividades que ella contrate o subcontrate con otras empresas, o autónomos. En este caso, el servicio de prevención deberá facilitar los medios de coordinación necesarios para asegurar la seguridad y salud de todos los trabajadores implicados.

Cuadro 2. ¿Qué es un servicio de prevención de calidad?

Un servicio de prevención de calidad es un servicio formado por profesionales con las competencias adecuadas, que conocen bien las necesidades en prevención de cada empresa, que actúan como consultores especializados para todos sus destinatarios (empresario, mandos, trabajadores y trabajadoras, delegados y delegadas de prevención), con los que se puede contar cuando se les necesita, cuyos productos resultan operativos para la resolución de los problemas de prevención en el lugar de trabajo y que promueven eficazmente el compromiso empresarial con la prevención.

4. ¿Por qué interesa a trabajadores y trabajadoras un servicio de prevención de calidad?

Las consecuencias de una mala prevención se miden en daños a la salud de los trabajadores y las trabajadoras. No hay más que reparar en la frecuencia de lesiones por accidente de trabajo (LAT), preguntar por los problemas de espalda o de estrés en determinados sectores, o repasar las estimaciones sobre el impacto real de las enfermedades y muertes relacionadas con el trabajo, por más que no se reconozcan oficialmente, para comprobar que hay mucho que mejorar en prevención. El daño relacionado con el trabajo es una consecuencia de la ausencia de prevención. Por todo ello, está claro que hay razones de peso por las que interesa que el servicio de prevención sea de calidad, especialmente a los trabajadores y trabajadoras. A continuación se comentan estas razones.

4.1. PARA EVITAR QUE EL EMPRESARIO SE DESENTIENDA DE LA PREVENCIÓN

Algunos empresarios pueden pensar que contratando un servicio de prevención ya han cumplido con sus obligaciones preventivas. Pero un servicio de prevención de calidad estará justamente interesado en cambiar esa idea y desempeñará un papel fundamental con los responsables de la empresa, procurando convencer y estimular la actividad preventiva desde dentro. Un servicio de calidad también proporcionará a los responsables de la empresa y a los representantes de los trabajadores información clara sobre los problemas que hay que solucionar y las actividades que la empresa tiene que desarrollar. En este sentido, podemos considerar que un servicio de prevención debe ser un impulsor de la prevención y constituir un apoyo para la consecución de los intereses de los trabajadores y trabajadoras en materia de salud laboral.

4.2. PARA EVITAR QUE LA PREVENCIÓN SE LIMITE A UNA COLECCIÓN DE DOCUMENTOS INSERVIBLES

Las delegadas y los delegados saben que la prevención de riesgos eficaz no depende de tener miles de fotocopias con información de dudosa utilidad; al contrario, a los trabajadores y las trabajadoras les interesa un servicio de prevención que informe claramente sobre las conclusiones y recomendaciones preventivas y que se asegure de que todos los destinatarios han comprendido bien el alcance de los resultados. La información que se necesita para organizarse, priorizar, decidir y evaluar las actuaciones

preventivas es la que los servicios de prevención que quieren hacer bien su trabajo saben elaborar y transmitir, huyendo de documentos y mensajes confusos, imprecisos o directamente inservibles.

4.3. PARA QUE EL SERVICIO DE PREVENCIÓN NO SEA «LA VOZ DE SU AMO» EN LOS TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA EMPRESA

Algunos empresarios poco escrupulosos pueden pretender limitar o impedir el alcance de determinadas actividades necesarias para la prevención y algunos servicios de prevención pueden preferir no plantear cuestiones que puedan «molestar» a los empresarios que les contratan. Sin embargo, los servicios de prevención de calidad actúan en base a principios éticos que deben garantizar la confianza de los trabajadores. El servicio de prevención debe de estar al servicio del conjunto de la empresa, es decir, del empresario y de los que trabajan en ella, y sólo desde la autonomía profesional puede llevar a cabo su trabajo de manera competente y eficaz. Un servicio de prevención de calidad debe garantizar la integridad y la imparcialidad de sus profesionales en el desarrollo de sus funciones.

4.4. PARA QUE EL SERVICIO DE PREVENCIÓN TENGA EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS

Para identificar y evaluar correctamente los riesgos laborales es necesario contar con la opinión de trabajadores, trabajadoras y de sus representantes. Un servicio de prevención de calidad incorporará en su estrategia de actuación la obtención de información acerca de lo que preocupa a los trabajadores y trabajadoras y de los problemas de salud que según la percepción de éstos pueden estar relacionados con el trabajo. Toda esta información la tendrá en cuenta el servicio para desarrollar su estrategia preventiva. Los técnicos de un servicio de prevención de calidad conocerán bien el centro de trabajo, se detendrán en los puestos problemáticos, observarán las tareas y preguntarán a los trabajadores afectados. A los trabajadores y a las trabajadoras les interesa, sobre todo, porque esta forma de hacer la prevención garantiza que se alcancen mejores resultados.

4.5. PARA QUE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS PUEDAN CONTAR CON EL SERVICIO Y SUS TÉCNICOS

No sólo los servicios de prevención deben contar con la opinión y la experiencia de los trabajadores y las trabajadoras sobre las condiciones de trabajo y sobre los pro-

blemas de salud laboral. También los trabajadores y sus representantes deben poder contar con el servicio y sus técnicos para consultar y resolver problemas y dudas relacionados con la prevención de riesgos en su empresa. Un servicio de prevención de calidad establecerá las vías de comunicación necesarias con los trabajadores y sus representantes. Un servicio de calidad, por tanto, es un recurso que los trabajadores y las trabajadoras pueden sentir como propio.

4.6. PARA QUE SE PLANTEEN SOLUCIONES EFECTIVAS A LOS PROBLEMAS DE SALUD EN EL TRABAJO

En definitiva, todas las características de los servicios de prevención de calidad garantizan que se presenten propuestas de intervención con las máximas posibilidades de resolver los problemas, mejorar las condiciones de trabajo y proteger la salud de los trabajadores y las trabajadoras. Por ejemplo, los problemas de espalda relacionados con un mal diseño en el mobiliario de oficina y con una organización del trabajo inadecuada no se solucionan únicamente con reconocimientos médicos ni con formación (aunque ambos pueden mejorar las cosas y tener utilidad). Un servicio de prevención de calidad asesorará a la empresa y a los trabajadores fundamentalmente sobre la necesidad de cambiar el mobiliario y de organizar el trabajo adecuadamente.

