

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL

**Servicio de Prevención de Riesgos
Laborales Coordinador**



Región de Murcia

Consejería de Hacienda y
Administraciones Públicas
Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios



INDICE

| | |
|---|----|
| I.- INTRODUCCIÓN.- | 3 |
| I.1.- Fundamentos de derecho.- | 3 |
| I.2.- Evaluación e Intervención Psicosocial.- | 4 |
| II.- OBJETIVO.- | 7 |
| III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- | 7 |
| IV. DEFINICIONES. | 7 |
| V.- PERSONAL INTERVINIENTE | 8 |
| V.1.- Personal técnico del Servicio de Prevención. | 8 |
| V.2. Delegados de Prevención | 10 |
| V.3.- Grupo de Trabajo.- | 10 |
| V.4.- Grupo de Intervención.- | 11 |
| VI.- FASE I: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLAN DE ACTUACIONES PREVENTIVAS.- | 12 |
| VI.1.- Planificación.- | 12 |
| VI.1.1.- <i>Determinar la necesidad de la evaluación de los riesgos psicosociales.-</i> | 12 |
| VI.1.2.- <i>Comunicación a las personas responsables de las unidades a evaluar.-</i> | 13 |
| VI.1.3.- <i>Comunicación a los delegados de prevención.-</i> | 13 |
| VI.1.4.- <i>Creación del Grupo de Trabajo.-</i> | 14 |
| VI.2.- Diseño del proceso.- | 14 |
| VI.2.1. <i>Actuaciones previas.-</i> | 14 |
| VI.2.2.- <i>Población objeto de la evaluación.-</i> | 15 |
| VI.2.3.- <i>Elección de las unidades de análisis.-</i> | 15 |
| VI.2.4.- <i>Elección de la metodología y de las técnicas de investigación.-</i> | 15 |
| VI.3.- Trabajo de campo.- | 17 |
| VI.3.1.- <i>Corrección de los cuestionarios.-</i> | 19 |
| VI.3.2.- <i>Entrevista al personal.-</i> | 19 |
| VI.4.- Elaboración del Informe Preliminar.- | 19 |
| VI.5.- Informe Definitivo.- | 20 |
| VI.5.1.- <i>Información mínima que ha de contener el Informe Definitivo.-</i> | 20 |
| VI.5.2.- <i>Presentación del Informe.-</i> | 21 |
| VII.- FASE II.- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.- | 21 |
| VII.1.- Implantación del Plan de Actuaciones Preventivas.- | 21 |
| VII.2.- Seguimiento y control.- | 21 |
| VIII.- GARANTÍAS A CUMPLIR | 22 |
| IX.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO.- | 23 |
| ANEXO 1. Información a proporcionar por la persona responsable de la unidad: | 24 |
| ANEXO 2.Circular informativa para el personal. | 30 |



PROTOCOLO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES COORDINADOR

Protocolo del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador que regula el procedimiento para la evaluación e intervención de riesgos psicosociales en las unidades administrativas pertenecientes al ámbito de la Administración Regional y/o sus Organismos Públicos.

I.- INTRODUCCIÓN.-

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se refieren a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte, y por otra las capacidades del personal de la Administración, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

El concepto expuesto, hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en los centros de trabajo y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud de la persona como al desarrollo del trabajo (art 4. 7, d) de la LPRL).

Tal como se señala en la *“Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y la Seguridad social sobre riesgos psicosociales”*, cuando hablamos de riesgos psicosociales nos referiremos únicamente a una de las vertientes del término psicosocial; la que afecta a la organización de la empresa y su entorno social, que es la que corresponde al ámbito de responsabilidades del empresario, mientras que la vertiente que afecta exclusivamente al personal, individualmente considerado, se encuentra dentro de su esfera de privacidad e intimidad, y, solamente podría ser tratada, dentro de la prevención de riesgos laborales en el marco de la vigilancia de la salud, tanto física como mental, tal y como está prevista en el art. 22 de la LPRL.

I.1.- Fundamentos de derecho.-

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), así como el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención que lo desarrolla, (RSP), afecta a cualquier tipo de empresas y organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, a las que insta y obliga a proporcionar en general, la mejora de las condiciones de trabajo y a favorecer la seguridad y la salud de todo su personal, no sólo frente a los riesgos que puedan ocasionar un daño físico, sino también frente a los riesgos de



naturaleza psicosocial, que puedan originar deterioro en su salud psíquica o bienestar social.

Las obligaciones generales de la LPRL son directamente vinculantes sin necesidad alguna de que medie un desarrollo reglamentario específico. Pero en particular, se deben destacar varias obligaciones de especial significación:

- a) La obligación de gestionar todos los riesgos, incluidos por tanto los psicosociales. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe inscribirse en la gestión de la prevención de la unidad administrativa, siguiendo los mismos principios que otras áreas preventivas. Esta obligación comprende:
 - La obligación de evaluar los riesgos se pone de manifiesto en el art. 15.1.b) y 16.2. LPRL y los art. 3 a 7 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).
 - La obligación de definir las medidas preventivas, aplicarlas o planificar su ejecución en los términos previstos por el art. 16.2. LPRL y art. 8 y 9 del RSP.
- b) La obligación de investigar las causas de los daños a la salud cuando aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes conforme a lo establecido en el art. 16.3 LPRL.
- c) Integración de la actividad preventiva en la empresa. Las obligaciones correspondientes al Plan de Prevención según lo previsto en el art. 16.1 LPRL y art. 1 y 2 del RSP, especialmente en lo que respecta a los cauces de comunicación entre los niveles jerárquicos y los procedimientos organizativos existentes en la empresa.
- d) La obligación de la participación del personal en el marco de todas las cuestiones que puedan afectar a su seguridad y salud en el desarrollo del trabajo (art. 18.2 LPRL).
- e) La obligación de adscribir al personal de la Administración a puestos de trabajo compatibles con sus características personales y psicofísicas (art. 25.1 LPRL).

