

Folleto 2

# Criterios de calidad de los servicios de prevención

**Incidir en la calidad de los servicios de prevención es posible.  
Materiales informativos y divulgativos.**

Autoría: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS-CCOO, con la colaboración de la Federación de Industria de CCOO |  
Financiado por: FEPR.

Editado por: ISTAS-CCOO | Diseño y producción: QAR Comunicación, SA | Valencia 2019.

Este folleto se elabora en el marco de la acción: *Incidir en la calidad de los servicios de prevención es posible. Materiales informativos y divulgativos* (Código de la acción: AS2018-0046).

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.



istas

CCOO

Colabora:

CCOO  
industria

Este folleto tiene dos objetivos, por un lado dotar a la representación sindical de información general para valorar la calidad de los servicios de prevención y por otro lado proporcionar información que oriente su estrategia sindical para que el servicio de prevención actúe conforme a los criterios de calidad presentados.

El [Reglamento de los Servicios de Prevención \(RD 39/1997\)](#) recoge en su artículo 10 que las empresas pueden organizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, y que podrán escoger entre una de las siguientes modalidades: asumirla personalmente, designando a un trabajador o una trabajadora para llevarla a cabo, constituyendo un servicio de prevención propio o recurriendo a un servicio de prevención ajeno.

Insistimos en dos ideas muy básicas, los servicios de prevención tienen que jugar un doble papel, tal y como se recoge en la [Guía técnica para la mejora de la eficacia y calidad de las actuaciones de los Servicios de Prevención Ajenos, criterios de calidad del servicio](#) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

1. El servicio de prevención debe gestionar y ejecutar las actividades que tiene atribuidas en la normativa y le estén reservadas.
2. El servicio de prevención asesora a la empresa, a las trabajadoras y los trabajadores y a la representación sindical.

Animamos a someter este folleto a una lectura comprensiva y crítica. Pretendemos incitar a la representación sindical, a las diferentes centrales sindicales, a las empresas y a los servicios de prevención a aproximarse al tema con intención preventiva, y así contribuir a la integración de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

## INTRODUCCIÓN

En este folleto se presenta información relacionada con los criterios de calidad de los servicios de prevención y con la estrategia de acción sindical.

Para recabar información y conocer las prácticas más frecuentes en el sector se han realizado entrevistas a informantes claves y a representantes legales de las trabajadoras y los trabajadores tanto individuales como grupales, que nos han proporcionado información crucial para poder elaborar este folleto de la forma más personalizada posible para atender las necesidades de la representación sindical del sector. Se ha simplificado al máximo la información que se presenta con la idea de hacerla más directa y efectiva.

Para ampliar información acude a la Federación de CCOO Industria de tu territorio.

No se puede hacer una propuesta única válida para dar respuesta a las diferentes realidades de los distintos centros de trabajo, pero el conjunto de acciones que presentamos da pautas para consolidar un enfoque y un plan de acción renovados, que rompan con inercias caducas que no permiten a la representación sindical influir en la actividad preventiva de las empresas.

## Secuencia de acción

El inicio del proceso de intervención pasa por conocer las características de la situación de partida. Tenemos que ser capaces de identificar los problemas que limitan la calidad percibida del servicio de prevención. A continuación se ha de trazar un plan de acción, donde se fije un objetivo acorde con la realidad que tenemos. Y, por último, debemos de presentar propuestas concretas.

## VALORACIÓN DE REQUISITOS GENERALES

Insistimos, cada realidad en los diferentes centros de trabajo marcará un plan de acción. Para saber cuál es la situación de partida, y pasar de la percepción a la acción, se ha de empezar por recabar información sobre los siguientes puntos:

0. ¿Cuál es la modalidad de organización preventiva que tiene la empresa?
1. La modalidad de organización preventiva elegida por la empresa, ¿se ajusta a las prescripciones legales?, ¿ha sido consultada con la representación sindical?
2. Los recursos con que cuenta la empresa, propios o concertados, ¿permiten la adecuada realización de las siguientes funciones? Evaluación de riesgos, planes de prevención y seguimiento de los mismos, vigilancia de la salud, formación, planes de emergencia, etc.
3. ¿La empresa respeta las garantías de imparcialidad de todas las personas con funciones preventivas?, ¿dichas personas actúan con independencia profesional?
4. ¿El servicio de prevención suele atender las demandas de asesoramiento de las delegadas y los delegados de prevención?, ¿y las de las trabajadoras y los trabajadores?
5. ¿El servicio de prevención elabora anualmente una memoria y un programa de actividades?, ¿se informa de ello a la representación sindical?, ¿se somete a consulta?
6. En caso de contar con un servicio de prevención propio, ¿se realiza una auditoría?, ¿se tienen en cuenta las opiniones de las trabajadoras y los trabajadores en esa auditoría?, ¿la representación sindical recibe copia de la auditoría?

