

Folleto 1

# 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: FEPRL.

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



Colabora:

CCOO industria

Este folleto tiene dos objetivos, por un lado dotar a la representación sindical de las herramientas necesarias para conocer de forma detallada y simplificada qué es un servicio de prevención de calidad, y por otro proporcionar información y herramientas para valorar la calidad de los servicios de prevención.

La modalidad preventiva que cada empresa escoja no le exime de sus obligaciones. El servicio de prevención asesora y asiste a la empresa, a las trabajadoras y los trabajadores y a su representación sindical para conseguir la integración de la prevención en la empresa.

Podríamos manejar una máxima que inspire el quehacer sindical en lo relativo a la calidad de los servicios de prevención: Toda la prevención se realiza en la empresa y desde la empresa, aunque el apoyo técnico especializado lo preste un servicio de prevención ajeno.

Animamos a someter a 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 contribuir a la integración de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

## ¿Qué información incluye este folleto?

1. Presentación de criterios sobre la calidad de los servicios de prevención.
2. Recursos de los servicios de prevención.
3. Relación servicios de prevención-empresas-representación sindical (delegadas y delegados de prevención).

## Introducción

En este folleto se presenta información relacionada con los criterios de calidad de los servicios de prevención, los recursos materiales y personales de los servicios de prevención y la relación servicio de prevención-empresa-representación sindical.

Y se hace con dos objetivos diferentes:

- Mejorar la calidad de las actuaciones que desarrollen los servicios de prevención.
- Facilitar la implicación de las delegadas y los delegados de prevención en la organización y el desarrollo de la prevención en las empresas.

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, 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.

Los datos de la [Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas \(ESENER 2 – España\)](#), del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), revelan que el principal motivo de las empresas para abordar la gestión de la prevención de riesgos laborales es el cumplimiento de las obligaciones legales para evitar posibles multas o sanciones por incumplimientos. Aunque se recogen otros factores que motivan a abordar la gestión preventiva, como por ejemplo mantener la reputación de la organización, aumentar o mantener la productividad y satisfacer las expectativas de las trabajadoras y los trabajadores y sus representantes.

El artículo 16 de la [Ley de Prevención de Riesgos Laborales \(LPRL\)](#) señala que *la actividad de prevención de riesgos laborales se debe integrar en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de*

*la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.* La implicación de los cargos directivos en los asuntos de prevención constituye un factor clave de la vitalidad de la actividad preventiva en los centros de trabajo.

La actitud y el compromiso empresariales en cuanto a la integración de la prevención en la empresa, sumados a los del propio servicio de prevención y sus profesionales, pueden inclinar significativamente la balanza hacia el aumento de la calidad del propio servicio.

Las empresas tienen que dotarse de los recursos técnicos necesarios para cumplir con su deber de protección. Un servicio de prevención es una de las formas posibles de organizar los recursos para llevar a cabo las actividades preventivas que necesita la empresa.

Los servicios de prevención no deben de limitarse a elaborar la documentación mínima obligatoria para que la empresa pueda sentir que tiene *“los papeles en regla”*, hay que tener un compromiso con la prevención.

La representación sindical tiene potestad legal para intervenir y además tiene una gran capacidad de influencia. Una de las acciones de éxito que puede llevar a cabo la representación sindical es hacer uso de las funciones de asesoramiento y apoyo técnico del servicio de prevención a las delegadas y los delegados de prevención, y que hará que cambie sustancialmente el rol más conservador que puede tener el servicio de prevención.

A modo de resumen, los servicios de prevención, en cualquiera de sus modalidades, tienen que jugar un doble papel que estará presente a lo largo de todo el folleto:

1. Gestionar y ejecutar las actividades que tienen atribuidas en la normativa.
2. Asesorar a la empresa, a la representación sindical y a las trabajadoras y los trabajadores.

## CRITERIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

La calidad de los servicios de prevencin interesa en la misma medida a la empresa, a las trabajadoras y los trabajadores y a sus representantes.

Aunque pueda parecer una obviedad, un servicio de prevencin es de calidad cuando cumple con los objetivos para los que fue concebido o contratado. Si el objetivo fue el cumplimiento de la normativa y la gestin de la documentacin preventiva, pierde todo el sentido e incluso se podra decir que no est cumpliendo con sus obligaciones.

Para evaluar la calidad de los servicios de prevencin habr que fijarse en dos aspectos bsicos:

- La capacidad tcnica y material del servicio de prevencin para desarrollar las actividades que debe desarrollar.
- La relacin del servicio de prevencin con la empresa en todas sus dimensiones.

¿Por qu las trabajadoras y los trabajadores estn especialmente interesados en contar con un servicio de prevencin de calidad, en cualquiera de sus modalidades?