Este protocolo ha sido informado favorablemente por el Comité de Seguridad y Salud de Administración y Servicios en su reunión de 11 de mayo de 2017, con excepción de CCOO.

I.2.- Evaluación e Intervención Psicosocial.-

Tal como señala la *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales (año 2012)*, la intervención



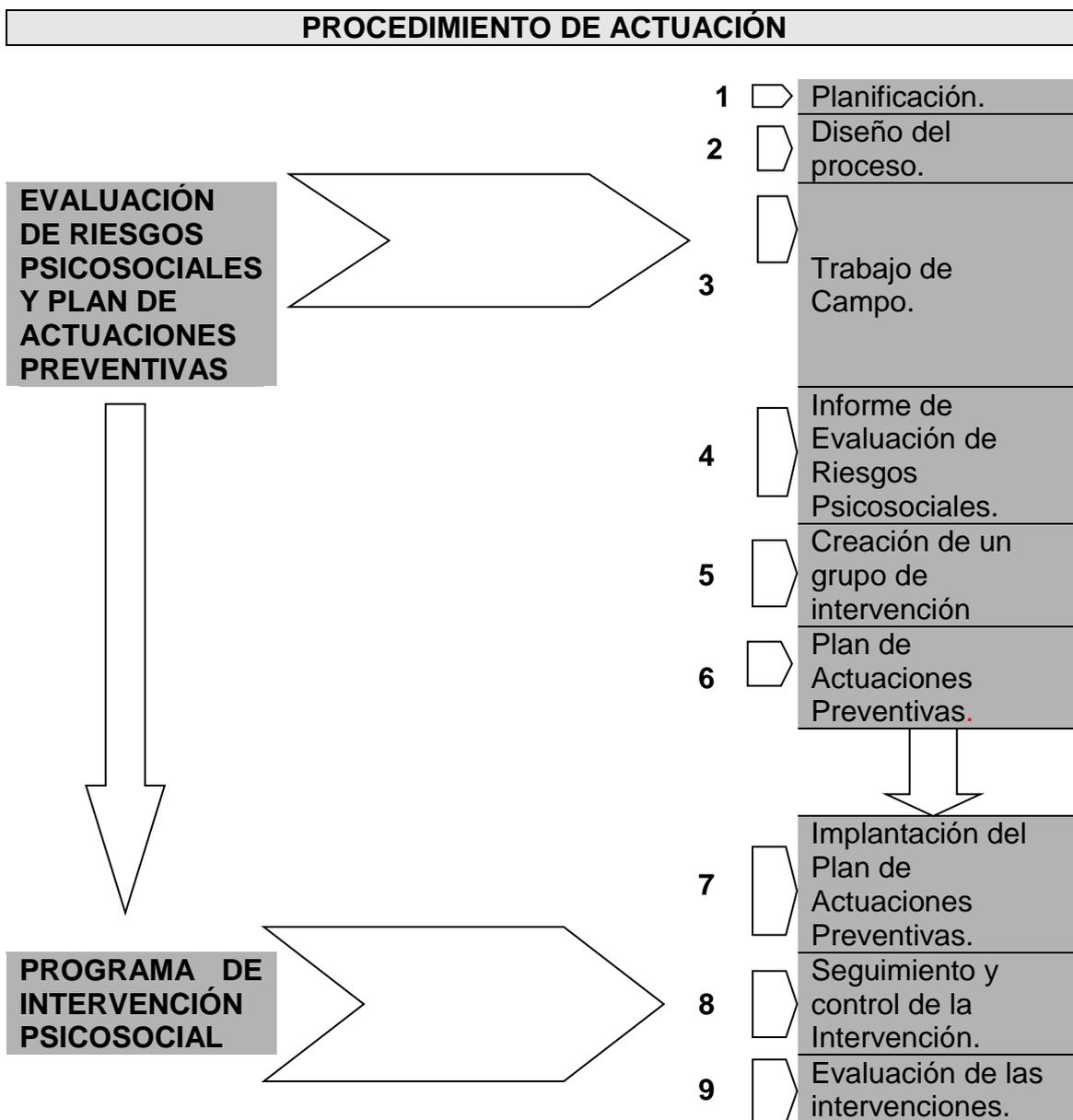
psicosocial tiene como finalidad no sólo la eliminación o reducción del riesgo, sino también la “optimización de los aspectos positivos del trabajo”.

La evaluación de riesgos psicosociales es una parte importante del proceso que conduce a la aplicación de medidas preventivas, sin embargo no constituye en sí misma una intervención psicosocial, si no va acompañada de la definición, planificación, aplicación y seguimiento de acciones preventivas concretas (NTP-860, apartado 1, introducción).