# Criterios de calidad de los servicios de prevención

A continuación presentamos una tabla general para valorar los siguientes puntos: acreditación, concierto (contrato entre la empresa y el servicio de prevención) y actividades preventivas.

## Acreditación

	SÍ	NO
El servicio de prevención tiene acreditación (art. 17 RSP)		
El servicio de prevención tiene al menos una persona experta por cada especialidad acreditada (art. 18 RSP)		
El servicio de prevención tiene fijada una garantía que cubre su responsabilidad (art. 17 RSP)		
El servicio de prevención mantiene las condiciones que dieron lugar a su acreditación inicial (arts. 17 y 18 RSP)		

RSP: Reglamento de los Servicios de Prevención.

## Concierto

	SÍ	NO
La representación sindical ha sido consultada con carácter previo a la concesión del concierto con el servicio de prevención (art. 16 RSP)		
Se han debatido los criterios de selección del servicio de prevención y las características de ese concierto en el seno del comité de seguridad y salud (art. 16.2 RSP)		

RSP: Reglamento de los Servicios de Prevención.

## Actividades

	SÍ	NO
El servicio de prevención desarrolla todas las actividades recogidas en el concierto		
El servicio de prevención facilita a la empresa y al comité de seguridad y salud una memoria y una programación anual de actividades (art. 39.2 LPRL y art. 20.2 RSP)		

RSP: Reglamento de los Servicios de Prevención.

LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

## CRITERIOS DE CALIDAD

En la fase de investigación se han detectado tres lagunas importantes: el desconocimiento sobre la modalidad preventiva que tenía la empresa, la dificultad para encontrar en el servicio de prevención un espacio de asesoramiento y consulta autónoma y colegiada a la representación sindical, y la percepción de falta de independencia del personal técnico del servicio de prevención en cualquiera de sus modalidades.

Una vez que se tiene información certera sobre el punto de partida, hay que abordar el plan de acción. Si tenemos en cuenta las necesidades expresadas en la fase de investigación, sería conveniente que nuestras actuaciones se moviesen siempre teniendo en cuenta las siguientes ideas fuerza:

- El servicio de prevención tiene entre sus funciones el asesoramiento tanto a la empresa como a la representación sindical y a la propia plantilla.
- La constitución de un servicio de prevención o la contratación de un servicio de prevención ajeno no supone la representación de la empresa en temas de seguridad y salud. La interlocución en temas de salud laboral se tiene que dar con la empresa.
- El servicio de prevención en cualquiera de sus modalidades tiene que garantizar la independencia de su personal técnico.

A continuación presentamos una tabla de valoración con requisitos generales que nos puede ayudar a tener presentes algunos requisitos y actitudes fundamentales en relación con la calidad del servicio de prevención, y a profundizar en nuestro plan de acción.

## Información para la aplicación de la escala

Siendo 1 la calificación más baja y 10 la calificación más alta.

Es una escala simple, que permite entre otras cosas hacer un análisis sencillo. La calificación de cada una de las preguntas nos ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles en la relación con el servicio de prevención, y nos habilita para solicitar información de forma precisa para mejorar un área deficiente concreta.

La calificación final total también nos permite tener a una visión global no parcializada sobre la impresión subjetiva que tenemos sobre el servicio de prevención.

# Criterios de calidad de los servicios de prevención

ESCALA DEL 1 AL 10

Es fácil contactar con el SP cuando se le necesita	
El SP responde con agilidad cuando se le hace una demanda	
El personal del SP acude frecuentemente a la empresa	
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 las trabajadoras y los trabajadores	
El SP se esfuerza por aumentar la motivación preventiva de la empresa	
El SP hace un seguimiento de la acción preventiva en la empresa	
La actividad del SP resulta satisfactoria para las trabajadoras y los trabajadores	
Se nota que el SP actúa como un equipo interdisciplinar	
El SP es receptivo a las propuestas de la representación sindical	
<b>Media</b>	

SP: Servicio de Prevención.

## Indicaciones básicas:

1. Contactar con el servicio de prevención es la acción sindical inicial más efectiva porque va a marcar la diferencia desde el comienzo. El servicio de prevención reconocerá nuestro interés en participar activamente, y además percibirá que tenemos criterios claros y ordenados sobre la calidad de las acciones preventivas.
2. Podemos hacer uso de esta escala en diferentes momentos. En un primer momento para conocer el punto de partida. Periódicamente para verificar si ha cambiado nuestra

percepción sobre los compromisos y las actitudes del servicio de prevención. Y en último lugar también podremos usar los resultados para manifestar nuestra opinión sobre la conveniencia de mantener el contrato o proponer el cambio en el servicio de prevención, podemos usar los resultados para impugnar la continuidad del contrato entre la empresa y el servicio de prevención.