Un servicio de prevención de calidad nunca se planteará como objetivos reducir el absentismo, o aumentar la productividad, o economizar en el gasto en prevención, o evitar sanciones, aunque todo ello pueda también derivarse de sus acciones. La calidad del servicio siempre se medirá, en último término, en mejoras en la salud y en el bienestar de los trabajadores.

4.7. PARA QUE LA FORMACIÓN ESTÉ ORIENTADA A CAPACITAR A LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS FRENTE A LAS SITUACIONES DE RIESGO Y A PROMOVER SU IMPLICACIÓN ACTIVA EN LA PREVENCIÓN

La formación en materia preventiva sólo tiene sentido si forma parte de una acción preventiva integral y no como una actividad rutinaria más llevada a cabo al margen de las expectativas y percepciones de los trabajadores y trabajadoras. Un servicio de prevención de calidad diseñará y ejecutará la formación integrando la información derivada de la evaluación de riesgos, pero también la que aportan los trabajadores y sus representantes a partir de sus propias percepciones y experiencias. Asimismo, una formación de calidad estará orientada a promover comportamientos proactivos en materia de prevención.

5. ¿Cómo se puede evaluar la calidad de un servicio de prevención?

A continuación se proponen una serie de herramientas para evaluar la calidad del servicio de prevención en función del grado de cumplimiento de los criterios de calidad comentados previamente. Siempre es posible evaluar la calidad de cualquier actividad técnica (profesional), aunque es difícil analizar de forma exhaustiva e infalible los aspectos más relevantes para, en caso necesario, indicar y exigir las necesidades de mejora.

La evaluación puede hacerse de forma completamente intuitiva (por ejemplo, después de leer acerca de la calidad de los servicios de prevención en los capítulos anteriores, te das cuenta de que el servicio de prevención de mi empresa cumple muy pocos de los aspectos comentados), o un poco más sistemática (por ejemplo, mediante la utilización de listados de comprobación/verificación sobre las cuestiones clave que definen la calidad del servicio de prevención compruebo si el servicio de prevención de mi empresa desarrolla o no las actuaciones que debería). Esto último es lo que proponemos que hagas, utilizando para ello una serie de tablas y fichas que se incluyen al final de este capítulo y se explican a continuación.

5.1. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES

La **Tabla de valoración (Requisitos legales)** (ver apartado 5.4) se refiere al cumplimiento de lo que denominamos obligaciones legales de acreditación para poder actuar como servicio de prevención ajeno. Se trata de comprobar si el servicio mantiene actualizados todos los requisitos legales a los que está obligado. Como parte interesada, en representación de los trabajadores, queremos asegurarnos de que es así; si no lo fuera, ya no tendría sentido hacer una evaluación más en profundidad de cómo lleva a cabo el servicio sus actividades. Pero igualmente, con esta comprobación, estamos indicando claramente que somos también parte interesada (usuarios del servicio) a la que hay que dar cuentas para continuar la relación con la empresa. Siempre hemos mantenido que los usuarios del servicio de prevención son tanto el empresario como los trabajadores, y que la obligación del servicio es trabajar para implicar a ambas partes en el proceso preventivo para promover la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud y la seguridad de trabajadores y trabajadoras. La comprobación de esta primera parte de la guía de evaluación se puede hacer en el mismo momento en que se va a proceder a la contratación del servicio, esto es, cuando la empresa y el servicio de prevención ajeno acuerdan los términos del concierto que van a suscribir.

5.2. EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS

La **Tabla de valoración (Actividades preventivas)** (ver apartado 5.4) se relaciona con tres **Fichas de evaluación de actividades preventivas** (ver apartado 5.4) que permiten valorar lo que hace el servicio y cómo lo hace, no de una manera abstracta sino centrándonos en las actividades preventivas más importantes que suelen llevar a cabo los servicios de prevención, es decir, **la evaluación de riesgos, la formación de los trabajadores y la vigilancia de la salud.**

De acuerdo con lo expuesto en capítulos anteriores, la calidad de una actividad preventiva no depende sólo de su ejecución técnica, sino que debe reunir toda una serie de requisitos que garanticen que el resultado final sea algo más que un papel o un mero formalismo. Es decir, para que una actividad preventiva tenga efectos positivos y acabe promoviendo mejoras en las condiciones de trabajo, que es de lo que se trata, debe desarrollar todo un abanico de iniciativas orientadas a favorecer el compromiso de la dirección de la empresa, la implicación de los trabajadores y, en definitiva, la cultura preventiva. Por ello, la calidad de las actividades que desarrolla un servicio de prevención en la empresa debe medirse también en función de si dichas actividades favorecen o no lo que se denomina la gestión integrada de la prevención y no sólo por la calidad técnica. De nada valdría una evaluación de riesgos con mediciones muy rigurosas si finalmente acaba guardada en un cajón o una formación de mucho nivel, pero que no se puede aplicar a la realidad de una pequeña empresa.

Según este enfoque, la valoración de calidad de las actividades preventivas que proponemos contempla un conjunto de dimensiones para cada una de ellas, a saber:

- Planificación de la actividad: se trata de saber si lo que se hace tiene o no un objetivo preventivo real que vaya más allá del mero cumplimiento de una obligación, es decir, si se hace con sentido.
- Integración de la actividad: en este caso miramos si se favorece desde el primer momento el compromiso de la dirección de la empresa con el fin de promover la aplicación del resultado de la actividad.
- Gestión de la participación: toda actividad preventiva debe contemplar la consulta y participación, no sólo por norma, sino porque además es la manera de fomentar la implicación de los trabajadores y la cultura preventiva.
- Ejecución de la actividad: este aspecto se refiere básicamente a la forma en que los técnicos orientan su trabajo y si lo hacen con rigor y profesionalidad.
- Producto final: un servicio de prevención siempre produce información que deberá ser utilizada por la empresa, pero para ello esa información debe tener unos requisitos de calidad.

- Implicación: además de la información, un servicio de prevención debe prestar asesoramiento y apoyo para la implantación de mejoras, por lo que este es otro aspecto a valorar desde el punto de vista de la calidad.