Proceso de intervención.-

La instauración, en el marco de la evaluación de riesgos, de procedimientos adecuados para detectar los riesgos psicosociales del personal de la CARM es, en la actualidad, una necesidad social ineludible. La evaluación de riesgos pondrá al descubierto las situaciones nocivas para la salud sobre las que habrá que desarrollar medidas preventivas para la eliminación o reducción de los riesgos (intervención correctiva). También permite conocer aquellas condiciones de trabajo más o menos saludables que se deberán mejorar y potenciar (intervención preventiva).

El proceso de intervención ha de ser continuo, sistemático y planificado, estructurándose en dos fases, la primera la evaluación de riesgos propiamente dicha y una segunda basada en la implantación del programa de intervención. Los elementos serán los siguientes:



Estos procedimientos deberán ser instaurados de forma integrada, integral y participativa. *Integrada*: como una herramienta más en el contexto de la evaluación de riesgos, alcanzando así a la totalidad del personal. *Integral*: porque tiene que afectar a todas las actividades del personal, proporcionando una visión de conjunto del estado de sus condiciones de trabajo; así mismo deberá estar integrado dentro del Plan de Prevención de la unidad. *Participativa*: permitiendo mediante una estructura adecuada, la intervención de todas las partes implicadas en el proceso, de forma que todas ellas colaboren y ayuden en la búsqueda de las soluciones más adecuadas.

La Administración Regional, consciente de la situación de necesidad que genera esta demanda social, adquiere el compromiso de evaluar todas las



unidades administrativas, así como de aplicar procedimientos útiles, validados y fiables para la detección de los riesgos psicosociales entre su personal, a través de la aplicación de este protocolo.

II.- OBJETIVO.-

Establecer un protocolo de actuación para la evaluación e intervención en factores psicosociales en las unidades administrativas de la Administración General, que pueda servir de guía para el personal encargado de las mismas.

No obstante lo anterior, el proceso seguido para la evaluación de riesgos psicosociales podrá ser modificado en alguno de sus apartados por el Grupo de Trabajo, con el fin de adaptarlo a las particularidades de la unidad objeto de evaluación, sin que ello implique pérdida de eficacia o incumplimiento de las garantías que se establezcan en el presente protocolo.

III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.-

El protocolo de actuación para la evaluación e intervención en factores psicosociales, será de aplicación en los centros de trabajo o unidades administrativas de la Administración Regional, dentro del ámbito de Administración y Servicios, excluyendo al personal no docente perteneciente a la Consejería competente en materia de educación y al personal del IMAS.

También será de aplicación a los centros de trabajo o unidades administrativas con personal adscrito a las Entidades Públicas Empresariales de la Administración Regional, cuando exista un Convenio específico en materia de prevención de riesgos laborales.

IV. DEFINICIONES.

- **Intervención psicosocial:** *“conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objetivo de disminuir o eliminar la exposición a riesgo psicosocial, actuando tanto sobre las condiciones de trabajo, como sobre el individuo o la interacción entre ambos”. (NTP 860 del INSHT)*
- **Evaluación de Riesgos Laborales:** *“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben*



adoptarse” (Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, art. 3).

- **Factores de Riesgo Psicosocial:** *“aquellas condiciones presentes en una situación laboral, que directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”* (Martín Danza y Pérez Bilbao – INSHT 1997, NTP 443).
- **Plan de actuaciones preventivas:** *proceso por el que se definen las medidas preventivas necesarias en función de los riesgos detectados en la evaluación. Se define un orden de actuaciones en la actividad preventiva en función de la magnitud de los riesgos y del personal expuesto, estableciendo los recursos humanos, materiales y económicos necesarios, marcando un periodo determinado de ejecución o plazos y fijando las fases o prioridades de su desarrollo, todo ello con el fin de conseguir unos objetivos determinados.*

V.- PERSONAL INTERVINIENTE

En el proceso de evaluación y/o intervención psicosocial participan:

- Personal técnico del SPRL Coordinador.
- Delegados de prevención.
- Grupo de Trabajo.
- Grupo de Intervención.

V.1.- Personal técnico del Servicio de Prevención.

Estará constituido por el siguiente personal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador de la Administración Regional de Murcia:

- **Técnico de Prevención con la especialidad de Ergonomía y Psicosociología coordinador de la evaluación de factores psicosociales.**

Funciones:

- Recabar la información necesaria para llevar a cabo el proceso de evaluación, trasladar el contenido del proceso al personal interesado, así como los resultados obtenidos a las personas



responsables de la unidad evaluada y a los delegados de prevención.

- Recoger la documentación que se considere necesaria para llevar a cabo la evaluación.
- Proponer la constitución de un Grupo de Trabajo y coordinar el mismo.
- Levantar acta de las reuniones que lleve a cabo el Grupo de Trabajo.
- ⊖ Llevar a cabo las entrevistas necesarias al personal de la unidad evaluada.
- ⊖ Elaborar y presentar al Grupo de Trabajo propuesta del diseño de la evaluación, así como las adaptaciones de la metodología a la realidad del centro.
- Coordinar el acto de entrega y contestación de cuestionarios al personal.
- Corrección de cuestionarios.
- Realización de entrevistas individuales, si se consideran necesarias, dentro del proceso de recogida de información.
- Elaborar Análisis de resultados.
- Elaborar y presentar al Grupo de Trabajo tanto el informe preliminar como el informe definitivo de riesgos psicosociales y las medidas de prevención propuestas en función de los riesgos detectados.
- Asesorar, en su caso, a los grupos de intervención constituidos.