- Un servicio de prevencin de calidad velar por mejorar la **cultura preventiva** de la empresa, y ser el impulsor de cuantas medidas sean necesarias en materia de salud laboral.
- Un servicio de prevencin de calidad debe proporcionar **informacin** a la empresa, y a la representacin sindical, sobre los problemas a solventar y las acciones y las medidas necesarias para atenderlos que puede desarrollar la empresa.
- Un servicio de prevencin de calidad informa claramente sobre el contenido de **la documentacin preventiva**, y facilita que se comprenda el alcance de las medidas llevadas a cabo. "Coleccionar" documentacin preventiva inconexa e incomprensible es generar documentacin inservible.
- Un servicio de prevencin de calidad primar los **criterios preventivos** a los estrictamente comerciales. Las malas prcticas devalan las actividades preventivas, y tambin empeoran la percepcin que tienen del servicio de prevencin la representacin sindical y la propia plantilla. Un servicio de prevencin de calidad debe de garantizar la integridad y la imparcialidad de los profesionales que en l trabajan.
- Un servicio de prevencin de calidad est comprometido con la **participacin** efectiva de las trabajadoras y los trabajadores.
- Un servicio de prevencin de calidad establecer **canales de comunicacin**, por las vas que sean necesarias, con la representacin sindical y con el conjunto de la plantilla.
- Un servicio de prevencin de calidad ser

**multidisciplinar y adaptativo**, tiene que darse una interrelación entre las diferentes especialidades (seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología, y medicina del trabajo).

- Un servicio de prevención de calidad **medirá su impacto positivo en la mejora en salud y bienestar de las trabajadoras y los trabajadores.**

El Código Deontológico de los Servicios de Prevención Ajenos, de la Asociación Nacional de los Servicios de Prevención, incluye un código ético que podemos tomar como referencia a modo de resumen, y destaca los siguientes principios fundamentales:

1. Adecuación a la legislación vigente.
2. Respeto a los derechos humanos y a las personas.
3. Rechazo de cualquier modo de abuso, intimidación o acoso.
4. Aplicación de la seguridad y salud en el trabajo con los máximos parámetros de calidad.

## RECURSOS DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN

La calidad de los servicios de prevención no depende solo de la ejecución técnica, sino que tiene que reunir una serie de requisitos. Los servicios de prevención, en cualquiera de sus modalidades, deben disponer de recursos humanos y materiales regulados en la legislación. Los servicios de prevención tienen que contar con las instalaciones y los medios materiales y humanos para el ejercicio de sus funciones, en concreto lo señalado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención.

El [Reglamento de los Servicios de Prevención](#) (RD 39/1997) establece en su artículo 10 que la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se realizará por la empresa, y que podrá escoger entre algunas de las siguientes modalidades:

- a) Asumiendo personalmente tal actividad.
- b) Designando a un trabajador o una trabajadora para llevarla a cabo.
- c) Constituyendo un servicio de prevención propio.
- d) Recurriendo a un servicio de prevención ajeno.

Según los datos que se presentan en [Gestión preventiva en las empresas en España. Análisis del módulo de prevención de riesgos laborales de la Encuesta Anual Laboral 2016](#), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P., el 90,7% de las empresas recurren a un servicio de prevención ajeno. En el extremo opuesto se encuentran los servicios de prevención mancomunados, con solamente un 2,8% de empresas que recurren a servicios de prevención mancomunados, y un 5,9% tie-

ne servicio de prevención propio. En el propio estudio se señala una particularidad relativa al tamaño de la plantilla, un 51,1% de las empresas con más de 500 trabajadores o trabajadoras tienen servicio de prevención propio, y el 38,1% lo tienen mancomunado.

## Referencias normativas mínimas

A la hora de verificar los recursos materiales y humanos es esencial conocer la modalidad preventiva que tiene la empresa. Con carácter general, los **servicios de prevención propios** deben 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). Anualmente debe elaborar una memoria y una programación (art. 15.5 RSP). Por otro lado, los servicios de prevención **mancomunados** deberán cumplir los requisitos exigibles a los servicios propios. Y solo podrán prestar servicios a las empresas que los constituyen.

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 de 2012, se recoge que los recursos materiales y humanos que tiene que tener un servicio de prevención ajeno se regulan en el art. 31.4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el art. 18 del Reglamento de los Servicios de Prevención que fue desarrollado por la Orden TIN / 2504 / 2010, para los recursos técnicos, y por el Real Decreto 843/20011, para los recursos sanitarios. Y lo relativo al concierto, programación y memoria anuales se regula en el Reglamento de los Servicios de Prevención (arts. 20.1 y 20.2).