Este planteamiento, además de evaluar la calidad de un servicio de prevención, nos permite explicitar qué es para nosotros hacer las cosas bien y fomentar así entre los servicios de prevención una cultura de calidad.

La utilización de las **Fichas de evaluación de actividades preventivas** es relativamente sencilla a condición de conocer la práctica habitual del servicio de prevención que se está valorando. Se trata de ir leyendo en vertical cada una de las columnas en las fichas y tratar de localizar las definiciones que, a nuestro juicio, más se ajustan a la práctica habitual de dicho servicio de prevención. Hay que tener en cuenta que las definiciones de la primera fila, con puntuación 0, implican ausencia de cualquier planteamiento de calidad en la actividad del servicio de prevención y son excluyentes; es decir, si en una columna apreciamos que la actuación del servicio se corresponde con la primera casilla, ya no hay que seguir bajando y pasamos directamente a valorar la columna siguiente. Las otras tres definiciones de cada columna –con puntuaciones 2, 3 ó 5– representan distintos niveles de calidad, pero no son excluyentes, por lo que un servicio de prevención puede estar en una, dos o tres casillas de una misma columna, obteniendo en caso de estar en las tres la máxima puntuación de 10. Una vez localizadas en cada columna las distintas definiciones que corresponden al servicio que se está valorando, se mira la columna de la izquierda para ver las puntuaciones correspondientes, se suman y el resultado se traslada a la **Tabla de valoración (Actividades preventivas)**. Se pasa a la columna siguiente y se repite el proceso. Y así sucesivamente hasta completar cada ficha y la correspondiente tabla.

Una vez tengamos las puntuaciones de las tres **Fichas de evaluación** en la **Tabla de valoración (Actividades preventivas)** podemos obtener distintos tipos de puntuaciones (señaladas mediante los recuadros A, B, C y D; ver la tabla con las **indicaciones para las puntuaciones**).

- Valoración específica de las distintas dimensiones de cada actividad con las puntuaciones directas (de 0 a 10): nos permite saber qué aspectos se hacen mejor o peor en las distintas actividades.
- Valoración de cada actividad calculando la media de las puntuaciones horizontales (suma de todas las puntuaciones horizontales dividido por seis): nos da una idea de la calificación global de la actividad de 0 a 10.
- Valoración global de las diferentes dimensiones mediante la media de las puntuaciones verticales (suma de todas las puntuaciones verticales dividido por tres): apreciación de en qué dimensiones está mejor o peor el servicio.

D. Valoración media total (suma de todas las puntuaciones en el recuadro B dividido por tres): calificación global de la calidad del servicio de prevención en relación a las tres actividades evaluadas.

Todo ello nos permite detectar fortalezas y debilidades tanto en las actividades preventivas propiamente dichas como en las dimensiones o ámbitos de actuación que desarrollan los servicios de prevención. También nos permite comparar perfiles entre distintos servicios de prevención ajenos.

5.3. EVALUACIÓN DE OTROS REQUISITOS FUNDAMENTALES

Finalmente, la **Tabla de valoración (Otros requisitos fundamentales)** (ver apartado 5.4) incluye un listado con otros temas a considerar y también importantes para evaluar la actividad del servicio de prevención, como la agilidad de respuesta, disponibilidad para atender las demandas del delegado o delegada de prevención, su actividad de asesoramiento al comité de seguridad y salud, el seguimiento del Código Ético de los Profesionales de la Prevención, la interdisciplinariedad en las actividades del servicio, etc.

Creemos que la herramienta propuesta cumple varias funciones. La primera es que va a trasladar a todos los servicios de prevención ajenos que los trabajadores y las trabajadoras y sus representantes son parte interesada y protagonista (al menos en igual medida que el empresario) en la relación con el servicio de prevención y como tal parte interesada tienen criterios claros y ordenados sobre los requisitos mínimos que una acción preventiva debe reunir para ser considerada aceptable. En segundo lugar, las herramientas propuestas permiten evaluar a posteriori la actividad desarrollada por el servicio de prevención y poder establecer, a partir de dicha evaluación, nuestra propia opinión de cómo lo ha hecho y, por tanto, acerca de la conveniencia de mantener el contrato con dicho servicio o, por el contrario, utilizar los resultados para impugnar dicha continuidad de relación con la empresa y proceder al cambio de servicio de prevención. Incluso, en casos extremos de mala praxis preventiva, nos puede servir para impugnar ante la autoridad laboral la actividad del servicio de prevención ajeno en nuestra empresa.

Esta propuesta puede ser también de utilidad para orientar nuestra interacción con el servicio de prevención ajeno en el desarrollo de las distintas actividades preventivas, indicándonos en qué y cómo podemos y debemos de participar e implicarnos activamente para hacer una prevención eficaz.

En definitiva, pretendemos que las tablas y fichas de evaluación propuestas a conti-

nuación sirvan para impulsar de manera decidida la mejora de la acción preventiva que se lleva a cabo en las empresas, combatiendo las prácticas preventivas burocráticas y de mero papeleo asistencial y defensivo (ante la autoridad laboral) que hasta ahora han venido siendo mayoritarias y que son la antítesis de lo que realmente es la prevención y de los fines y medios que establece nuestro marco normativo. La acción sindical debería, pues, ir encaminada a conseguir que la empresa disponga o contrate un servicio de prevención que se ubique en los niveles superiores de calidad en relación con los distintos aspectos a valorar.