- **Técnico de Prevención adscrito a la Consejería**

Técnico de prevención del Servicio de Prevención Coordinador de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Funciones.-

- Informar al técnico responsable de la evaluación de aquellas situaciones, hechos o circunstancias que tengan relación con los riesgos psicosociales a evaluar en el centro de trabajo.
- Colaborar junto con el personal técnico coordinador del estudio en las tareas de información, entrega y recogida de cuestionarios al personal perteneciente a la unidad objeto de evaluación.
- Colaborar en el seguimiento de la implementación de las medidas propuestas e informar de los resultados al SPRL Coordinador.
- Podrá asistir a las reuniones del Grupo de Trabajo.



V.2. Delegados de Prevención

En las unidades que cuenten con delegados de prevención, uno de ellos podrá ser parte integrante del grupo de trabajo y del grupo de intervención y seguimiento que se formará para la intervención psicosocial.

Funciones.-

Las dispuestas en el artículo 36 de la LPRL sobre competencias y facultades de los Delegados de Prevención.

V.3.- Grupo de Trabajo.-

Una vez que se ha considerado la conveniencia de llevar a cabo una evaluación y se ha nombrado al personal técnico coordinador de la misma para su ejecución, se impulsará la creación de un Grupo de Trabajo, siempre que la evaluación se dirija a un conjunto de más de seis personas, integrado por:

1. Una persona que represente a la unidad objeto de la evaluación. Podrá ser la persona responsable de la unidad o a quien ésta designe.
2. Una persona que represente al personal de la unidad: Designada por las Organizaciones Sindicales, previo acuerdo, que tengan representación en el ámbito de Administración y Servicios. Si la unidad, atendiendo al número de personas que la integran, dispusiese de personal representante sindical del personal o delegado de prevención, serán éstos quienes, preferiblemente, formen parte del grupo. No obstante, podrá ser cualquier persona con antigüedad suficiente en la unidad como para que disponga de un conocimiento exhaustivo respecto de su organización laboral.
En el caso de que las organizaciones sindicales no propongan a nadie, el mismo personal de la unidad elegirá a su representante. Si el personal no lo eligiera, serán las personas responsables de la unidad las encargadas de su designación.
3. Técnico coordinador de la evaluación, al que podrá acompañar el técnico adscrito a la consejería.

En el caso de que la unidad administrativa cuente con menos de seis personas, se valorará la conveniencia de su creación, por parte del personal técnico del Servicio de Prevención, en función de las características de la unidad.

Funciones.-

- Determinar el diseño de la evaluación (adaptar el cuestionario, elegir las unidades de análisis...), propuesto por el personal técnico del SPRL Coordinador, teniendo en cuenta los principios de anonimato y entredencialidad del personal a evaluar.



- Recabar la información preliminar necesaria.
- Determinar la fecha de inicio de la evaluación así como programar el desarrollo del trabajo de campo.
- A partir del informe preliminar y de la información proporcionada por los grupos de intervención, en su caso, elaborar las medidas de prevención necesarias, pudiendo solicitar, en caso necesario, la colaboración de otro personal especializado y/o interesado.
- Elaborar el informe definitivo y las medidas preventivas más adecuadas en función de los resultados y las propuestas recogidas.
- Impulsar la creación del grupo de intervención y seguimiento en la unidad objeto de estudio, en caso necesario.
- Trasladar la información recogida en el informe provisional al personal evaluado y solicitar de éste, si se considera oportuno, asesoramiento sobre el origen de los riesgos detectados y las medidas de prevención que consideran oportunas desde su experiencia.

V.4.- Grupo de Intervención.-

Si se considera conveniente, el Grupo de Trabajo potenciará la creación de los Grupos de Intervención necesarios, dependiendo de las unidades evaluadas y de otras características del centro evaluado.

Se impulsará la creación de estos grupos inmediatamente después de que el Grupo de Trabajo disponga del Informe Preliminar.

Composición:

El Grupo de Intervención estará formado por personal que presta sus servicios en la unidad evaluada, que de forma voluntaria representen al resto del personal, incluyendo, como mínimo, una persona responsable de la unidad o alguien en quien ésta delegue y una persona en representación de cada grupo o cuerpo.

En el caso de que la unidad evaluada cuente con un escaso número de personas, se considerarán otras opciones siempre que todo el personal esté convenientemente representado.

Funciones:

El Grupo de Intervención tiene, las siguientes funciones:

- Servir de nexo de unión entre el Grupo de Trabajo y el personal de las unidades.
- Informar al personal que representan de los resultados y riesgos detectados.