## RELACIÓN SERVICIO DE PREVENCIÓN-EMPRESA-REPRESENTACIÓN SINDICAL

La implicación de la empresa, la representación sindical y la plantilla en los temas de salud laboral incidirá en la mejora de las condiciones de seguridad y salud del centro de trabajo. Puede parecer una afirmación obvia, pero si somos capaces de conseguir que todas nuestras acciones sindicales estén motivadas e inspiradas en esa idea, seremos capaces de llevar a cabo acciones que marquen la diferencia.

El objetivo prioritario en nuestra relación con el servicio de prevención, en cualquiera de sus modalidades, tiene que ser conseguir que se favorezca nuestra implicación en la organización y el desarrollo de la prevención de riesgos laborales en la empresa.

La normativa, la llamada Ley Ómnibus (art. 8.8 modifica 39.1.a de la Ley 31/1995) y el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, y su desarrollo en la Orden TIN/2504/2010, de 20 de septiembre, ha promovido la implicación de la representación sindical en la organización y el desarrollo de la prevención de riesgos laborales en la empresa. Cuando se establezcan procedimientos de consulta, hay que tener en cuenta que las decisiones negativas de la empresa a la adopción de las medidas propuestas por la representación sindical deben ser motivadas.

## Participación

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales vino a reforzar la participación de la representación sindical y de las trabajadoras y los trabajadores en la salud laboral. La prevención de riesgos laborales no puede ser una mera cuestión legal y técnica, sino que ha de vincularse estrechamente con las condiciones de trabajo, y por tanto con la negociación de las mismas.

En la ley se definen dos formas básicas de participación de las trabajadoras y los trabajadores: una autónoma, mediante las delegadas o los delegados de prevención, y otra colegiada, mediante los comités de seguridad y salud. Es necesario hacer uso de ambas para impactar positivamente en la calidad de las actuaciones del servicio de prevención.

## Consulta

La consulta es una obligación empresarial sin restricciones, ya que se podrá hacer sobre cualquier acción que pueda tener efectos sobre la seguridad y la salud. Está regulada en la [Ley de Prevención de Riesgos Laborales](#), en el art. 18.2 y en el capítulo V, y en el [Reglamento de los Servicios de Prevención](#), en los artículos 2, 3.2, 16.2 y 21.2.

## Accesibilidad

El servicio de prevención tiene que informar con claridad y transparencia a todas las personas destinatarias del servicio (la empresa, las trabajadoras y los trabajadores y la representación sindical).

Es fundamental que el servicio de prevención asesore a la empresa sobre sus obligaciones. Y que tenga una actitud de disponibilidad para atender las consultas y que atienda las observaciones de la representación sindical, con independencia del procedimiento de relación y



comunicación que tenga determinado entre la empresa, la representación sindical y las trabajadoras y los trabajadores.

El servicio de prevención no debe usar únicamente la documentación como medio de información a los protagonistas del proceso (empresa, representantes y plantilla). Deberá de promover la formulación de consultas de todas las partes del sistema de gestión de la empresa. Una de las acciones recomendables podría pasar por la designación de un interlocutor o una interlocutora para canalizar el intercambio de información entre el servicio de prevención y la empresa y la representación sindical.

Una relación fluida servicio de prevención-empresa-representación sindical es posible y necesaria.

A modo de resumen hay que destacar cuatro puntos básicos:

- El cumplimiento de la legislación, acompañando las actuaciones del servicio de prevención a los requerimientos legales.
- Rigor científico, todas las actuaciones deben basarse en la evidencia científica y hacerse desde el consenso profesional.
- Principios éticos que orienten todas las acciones del servicio de prevención.
- Satisfacción del cliente, adecuando las expectativas y las necesidades de la empresa y de todos los protagonistas del proceso preventivo.

## ¿Por qué este folleto y esta temática?

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

Cuando pretendemos valorar la calidad de los servicios de prevención, podemos hacer dos análisis paralelos pero diferenciados. Por un lado, analizar la calidad del asesoramiento y la asistencia del servicio de prevención orientado a la integración de la prevención. Y, por otro lado, se valorará la calidad de las actividades especializadas propias del servicio de prevención, por ejemplo la evaluación de riesgos, la planificación de la actividad preventiva o la formación e información.

Tenemos que avanzar en la idea de que la contratación de los servicios de prevención ajenos o incluso la constitución de un servicio de prevención propio suponen el cumplimiento de todas las responsabilidades preventivas de la empresa, y una garantía para la plantilla, en la medida en la que esos servicios están pensados para dar respuesta y atención a todos los protagonistas del proceso preventivo: trabajadoras y trabajadores, representación sindical y a la propia empresa.

Históricamente hemos venido recordando que las empresas deben diseñar el proceso productivo y la organización del trabajo, y gestionar la actividad de la empresa teniendo en cuenta la protección de la salud y la seguridad del conjunto de la plantilla. En muchos casos, las empresas necesitarán apoyo técnico externo para cuestiones preventivas, pero eso no puede convertirse en una delegación masiva de sus obligaciones.

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.**