5.4. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN (TABLAS Y FICHAS)

Tabla de valoración (Requisitos legales)

| | | Sí | No | NP |
|---------------------|---|----|----|----|
| ACREDITACIÓN | El SP dispone de la correspondiente acreditación (art. 17.e RSP) | | | |
| | Las actuaciones del SP se corresponden con los ámbitos de acreditación | | | |
| | El SP dispone al menos de un experto por cada una de las especialidades acreditadas (art. 18.2.a RSP) | | | |
| | El SP tiene constituida una garantía que cubre su responsabilidad (art. 17.b RSP) | | | |
| | El SP mantiene las condiciones que en su día fueron objeto de acreditación (personal, ámbito, instalaciones, etc.): arts. 17-18 RSP | | | |
| | El SP ha comunicado a la autoridad laboral modificaciones relativas a las condiciones en que se basó su acreditación inicial (art. 27.1 RSP) | | | |
| | La acreditación del SP se ha mantenido ininterrumpidamente desde el momento inicial sin ninguna situación de extinción (art. 27.3 RSP) | | | |
| CONCIERTO | En el concierto se consignan los requisitos especificados en el art. 20 RSP | | | |
| | Los representantes de los trabajadores han sido consultados con carácter previo a la decisión de concertar con SP (art. 16.2 RSP) | | | |
| | Se han debatido y acordado en el seno del comité de seguridad y salud los criterios de selección del SP y las características del concierto (art. 16.2 RSP) | | | |

| | Sí | No | NP |
|--|----|----|----|
| El SP mantiene una memoria anual a disposición de las autoridades laborales y sanitarias (art. 20 RSP) | | | |
| El SP no mantiene vinculaciones comerciales, financieras o de otro tipo con la empresa concertada (art. 17.c RSP) | | | |
| La actividad subcontratada por el SP está justificada por la necesidad de conocimientos especiales o instalaciones complejas (art. 19 RSP) y está contemplada en las condiciones de acreditación (art. 23.e RSP) | | | |
| ACTIVIDADES | | | |
| El SP desarrolla todas las actividades derivadas del concierto | | | |
| El SP facilita a la empresa y al comité de seguridad y salud una memoria y programación anual de actividades (arts. 39.2 LPRL, 20.2 RSP) | | | |
| Los distintos expertos del SP actúan de forma coordinada en las actividades de evaluación de riesgos, planes de prevención y formación (art. 18.2.a RSP) | | | |
| Los distintos SP concertados por la empresa colaboran entre sí o con el SPP de la empresa (art. 16.1 RSP) | | | |
| La estructura sanitaria del SP garantiza la confidencialidad de los datos médicos personales (art. 18.3 RSP) | | | |
| El SP contribuye a la efectiva integración de las actividades preventivas en la gestión de la empresa a todos los niveles jerárquicos (art. 19.2 RSP) | | | |
| El SP garantiza la presencia de recursos preventivos en la empresa en las circunstancias previstas en la ley (arts. 32 bis LPRL; 22 bis RSP) | | | |

Claves de las abreviaturas:

- SP: servicio de prevención.
- NP: no procede.
- RSP: Reglamento Servicios de Prevención.
- art.: artículo.
- LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Tabla de valoración (Actividades preventivas)

| Actividades preventivas | Dimensiones de calidad | | | | | | Valoración | |
|---|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|-------------------|---|
| | Planificación de la actividad | Integración de la actividad | Gestión de la participación | Ejecución de la actividad | Producto final | Implicación | Suma puntuaciones | Suma puntuaciones horizontales dividida entre 6 |
| Evaluación de riesgos | | | | | | | | |
| Formación de trabajadores | | | | | | | | |
| Vigilancia de la salud | | | | | | | | |
| Valoración | | | | | | | | |
| Suma puntuaciones verticales | | | | | | | | |
| Suma puntuaciones verticales dividida entre 3 | | | | | | | | |

Ficha de evaluación de actividades preventivas (2): Formación a los trabajadores³

| Nivel de calidad | Planificación de la actividad | Integración de la actividad | Gestión de la participación | Ejecución de la actividad | Producto final | Implicación |
|------------------|---|--|--|---|--|--|
| 0 | Oferta de programas estándar generalistas con independencia de las características de los asistentes | Escasas/nula implicación de la empresa en el diseño de la formación | Escasas/nula participación de los representantes de los trabajadores | Deficiente organización de la acción formativa y/o impartición sin criterios didácticos adecuados | Ineficacia en la transmisión de conocimientos y/o de escasa utilidad práctica | Sin participación de los técnicos que conocen por experiencia la realidad de la empresa o sector |
| 2 | Oferta de programas específicos de carácter sectorial o por tipo de tareas basados en la evaluación de riesgos | Los responsables de la empresa participan en la planificación de la formación | El plan de formación se aprueba en el CSS o se discute con los representantes de los trabajadores | Impartición ordenada y coherente con transmisión unidireccional profesor-alumno | Adquisición de conocimientos coherentes, pero escasamente aplicables a la realidad del trabajo en la empresa | Participación ocasional como profesores de técnicos con conocimiento directo del sector o la empresa |
| 3 | Diagnóstico de necesidades formativas atendiendo a la realidad de la empresa y las características de los trabajadores | Los responsables de la empresa se implican en el seguimiento de la transferencia | Los representantes de los trabajadores intervienen en la planificación y/o impartición de la formación | Impartición ordenada y coherente que promueve la interactividad y la participación de los alumnos | Adquisición de conocimientos coherentes y aplicables a la realidad del trabajo en la empresa | Los profesores tienen un buen conocimiento del sector o la empresa y se esfuerzan por motivar al alumnado |
| 5 | Plan de formación, basado en diagnóstico de necesidades, con objetivos orientados a la transferencia del aprendizaje al entorno laboral | La formación preventiva se integra en la gestión de las tareas productivas («aprender haciendo») con implicación activa de los mandos directos | Los representantes de los trabajadores participan en la evaluación de los resultados de la formación | Impartición interactiva con actividades grupales y ejercicios prácticos orientados a la resolución de problemas | Adquisición de capacidades para la mejora del propio aprendizaje a partir de la experiencia de trabajo en la empresa | Los profesores desarrollan actividades de evaluación de la transferencia del aprendizaje a la realidad de la empresa |

Claves de las abreviaturas: SP: servicio de prevención; CSS: comité seguridad y salud
³ «Criterios de buenas prácticas para la formación de trabajadores en prevención de riesgos laborales». En: Boix P García AM, Llorens C, Torada R. *Percepciones y experiencia: la prevención de riesgos laborales desde el punto de vista de los trabajadores*. Madrid: ISTAS, 2001 (págs. 84-93).