- Asesorar al Grupo de Trabajo y remitirle información sobre el origen de los riesgos y realizar propuestas, junto al personal que representan, de las medidas de prevención que consideren más adecuadas en función de los riesgos detectados y su origen.
- En la fase de evaluación, elaborar propuestas a incluir en el Plan de Actuaciones Preventivas y remitirlas al Grupo de Trabajo.
- En la fase de intervención, velar por la implementación de las medidas que aparecen en el plan de actuaciones preventivas; proponer cambios justificados en las medidas, cuando proceda; elaborar un informe anual sobre la implantación del plan de actuaciones preventivas y remitirlo a quien corresponda.

El Grupo de Intervención puede estar asesorado por el personal técnico de prevención destacado en la Consejería u Organismo Autónomo del que dependa la unidad administrativa evaluada.

En el caso de que no se haya creado ningún Grupo de Intervención, deberá ser la unidad administrativa correspondiente la encargada de velar por la implantación y seguimiento del plan de actuaciones preventivas.

VI.- FASE I: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLAN DE ACTUACIONES PREVENTIVAS.-

VI.1.- Planificación.-

VI.1.1.- Determinar la necesidad de la evaluación de los riesgos psicosociales.-

Las evaluaciones se llevarán a cabo en base a los siguientes supuestos:

A.- De oficio.-

Las evaluaciones de riesgos psicosociales se planificarán anualmente por parte del SPRL, en base a criterios como el cumplimiento del artículo 16 de la LPRL, la conveniencia de llevar a cabo una revisión de una evaluación anterior o a propuesta del personal técnico de prevención o sanitario de dicho Servicio en el ejercicio de sus funciones.

B - A solicitud de:

B.1) la persona responsable del centro de trabajo o unidad administrativa.



B.2) el personal afectado, sus representantes (delegados de prevención) u organizaciones de la Administración regional competentes en la materia.

En estos supuestos, las solicitudes de evaluación de riesgos psicosociales serán presentadas por escrito, mediante oficio dirigido al Servicio de Prevención de Riesgos Labores Coordinador, quien decidirá si procede o no su realización. La no realización de la misma deberá ser debidamente motivada.

C - Por requerimiento de la Autoridad Laboral.

VI.1.2.- Comunicación a las personas responsables de las unidades a evaluar.-

Una vez planificada por parte del SPRL la evaluación de riesgos psicosociales en una unidad administrativa, por parte de la D.G de la Función Pública y Calidad de los Servicios se remitirá una comunicación interior en la que se concertará una entrevista con el Secretario General, Secretario General Técnico, Director General o Director de centro responsable de la unidad a evaluar, previo consenso de la misma, con el fin de que el SPRL informe del proceso que se va a llevar a cabo en la realización de dicha evaluación. A dicha reunión deberán asistir las personas responsables de las diferentes unidades a evaluar, a las que se les solicitará la información recogida en el Anexo 1.

En la reunión de presentación del proceso de evaluación, se informará a las personas responsables de las unidades a evaluar de la necesidad de crear un grupo de trabajo tripartito (ver punto IV.2), para lo que deberán nombrar a una persona que les represente.

VI.1. 3.- Comunicación a los delegados de prevención.-

Una vez mantenida la reunión informativa con las personas responsables de las unidades a evaluar, se remitirá un correo electrónico a todos los delegados de prevención, con el fin de informar de la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en un determinado centro de trabajo y solicitar cualquier información que pudiera ser útil para el proceso. Así mismo, se solicitará que nombren un representante del personal, que actuará como integrante del Grupo de Trabajo (ver punto IV.2). Para consensuar y remitir la información y el nombre de la persona que representará al personal de la unidad objeto de estudio, las OOSS dispondrán de un plazo de siete días, transcurrido el cual, los responsables de la unidad objeto de estudio, procederán a solicitar del personal a evaluar la elección de un persona que les represente, para lo cual se dará un nuevo plazo de siete días. Si transcurrido dicho plazo el personal a evaluar no hubiera propuesto a nadie para que le represente en el Grupo de Trabajo, serán los responsables de la unidad los que



procederán a nombrar, de entre su personal, a una persona que disponga de la máxima experiencia en el funcionamiento de la misma, para formar parte del Grupo de Trabajo.

VI.1. 4.- Creación del Grupo de Trabajo.-

Una vez designados los representantes de la unidad objeto de la evaluación y del personal de la misma, el técnico coordinador de la evaluación convocará una primera reunión con el fin de planificar las actuaciones a llevar cabo.

VI.2.- Diseño del proceso.-

VI.2. 1. Actuaciones previas.-

Para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a conseguir una definición de los aspectos que se han de evaluar, debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en el proceso.

Para ello, y de acuerdo con las indicaciones del INSHT en su NTP-702, el Grupo de Trabajo podrá recopilar la siguiente información:

- Opinión de todos los grupos sociales implicados, recogida a través de sus representantes integrados en el grupo de trabajo.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información.
- Datos generales sobre la unidad: antigüedad, organigrama, sistemas de horarios, de promoción..., etc.
- Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, categoría profesional.
- Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, situaciones especiales, formación, rotaciones, cambios de puesto.
- Actas e informes del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
- Cualquier otra que pueda resultar de interés.

Ver anexo 1 en el que aparece la información a solicitar a la unidad a evaluar.



VI.2.2.- Población objeto de la evaluación.-

Normalmente, se realizará la evaluación de factores psicosociales a todo el personal del centro de trabajo, a excepción de aquellos en los que solo se pretenda evaluar un departamento concreto y el problema se localice y circunscriba a cierto colectivo, servicio, etc.