3. En general, podemos usar los resultados de la tabla para orientar nuestra relación con el servicio de prevención en el desarrollo de las distintas actividades preventivas.

## ORIENTACIONES PREVENTIVAS EN RELACIN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PREVENCIN

### Empresa

- La empresa y las personas con responsabilidad en ella tienen que conocer sus obligaciones y adem s saber cu les son sus responsabilidades en la gesti n del riesgo. Tambi n han de conocer el papel que juega el servicio de prevencin. No es una cuesti n de definici n ni conceptos sino de percepci n, han de reconocer que la prevencin es una inversi n econ mica y en salud.
- Debemos reclamar un buen liderazgo y un compromiso visible y real con la salud laboral. La empresa no puede delegar en el servicio de prevencin sus capacidades.
- Formaci n y capacidades. La formaci n en prevencin de riesgos laborales de la direcci n de la empresa y las personas con responsabilidades de gerencia deber a complementarse con otras capacidades relacionadas con la comunicaci n, la organizaci n, la delegaci n o el trabajo en equipo, que fomenten y faciliten la participaci n.
- Planes de formaci n para mandos intermedios. Tambi n las personas que ocupan cargos intermedios deben contar con formaci n en prevencin, suelen asumir responsabilidades organizativas y dirigir y guiar grupos de trabajo, adem s de responsabilizarse directa o indirectamente de las condiciones de trabajo de su secci n o departamento. Para conocer y realizar correctamente su labor y funciones preventivas deben formarse y comprometerse con la prevencin.

### Formaci n

- La formaci n es una obligaci n empresarial, pero no cualquier charla "informativa" es formaci n. Se debe definir el objetivo preventivo de cada sesi n, los contenidos te rricos y pr cticos a trabajar y las t cnicas y din micas a emplear.
- Se debe informar de los derechos y las obligaciones de todas las personas implicadas en la prevencin en la empresa, y tambi n de los mecanismos de los que dispone la organizaci n para transmitir y recoger la informaci n de la plantilla. Solo as se dispondr a de formaci n suficiente para saber qu solicitar a la empresa y c mo solicitarlo.
- El plan de formaci n tiene que estar basado en el diagn stico de las necesidades, hay que planificar la actividad, y han de fijarse objetivos orientados a la transferencia del aprendizaje al entorno laboral. La formaci n ha de ser personalizada y te rrico-pr ctica. Siempre ser a conveniente la ejecuci n de ejercicios pr cticos orientados a la resoluci n de problemas reales relacionados con el centro de trabajo.
- El plan de formaci n ha de ser discutido y aprobado en el comit e de seguridad y salud, y tiene que estar orientado a la adquisici n de conocimientos aplicables a la realidad laboral del centro de trabajo. Hay que hacer seguimiento y evaluar los resultados de la formaci n, contando con la participaci n de la representaci n sindical.

## Evaluación de riesgos

- La evaluación ha de adaptarse a la realidad de la empresa.
- Se debe de realizar contando con la implicación y la participación de todo el personal de la empresa a lo largo de todo el proceso de evaluación.
- Se requiere obligatoriamente trabajo en el terreno, con observaciones y mediciones *in situ*, integrando las percepciones, las experiencias y los puntos de vista de las trabajadoras y los trabajadores.
- El informe final tiene que ser personalizado, y tener utilidad operativa. El informe final tiene que recoger indicaciones específicas para la implementación de las medidas. Y desde el servicio de prevención se tiene que facilitar y apoyar la aplicación de las recomendaciones a la realidad de la empresa.

## ¿Por qué este folleto y esta temática?

Los contenidos que se presentan en el folleto tienen como objetivo general mejorar la relación entre la representación sindical y los servicios de prevención, en cualesquiera de sus modalidades.

Hemos hecho dos análisis paralelos y diferenciados:

- Analizar la calidad del asesoramiento, la atención y la asistencia del servicio de prevención orientado a la integración de la prevención.
- Valorar la calidad de las actividades especializadas propias del servicio de prevención.

La representación sindical tiene potestad legal para intervenir y además tiene una gran capacidad de influencia. La acción sindical puede inspirarse por algunas de las siguientes recomendaciones:

- Evitar que la empresa desatienda sus obligaciones preventivas delegando todas las competencias y responsabilidades en el servicio de prevención, y evitar también que el servicio de prevención solo atienda a las recomendaciones, peticiones y comunicaciones que le formule la empresa.
- Fomentar la participación activa del conjunto de la plantilla para que se cuente con la opinión y el criterio de las trabajadoras y los trabajadores.

Con este folleto se pretende que las trabajadoras y los trabajadores, y su representación sindical, contribuyan activamente a la integración de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

**El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales.**