Ficha de evaluación de actividades preventivas (1): Evaluación de riesgos^{1, 2}

| Nivel de calidad | Planificación de la actividad | Integración de la actividad | Gestión de la participación | Ejecución de la actividad | Producto final | Implicación |
|------------------|---|---|--|---|--|--|
| 0 | Sin definir objetivos ni procedimientos o sólo definición genérica | Escasas/nula interacción motivadora con la empresa | Escasas/nula participación de los trabajadores en el proceso | Rutina y/o con insuficiente trabajo sobre el terreno | Informe genérico y/o de difícil utilización operativa | Entrega del informe final con escasas/nula actividad de apoyo y facilitación |
| 2 | Plan de evaluación con explicitación de los procedimientos generales a utilizar | Los responsables de la empresa participan en la planificación del proceso de evaluación | Información del plan de evaluación y/o de los resultados al CSS o a los representantes de los trabajadores | Inspecciones sobre el terreno con aplicación de procedimientos sistemáticos de observación y/o medición | El informe final identifica las distintas opciones técnicas y/u organizativas para resolver los problemas detectados | Recomendaciones específicas con indicaciones para la implantación inmediata de las medidas más fácilmente aplicables |
| 3 | Plan de evaluación adaptado a la realidad de la empresa | Grupos de apoyo al proceso de evaluación con implicación de personal de la empresa | Planificación del proceso de evaluación de riesgos contando con los representantes de los trabajadores | Integración de datos epidemiológicos sobre salud de los trabajadores en la evaluación de riesgos | El informe final incluye datos y/o valoraciones sobre los pros y contras de las distintas opciones | Ofrecimiento y disponibilidad para atender demandas de la empresa en relación con la aplicación de las recomendaciones |
| 5 | Plan de evaluación explicando los objetivos y los resultados que se esperan | Capacitación para una efectiva participación del personal de la empresa en el proceso de evaluación | Participación de los representantes de los trabajadores en el proceso de recogida y/o análisis de la información | Integración de las percepciones y puntos de vista de los trabajadores en la evaluación de riesgos | El informe final incluye propuestas de acción orientadas a objetivos según un orden de prioridades | Facilitación y apoyo proactivo sobre el terreno para la aplicación de las recomendaciones a la realidad de la empresa |

Claves de las abreviaturas: SP: servicio de prevención; CSS: comité seguridad y salud
¹ Comisión Europea. Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1997.
² Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. *Evaluación de las condiciones de trabajo: prácticas europeas*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1996.

Tabla de valoración (Actividades preventivas). Indicaciones para las puntuaciones

| Actividades preventivas | Dimensiones de calidad | | | | | | Valoración | |
|---|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------|-------------------|---|
| | Planificación de la actividad | Integración de la actividad | Gestión de la participación | Ejecución de la actividad | Producto final | Implicación | Suma puntuaciones | Suma puntuaciones horizontales dividida entre 6 |
| Evaluación de riesgos | | | | | | | | |
| Formación de trabajadores | | | A | | | | | B |
| Vigilancia de la salud | | | | | | | | |
| Valoración | | | | | | | | |
| Suma puntuaciones verticales | | | | | | | | |
| Suma puntuaciones verticales dividida entre 3 | | | C | | | | | D |

Ficha de evaluación de actividades preventivas (3): Vigilancia de la salud^{4, 5}

| Nivel de calidad | Planificación de la actividad | Integración de la actividad | Gestión de la participación | Ejecución de la actividad | Producto final | Implicación |
|------------------|--|--|---|---|---|--|
| 0 | Sin definir planes, objetivos ni prioridades o sólo definición genérica | Escasa/nula implicación de la empresa en la planificación de la vigilancia de la salud | Escasa/nula participación de los representantes de los trabajadores de la vigilancia de la salud | Aplicación mecánica y/o rutinaria de los protocolos de vigilancia de la salud | Informe individual clasificatorio (apto/no-apto) sin otras consideraciones o sólo con recomendaciones genéricas | Sin informe a la empresa o únicamente informe global sin recomendaciones preventivas o sólo de carácter genérico |
| 2 | Plan general de vigilancia de la salud basado en la evaluación de riesgos | El SP promueve la participación de los responsables de la empresa en la planificación de la vigilancia de la salud | Se informa del plan de vigilancia de la salud en el CSS o a los representantes de los trabajadores | Aplicación de los protocolos en función de los riesgos de la(s) tarea(s), teniendo en cuenta la historia laboral y sanitaria de cada trabajador | Informe individual con recomendaciones para la adaptación de puestos de trabajo | Recomendaciones específicas con indicación de pautas generales para su aplicación |
| 3 | Plan de vigilancia de la salud basado en la evaluación de riesgos, la incidencia de bajas por enfermedad y las características de la población ocupada en la empresa | El SP promueve la adopción de medidas individuales de adaptación de puestos de trabajo cuando la vigilancia de la salud detecta anomalías en un trabajador | Los representantes de los trabajadores son consultados y tenidos en cuenta en la planificación de la vigilancia de la salud | Aplicación de instrumentos y técnicas epidemiológicas de vigilancia colectiva | Informe epidemiológico sobre el estado de salud colectivo con recomendaciones para la evaluación y control de los riesgos laborales | Apoyo a la empresa para la implementación de políticas de adaptación de puestos de trabajo |
| 5 | Plan de vigilancia de la salud con objetivos y prioridades específicos por colectivos y situaciones de riesgo | El SP promueve el desarrollo de estrategias preventivas colectivas por parte de la empresa en función de los resultados de la vigilancia de la salud | Las conclusiones de la vigilancia de la salud se incluyen en la memoria anual y son objeto de debate en el CSS o con los representantes de los trabajadores | Los resultados de la vigilancia de la salud se utilizan como criterio de verificación de eficacia de la actividad preventiva | Estudios específicos que permitan la identificación de grupos de riesgo y/o de relaciones riesgo-daño de origen laboral | Apoyo a la empresa para la adecuación y mejora continua de los planes de prevención en función de las condiciones de salud de los trabajadores |

Claves de las abreviaturas: SP: servicio de prevención; CSS: comité seguridad y salud

4 Moreno N, Box P. *Guía sindical de salud laboral: vigilancia de la salud de los trabajadores*. Madrid: ISTAS, 2000.
 5 Box P, Roel JM, López Jacobs M, Solé MD, García Gómez M, Moreno N. «La vigilancia de la salud de los trabajadores en España: informe de situación». En: Box P (compilador). *Vigilar la salud, prevenir el riesgo*. II Foro ISTAS de Salud Laboral. Madrid: ISTAS, noviembre 2000 (págs. 17-30).