VI.2.3.- Elección de las unidades de análisis.-

La evaluación de riesgos psicosociales se llevará a cabo estableciendo unidades organizativas y grupos según la información preliminar recogida y las propuestas del Grupo de Trabajo y de acuerdo con el objetivo que se persigue. La elección de las unidades de análisis se hará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Gestión de personal. No se pueden unir dos puestos, uno que implique mando sobre personas y otro no.
2. Margen de autonomía a la hora de realizar la tarea. No se pueden unificar puestos con diferentes posibilidades a la hora de realizar la tarea.
3. Naturaleza de la tarea, no se podrán unir puestos con diferentes tareas, por ejemplo, no se puede unir personal mecánico con administrativo.
4. Se ha de preservar el anonimato del personal participante y la confidencialidad de los datos aportados por dicho personal. Por lo que las unidades de análisis deben ser de un tamaño tal que lo garanticen.

No obstante lo anterior, en aquellos casos de unidades a evaluar con poco personal, con una estructura muy simple o uniforme o con el objetivo de guardar la confidencialidad de los datos aportados por el personal, se realizará la evaluación estableciendo una única unidad de análisis.

VI.2.4.- Elección de la metodología y de las técnicas de investigación.-

La elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar teniendo en cuenta los objetivos que se persigan, las características del colectivo, así como, el análisis de la información previa recogida y el número de personas a evaluar.



La metodología deberá ajustarse a lo estipulado en el art. 5.3. del Reglamento de los Servicios de Prevención; debiendo además cumplir con los criterios de fiabilidad y validez para evaluar los factores psicosociales a nivel laboral, recomendados por el INSHT y la Inspección de Trabajo, así como aprobados previamente en la reunión extraordinaria de personal del SPRL Coordinador con los delegados de prevención del Comité de Administración y Servicios de 25 de mayo de 2015.

El personal técnico coordinador de la evaluación, a la vista de las características del centro, del número de personas y de los objetivos de la evaluación, propondrá al Grupo de Trabajo un método de evaluación cuantitativo, siguiendo los criterios:

- Centros con menos de 25 empleados, se utilizará el método del INSHT FPSICO3.1 o el CoPsoQ-ISTAS 21, versión para menos de 25 empleados
- Centros entre 25 y 60 empleados. Preferiblemente se utilizará el método del INSHT, FPSICO3.1.
- Centros con más de 60 empleados utilizarán los métodos CoPsoQ-ISTAS 21, versión para más de 25 empleados, o el FPSICO3.1, dependiendo del número de personas integradas en las unidades de análisis elegidas.
- En unidades de 5 o menos personas a evaluar, se utilizará el método ISTAS21 en su versión para menos de 25 empleados. Para lo cual se seguirá con lo establecido en capítulo 6 del manual: “Adaptación del proceso a las empresas de hasta 5 personas”.
- En cualquier caso, el técnico encargado de la evaluación, justificará en el grupo de trabajo la elección del método.

Tal como señala la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y las NTP del INSHT, en una misma evaluación de factores psicosociales, la evaluación más adecuada puede conllevar la combinación de información de tipo cuantitativo y cualitativo. La identificación de un potencial riesgo psicosocial mediante el uso de diferentes técnicas, métodos o instrumentos nos proporcionará una mayor información sobre la fiabilidad de los datos.

Cuando el Grupo de Trabajo considere la utilización del método ISTAS21, se seguirá la metodología que establece dicho método.

Estos métodos globales podrían completarse con otros específicos, en función del riesgo a evaluar. Estos métodos o técnicas se elegirán dependiendo de la naturaleza del problema que se pretenda evaluar. Entre otros podríamos mencionar:

- Burnout (Maslach Burnout Inventory - MBI)
- Acoso laboral (cuestionario de acoso laboral - LIPT)
- Escala Subjetiva de Carga Mental de trabajo ESCAM



- Cuestionario de salud percibida (CHQ)

Por otro lado, estos métodos específicos podrían utilizarse en solitario, es decir, no serían un complemento de un método global en la medida que el objetivo que se persiga sea medir un factor en concreto.

Tasa de Respuesta.-

El criterio a seguir consistirá en alcanzar la máxima participación del personal, en la medida que cuanto más alta sea la tasa de respuesta, más cercanas a la realidad serán las estimaciones que se realicen en base a los resultados. A tal efecto, el Grupo de Trabajo tendrá como cometido incentivar la participación del mayor número de personas.

Siguiendo lo reflejado en el método CoPsoQ-istas 21, versión 1.5, se establece como criterio de tasa de respuesta representativa de la población evaluada porcentajes de participación iguales o superiores al 60%.

Con porcentajes de respuesta inferiores al 60%, el personal técnico coordinador de la evaluación informará al Grupo de Trabajo, después de contrastar los resultados del cuestionario con la información recogida en otras fuentes, la validez de tales resultados.

No obstante lo anterior, en este protocolo se sigue la máxima establecida por el INSHT: *“la mejor manera de enfrentar la ausencia de respuesta es prevenirla”*. Por lo que se deberán fomentar algunos aspectos que podrían mejorar la tasa de respuesta tales como la información o el que realicen los cuestionarios en presencia del personal del Grupo de Trabajo, tal y como se refleja en el apartado V.3 “trabajo de campo”.