Tabla de valoración (Otros requisitos fundamentales)

| | Siempre o casi siempre | A veces | Nunca o casi nunca | No procede |
|---|------------------------|---------|--------------------|------------|
| Es fácil contactar con el SP cuando se le necesita | | | | |
| El SP responde con agilidad cuando se le hace una demanda | | | | |
| Las recomendaciones del SP son aplicables a la realidad de la empresa | | | | |
| Las soluciones que propone el SP son útiles para resolver los problemas | | | | |
| La información que traslada el SP es comprensible para los trabajadores | | | | |
| El SP se esfuerza por aumentar la motivación preventiva de la empresa | | | | |
| Las recomendaciones del SP siguen los principios jerárquicos de la prevención | | | | |
| El SP hace un seguimiento de la acción preventiva en la empresa | | | | |
| El comportamiento del SP se adecua a los principios del Código Ético | | | | |
| La actividad del SP resulta satisfactoria para los trabajadores | | | | |
| Se nota que el SP actúa como un equipo interdisciplinar | | | | |
| El SP instruye a los mandos para que potencien un clima preventivo | | | | |

Claves de las abreviaturas: SP: servicio de prevención.

6. ¿Cómo exigir calidad al servicio de prevención?

6.1. LA ESTRATEGIA

Ya hemos visto qué es un servicio de prevención de calidad, y por qué nos interesa que el de nuestra empresa lo sea. Incluso disponemos de una herramienta para valorar de forma eficaz hasta qué punto lo es, pero nos queda una cuestión fundamental por aclarar: ¿qué podemos hacer, en cada una de nuestras empresas, para lograr que el servicio de prevención actúe conforme a los criterios de calidad expuestos?

Pues, en principio, lo mismo que cuando abordamos cualquier problema de salud laboral o, en general, de acción sindical. Debemos implicarnos desde el mismo comienzo en el que la empresa se dispone a decidir sobre la modalidad preventiva que adopta. Para ello hay que tener capacidad de plantear nuestras preferencias y hacerlo sobre criterios claros y exigibles. En el caso de que se opte por contratar a un servicio de prevención ajeno es importante poder plantear dichos criterios para que sean conocidos y asumidos por el SPA como condición para dar el visto bueno a la contratación. En todo caso, aunque no pudiéramos condicionarla, mostraría nuestra capacidad y nos situaría en mejores condiciones para lograr que el SPA lleve a cabo su labor de manera rigurosa y efectiva.

Los avances de nuestros planteamientos en las empresas se consiguen casi siempre a través de una cuidadosa mezcla de distintos ingredientes, a saber: capacidad de argumentar, de convencer, de buscar complicidades, de presionar y de denunciar.

- **Argumentar y convencer.** Nuestros planteamientos corresponden a nuestros intereses como trabajadores y trabajadoras (¡faltaría más!) y por ello en principio suscitan el rechazo de la contraparte. Sin embargo, hay mucho espacio para la búsqueda de acuerdos: que el servicio de prevención tenga capacidad de detectar y resolver los problemas reales, que promueva la mejora constante de los niveles de salud y que tenga capacidad de anticiparse a los problemas es algo que debería de interesar a la empresa también (y, en todo caso, a lo que está obligada legalmente), salvo que tenga una visión muy cortoplacista en sus planteamientos de salud laboral y esté dispuesta a incumplir la normativa. Todos los argumentos que hemos utilizado previamente para definir un servicio de prevención de calidad pueden trasladarse a los foros de debate con la empresa para lograr un consenso sobre qué servicio de prevención queremos. También sería interesante hacer hin-

capié en que existe un importante consenso científico sobre las características que tiene que reunir un servicio de prevención de calidad, para lo cual te puede ser de mucha ayuda la consulta del libro de P. Boix (coordinador) *Informe sobre la calidad de los servicios de prevención en España* (Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2008), que puedes encontrar en el siguiente enlace: <http://www.osl.upf.edu/pdfs/proyectos/QSPinfodef.pdf>

- **Buscar complicidades.** En realidad es un elemento más para argumentar y convencer. Sin embargo, lo comentamos por separado para incidir especialmente en la oportunidad de buscar la complicidad de las personas que trabajan en el servicio de prevención. En muchas ocasiones tendemos a percibir al personal técnico de los servicios de prevención como un grupo de interés perfectamente alineado con la empresa, que es la que lo elige y paga al servicio. Esta percepción tiene su razón de ser en España, donde abundan los ejemplos de actuaciones técnicas de los servicios de prevención que parecen obedecer más a estrategias de gestión del personal (o simplemente de ahorro) de la dirección de la empresa que al real objetivo de prevenir riesgos y mejorar salud. Sin embargo, las personas que trabajan en los servicios de prevención saben que el futuro de su profesión pasa por la dignificación de la misma y que los trabajadores y trabajadoras les apoyamos en este camino. Apelar una y otra vez a la ética, a la deontología, al componente vocacional de su elección profesional (suponemos que han decidido ser prevenciónistas para prevenir riesgos, no para ocultarlos, negarlos, infravalorarlos o fabricar coartadas para el empresariado); pelear por su autonomía y su estabilidad laboral; favorecer su agregación en asociaciones profesionales y asegurarles nuestro apoyo cuando puedan sentirse vulnerables por actuar conforme a su conciencia, son todas actuaciones que pueden facilitar que los servicios de prevención no se ubiquen en la órbita de los intereses empresariales y jueguen su auténtico papel de apoyo técnico independiente.
- **Presionar.** Lo que llevamos haciendo desde que existen los sindicatos. Con el apoyo de la gente que representamos, suele ser posible marcar una línea roja de mínimos, más allá de la cual la empresa sabe que se verá envuelta en una dinámica de conflicto que no le conviene ni interesa. Es esencial medir bien las fuerzas y no ventilar amenazas que no asustan o no se pueden cumplir, por supuesto, pero tampoco hay que olvidarse que a veces es necesario decir: ¡hasta aquí!
- **Denunciar.** Los servicios de prevención desempeñan un papel esencial para el logro de los objetivos que, en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, nos hemos dado como sociedad en materia de salud laboral. Por ello existen una serie de disposiciones legales cuya finalidad es asegurar que los servicios cumplen la función para la que han sido creados. Se trata de unos requisitos mínimos de calidad que

todo servicio de prevención debe cumplir: si el de nuestra empresa no lo hace, después de haber intentado sin éxito los otros caminos, tenemos la opción (incluso la obligación) de denunciar los hechos a la Inspección de Trabajo, para que verifique si hay efectivo incumplimiento. Es cierto que los requisitos de calidad de los servicios de prevención fijados normativamente pueden ser insuficientes (la historia de los primeros diez años de vigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales así parece indicarlo); también lo es que pueden ser muy indeterminados, por lo que pueden dar pie a diferentes lecturas (¿qué es suficiente?, ¿qué es adecuado?, ¿qué es razonable?), pero no por eso se debe desechar esta vía. Caso por caso se puede ir determinando lo indeterminado, así como castigando el incumplimiento de los requisitos más básicos y en este proceso tenemos que estar.

6.2. LOS RECURSOS

Para que la estrategia para conseguir que en tu empresa el servicio de prevención actúe de conformidad con las pautas de calidad que hemos trazado sea aún más eficaz, cuentas con los siguientes recursos:

1. El Código Ético Internacional de los Profesionales de la Salud Laboral (disponible en www.icohweb.org). Prácticamente todos los principios contenidos en este código coinciden directamente con los elementos de calidad y buenas prácticas que venimos defendiendo. El respeto, la independencia en la actuación profesional, la orientación preventiva, la disponibilidad o la mejora continua son tanto pautas éticas como criterios de calidad. En el **Cuadro 3** seleccionamos algunos textos del Código Ético relacionados con la calidad de los servicios de prevención.

Cuadro 3. Selección de textos del Código Ético Internacional de los Profesionales de la Salud Laboral relacionados con la calidad en los servicios de prevención

«El objetivo de la práctica de la salud ocupacional es promover y proteger la salud de los trabajadores, mantener y mejorar su capacidad y habilidad para el trabajo, contribuir al establecimiento y mantenimiento de un ambiente seguro y saludable para todos, así como promover la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, teniendo en cuenta su estado de salud».

«El campo de la salud ocupacional es amplio y abarca la prevención de todos los daños derivados del trabajo, los accidentes de trabajo, los trastornos relacionados con el trabajo, incluyendo las enfermedades profesionales, y todos los aspectos relacionados con las interacciones entre el trabajo y la salud».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben involucrarse en cuanto sea posible, en el diseño y selección de equipos de seguridad y salud ocupacional, métodos y procedimientos apropiados, prácticas de trabajo seguras y deben promover la participación de los trabajadores en este campo, así como fomentar el aprendizaje basado en la experiencia».

«Sobre la base del principio de equidad, los profesionales de la salud ocupacional deben ayudar a los trabajadores a obtener y mantener su empleo a pesar de sus deficiencias o discapacidades. Se debe reconocer que hay necesidades particulares de los trabajadores en materia de salud ocupacional, en función del género, edad, condiciones fisiológicas, aspectos sociales, barreras de comunicación u otros factores».

«Cuando especialistas de distintas profesiones trabajan juntos dentro de un enfoque multidisciplinario, deben esforzarse por basar sus acciones en valores compartidos y por entender las tareas, obligaciones, responsabilidades y estándares profesionales de los demás».

«También son partes de estas obligaciones la integridad en la conducta profesional, la imparcialidad y la protección de la confidencialidad de los datos sobre la salud y la privacidad de los trabajadores».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben utilizar métodos válidos de evaluación de riesgos, proponer medidas eficaces de prevención y realizar el seguimiento de su aplicación».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben brindar asesoría honesta y competente a los empleadores sobre la forma de cumplir con sus responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo, así como a los trabajadores sobre la protección y la promoción de su salud en relación con el trabajo. Cuando existan comités de salud y seguridad, los profesionales de la salud ocupacional deben mantenerse en contacto directo con los mismos».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben esforzarse por permanecer familiarizados con el trabajo y el ambiente de trabajo».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben esforzarse por mejorar su competencia y mantenerse bien informados respecto al conocimiento científico y técnico, los peligros ocupacionales y las formas más eficientes de eliminar o reducir los riesgos relevantes».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben visitar los lugares de trabajo en forma periódica y sistemática siempre que sea posible».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben consultar a los trabajadores, a los técnicos y a la dirección sobre el trabajo que realizan».

«La evaluación de los riesgos ocupacionales debe conducir al establecimiento de una política de salud y seguridad en el trabajo y a un programa de prevención adaptado a las necesidades de la empresa».

«Se debe dar especial atención a la rápida aplicación de medidas sencillas de prevención, que sean técnicamente confiables y de fácil implementación. Posteriormente deberá verificarse si las medidas adoptadas son efectivas o si se requieren soluciones más completas».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben establecer y mantener canales de comunicación abiertos entre ellos y el funcionario o ejecutivo de la empresa responsable de las decisiones de más alto nivel y los representantes de los trabajadores en relación con las condiciones y la organización del trabajo, y el medio ambiente laboral en la empresa».

«Los profesionales de la salud ocupacional deben instituir programas de auditoría profesional de sus propias actividades para garantizar que los estándares establecidos son los adecuados, que se están cumpliendo, para que las deficiencias que puedan presentarse sean detectadas y corregidas, y para asegurar el mejoramiento continuo del desempeño profesional».

2. La normativa de prevención de riesgos laborales. Hasta ahora nos hemos referido a los requerimientos legales en materia de servicios de prevención sin entrar en su descripción. En el Cuadro 4 te ofrecemos una síntesis de lo más relevante que dice la ley en relación con la calidad en los servicios de prevención para que tengas una primera orientación.

Cuadro 4. Resumen de la principal normativa relacionada con la calidad en los servicios de prevención

- a. **Tutela de la independencia profesional.** El personal técnico de los servicios de prevención no puede sufrir perjuicio alguno derivado de su actividad. En concreto, gozan de las mismas garantías que el Estatuto de los Trabajadores establece a favor de la representación de la plantilla en la empresa (art. 30.4 LPRL):
- I. Expediente contradictorio en caso de sanciones por faltas graves o muy graves.
 - II. Prioridad de permanencia en el centro de trabajo, en los supuestos de suspensión o extinción por causas tecnológicas o económicas.
 - III. No ser despedido ni sancionado durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a la expiración de su encargo.
 - IV. No ser discriminado en su promoción económica o profesional en razón del desempeño de sus funciones.
 - V. Facultad de optar entre la indemnización y la readmisión en caso de despido declarado improcedente.
- b. **Medios humanos y materiales.** Los servicios de prevención deben contar con las instalaciones y los medios humanos y materiales necesarios para el ejercicio de sus funciones. (LPRL, art. 31.3 y 31.4; RSP, arts. 15 y 18).