Metodología cualitativa: Entrevista individual.-

Se utilizará la entrevista como método cualitativo.

El número de entrevistas estará en función del principio de saturación: Se llevarán a cabo las necesarias para conseguir la información prevista, teniendo en cuenta la tasa de respuesta en los cuestionarios. No obstante lo anterior, se comunicará a todo el personal, que cualquier persona puede solicitar la realización de la entrevista.

VI.3.- Trabajo de campo.-

Una vez que se ha decidido por parte del Grupo de Trabajo el proceso a seguir para llevar a cabo la evaluación, a continuación se reseñan las acciones a llevar a cabo:



1. El SPRL Coordinador, una vez, determinada la fecha por el Grupo de Trabajo, pondrá en conocimiento de todos los delegados de prevención, mediante correo electrónico y al menos con 5 días de antelación, el día y hora prevista para el acto de información del personal, reparto y contestación de cuestionarios.
2. El responsable de la unidad administrativa, o quien determine el Grupo de Trabajo, deberá remitir una circular informativa a todo el personal en la que se indique qué son los riesgos psicosociales, los objetivos que se pretenden con la evaluación, el procedimiento a seguir y la importancia de su participación. En el anexo nº 2 se adjunta una propuesta de circular informativa.
3. El Grupo de Trabajo, será el responsable de dar la información necesaria al personal a evaluar, teniendo en cuenta los siguientes objetivos:
 - Información de los riesgos psicosociales detectados y los objetivos que se pretenden conseguir con la evaluación de los mismos. Breve explicación sobre las características del cuestionario y su correcta cumplimentación.
 - Concienciar al personal de la importancia de contar con una alta participación para que los resultados sean lo más relevantes posible.
 - Facilitar una información rigurosa sobre la preservación del anonimato y la confidencialidad en el tratamiento de los datos:
 - Anónimo: en cuestionarios, escalas, entrevistas... no se hará constar de forma explícita el nombre de la persona o cualquier otro signo que pueda identificarle, como el DNI.
 - Confidencial: los datos que se recojan se tratarán y guardarán con la correspondiente cautela.
 - En el caso de que se haya considerado conveniente la utilización de la metodología cualitativa, se informará al personal de que se va a realizar una entrevista individual y las características de la misma.

En aquellos centros en los que se trabaje a turnos o no sea posible reunir a todo el personal el mismo día y a la misma hora, se repetirá el proceso una segunda vez para que todo el personal esté informado y tenga la opción de contestar al cuestionario.



4. El Grupo de Trabajo hará entrega de los cuestionarios al personal, los cuales deberán ir convenientemente sellados con el fin de evitar su duplicidad. Una vez que el personal haya cumplimentado el cuestionario, lo entregará al personal técnico de prevención o lo introducirá en una urna que se habilitará para ello.

VI.3.1.- Corrección de los cuestionarios.-

Una vez recogidos los cuestionarios, el personal técnico coordinador de la evaluación procederá al tratamiento de los datos obtenidos.

VI.3.2.- Entrevista al personal.-

El técnico de prevención coordinador de la evaluación, con la participación de personal técnico del Servicio de Prevención, en su caso, llevará a cabo las entrevistas al personal a evaluar, el cual se seleccionará de manera aleatoria por parte del Grupo de Trabajo, debiendo representar a las distintas unidades de análisis. No obstante, se entrevistará a cualquier persona que esté interesada.

Las entrevistas tendrán carácter voluntario y confidencial.

El personal técnico coordinador de la evaluación llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas efectuadas, que tendrá carácter confidencial.

VI.4.- Elaboración del Informe Preliminar.-

A partir del análisis de los datos recogidos a través de los cuestionarios y las entrevistas, en su caso, se elaborará por parte del personal técnico coordinador de la evaluación, un **Informe Preliminar**, que se presentará al Grupo de Trabajo.

El Grupo de Trabajo remitirá a los grupos de intervención, en su caso, o al personal integrante de la unidad evaluada, los resultados del informe preliminar correspondientes a cada unidad.

A la hora de recoger la información necesaria para plantear las medidas preventivas, el Grupo de Trabajo podrá solicitar al personal (o grupos de intervención, en su caso), propuestas de medidas en función del origen de los riesgos y los objetivos que se persiguen, con el fin de realizar el correspondiente plan de actuaciones preventivas.



VI.5.- Informe Definitivo.-

El Grupo de Trabajo, una vez contempladas las propuestas realizadas por el personal o Grupo de Intervención, en su caso, elabora el Informe Definitivo.