- c. **Servicios de prevención propios.** Debe organizarse dentro de la empresa como una unidad organizativa específica cuyos integrantes se dedican en exclusiva a la actividad preventiva (art. 15.1 RSP). Tendrá adscritos especialistas de, al menos, dos disciplinas preventivas (medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada) (art. 15.2 RSP). Sus integrantes deben actuar de forma coordinada. Sin perjuicio de ello, la actividad sanitaria contará, dentro del servicio de prevención, con la estructura y medios adecuados a su naturaleza específica, garantizándose en todo caso la confidencialidad de la información médica (art. 15.2 RSP). Anualmente debe elaborar una memoria y programación anual (art. 15.5 RSP).
- d. **Servicio de prevención ajeno.** El empresario debe consultar con los trabajadores y trabajadoras, con carácter previo, la decisión de concertar la actividad preventiva con uno o varios servicios de prevención ajenos (art. 16.2 RSP). No cabe la subcontratación de estas actividades (art. 19 RSP) salvo para la realización de operaciones o actividades concretas que requieran conocimientos especiales o instalaciones de gran complejidad. La relación entre la empresa y el servicio de prevención externo se formaliza a través del concierto, que es el documento en el que se recogen los términos del acuerdo entre la empresa y el servicio de prevención ajeno. El servicio de prevención externo debe facilitar a las empresas para las que actúa la memoria y programación anual de acuerdo al art. 39.2.d) de la LPRL (art. 20.2 RSP).
- e. **Servicio de prevención mancomunado.** Se consideran a todos los efectos servicios propios de las empresas que los constituyen, debiendo cumplir los requisitos exigibles a los servicios propios. Podrán prestar servicios sólo a las empresas que los constituyen.

3. La acreditación y la auditoría. Como se sabe, la ley permite cierta discrecionalidad por parte de la empresa en la elección de la modalidad de organización de los recursos preventivos que considera más idónea para su empresa, decisión que debe ser sometida a consulta, preceptiva pero no vinculante, con la representación del personal. Sin embargo, no se quiere que la dirección de la empresa utilice esa facultad para burlar sus obligaciones, por lo que se han establecido mecanismos de control dirigidos a asegurar la adecuación entre las necesidades preventivas de la empresa y los recursos habilitados para satisfacerlas: la acreditación y la auditoría.

Así, los servicios de prevención ajenos (SPA), para poder actuar como tales, deben contar con una acreditación. Para obtener la acreditación, la empresa que pretenda actuar como SPA debe someter un conjunto de documentos sobre sus recursos humanos y materiales y proyectos de actuación para que sean aprobados por la autoridad laboral y la autoridad sanitaria. Una vez acreditadas, las entidades siguen sometidas a la vigilancia y control de las autoridades laborales y sanitarias, a las

que tienen que remitir importante documentación sobre sus actividades. Dichas autoridades pueden fiscalizar la calidad de las actuaciones del SPA y la permanencia de los requisitos que motivaron la concesión de la acreditación. Por ello, si consideramos que nuestro servicio de prevención ajeno no actúa conforme a criterios de calidad mínimamente aceptables, podemos informar de ello a la autoridad laboral que lo ha acreditado.

El otro mecanismo previsto para asegurar la calidad de la organización de los recursos preventivos es la auditoría. A través de la auditoría se pretende comprobar que la empresa ha realizado correctamente la evaluación de riesgos, ha planificado y realizado las actividades preventivas ajustándose a la normativa y dispone de los medios adecuados, propios o concertados, para la realización de las actividades preventivas. Deben someterse a auditoría, en principio cada cinco años, todas las empresas que no hayan concertado la realización de las actividades de prevención con un servicio de prevención ajeno. Sobre este punto hay que aclarar que cuando se concertan actividades concretas, pero no la globalidad de las mismas, sigue existiendo la obligación de someter a auditoría sólo dichas actividades, realizada con medios propios. Las auditorías sólo las pueden realizar empresas que hayan sido autorizadas por la autoridad laboral y que no tengan vinculación alguna con la empresa auditada. En el proceso de la auditoría se prevé recabar la opinión de los trabajadores y sus representantes. Es un momento que debemos aprovechar para poner de manifiesto nuestras eventuales disconformidades.

4. Tus derechos de consulta y participación. De acuerdo con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa tiene que someter a consulta «la organización y el desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los riesgos profesionales en la empresa, incluida la designación de los trabajadores encargados de dichas actividades o el recurso a un servicio de prevención externo» (LPRL, art. 33.1.b). La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012, en el punto 3 de su objetivo 3 (Fortalecer el papel de los interlocutores sociales y la implicación de los empresarios y los trabajadores en la mejora de la seguridad y salud en el trabajo) refuerza los derechos de intervención de los representantes de los trabajadores en la materia, estableciendo que:

- a) En el seno del comité de salud y seguridad se tratarán las cuestiones relacionadas con la modalidad organizativa preventiva de la empresa y, en su caso, de la gestión realizada por el servicio de prevención ajeno.
- b) Se facilitará a los delegados de prevención la memoria anual del servicio de prevención ajeno.

Guía sindical de salud laboral. Criterios de calidad en los servicios de prevención

- c) Los delegados de prevención podrán presentar un informe razonado sobre estos aspectos que deberá ser contestado por el empresario.
- d) Los delegados podrán dirigirse a la autoridad laboral para poner en su conocimiento cualquier cuestión que consideren relevante respecto al funcionamiento y la calidad de las actuaciones desarrolladas por el servicio de prevención.
- e) La renovación del concierto del servicio de prevención ajeno se negociará en el seno del CSS. En caso de desacuerdo, el empresario presentará un informe motivando su decisión. Se podrá acudir a órganos de solución extrajudicial de conflictos.