VI.5.1.- Información mínima que ha de contener el Informe Definitivo.-

Siguiendo la propuesta de Guardia (2010b), que aparece en el documento del INSHT en su edición ampliada del 2015 "*Algunas consideraciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*", dese plantea como información necesaria que ha de contener el informe la siguiente:

1. *Una breve introducción que muestre las características básicas de la organización evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.*
2. *Justificación del método seleccionado, razonando los motivos de su elección. Cuando se utilicen diversas técnicas de registro (cuestionarios, entrevistas, grupos de discusión, etc.), deben describirse claramente de forma que se sepa qué técnica se aplicó a qué colectivo y de qué forma.*
3. *Una explicación detallada del procedimiento seguido: cómo se ha efectuado el muestreo de las diversas unidades de análisis –si es que se ha llevado a cabo-, plazos para la recogida de datos, etc.*
4. *Explicación de las garantías que se han adoptado para la gestión de la confidencialidad de la información.*
5. *Debe informarse acerca de cómo se han generado las bases de datos, con qué tipo de software se han generado o qué salvaguardas se han adoptado para proteger el acceso a la información.*
6. *Resultados obtenidos a partir de la metodología cuantitativa y cualitativa, en su caso.*
7. *Apartado de conclusiones que esté ajustado a los datos obtenidos.*
8. *El Plan de Actuaciones Preventivas, debiendo contener los riesgos evaluados, las recomendaciones de intervención correspondientes, incluyendo plazos de ejecución, teniendo en cuenta los criterios de priorización en función del riesgo detectado y de las posibles consecuencias para la salud del personal afectado, así como el responsable de llevar a cabo la medida y la dotación económica y material necesaria.*



El informe no sólo reflejará aquellos aspectos negativos detectados a partir de la evaluación, sino que remarcará aquellas otras situaciones de trabajo saludables que se hayan detectado. Es decir, con la evaluación de factores psicosociales no se persigue exclusivamente la eliminación y/o disminución de los aspectos negativos del trabajo, sino que debe incluir entre sus objetivos la potenciación y mejora de aquellos factores que se hayan valorado positivamente, con el fin de evitar que en un futuro pudieran convertirse en factores de riesgo.

VI.5.2.- Presentación del Informe.-

Una vez finalizado el informe definitivo, el SPRL lo remitirá a las personas responsables de la unidad evaluada y a los delegados de prevención.

Salvo causa justificada, el análisis y elaboración del informe definitivo no deberá prolongarse por un tiempo superior a cuatro meses desde que se inició la evaluación (entrega de cuestionarios).

VII.- FASE II.- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.-

Teniendo en cuenta lo establecido por el apartado 2, párrafo b del artículo 16 de la LPRL, se llevará a cabo por parte de las personas responsables de la unidad evaluada la implantación de las medidas preventivas, así como el seguimiento de las mismas.

VII.1.- Implantación del Plan de Actuaciones Preventivas.-

Se llevarán a cabo las acciones fijadas en el Plan de Actuaciones Preventivas por parte de las personas responsables que aparecen en el mismo y dentro de los tiempos establecidos. No obstante, puede que se considere oportuno llevar a cabo alguna modificación o rectificación del plan inicial, en función de la puesta en práctica del mismo o para dar respuesta a posibles imprevistos que no se hubiesen tenido en cuenta.

VII.2.- Seguimiento y control.-

La persona responsable de la unidad deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en el plan de actuaciones preventivas, efectuando para ello el seguimiento y control continuo de la misma, realizando un informe anual sobre la implementación de las medidas de prevención que se han llevado a cabo, remitiendo las mismas al SPRL y a la



Comisión de Seguridad y Salud correspondiente, para su conocimiento y efectos oportunos.

En el caso de que se haya creado un Grupo de Intervención, podrá ser éste el encargado de elaborar dicho informe, remitiendo el mismo a la unidad administrativa correspondiente.

Para la realización de dicho informe, se podrán emplear, entre otros indicadores:

- Cuantitativos: estadística de las bajas médicas; número de personas participantes/usuarios en determinados programas o actividades; índice de rotación de puestos de trabajo o del número de incidencias en el servicio.
- Cualitativos: opiniones del personal más directamente implicado en la intervención.

La evaluación de la eficacia, eficiencia y/o efectividad de las actuaciones propuestas formará parte de la planificación de la intervención desde el principio, lo que permitirá contar con datos de base y por tanto crear un sistema de indicadores más potente.

Los indicadores permitirán valorar el impacto y, en su caso, reformular la intervención psicosocial.

VIII.- GARANTÍAS A CUMPLIR

A.- Derecho del personal empleado público a una protección integral de la salud

La Administración adoptará las medidas necesarias para garantizar una protección adecuada e íntegra de la salud del personal.

B.- Protección al derecho de la intimidad

En todo momento se garantizará el derecho a la intimidad del personal evaluado. El tratamiento de la información de carácter confidencial se registrará por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.

C.- Deber de sigilo

A toda persona que haya participado en cualquiera de las fases previstas de este procedimiento se le exigirá el deber de sigilo conforme a lo establecido en el artículo 78 f) del Texto Refundido de la Ley de Función Pública (Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero). La Dirección General



competente en materia de la Función Pública iniciará de oficio el procedimiento correspondiente en caso de incumplimiento del mismo.

D.- Voluntariedad.-

Todas las pruebas a las que se someta al personal tendrán un carácter voluntario.

E.- Información.-

Se dará cuenta del contenido del informe de factores psicosociales, así como del seguimiento y control de Plan de Actuaciones Preventivas a la Comisión de Seguridad y Salud correspondiente.

IX.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO.-

Este protocolo de actuación en evaluaciones de riesgos psicosociales está sujeto a modificaciones. La necesidad de tales modificaciones se valorará por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador a partir de la puesta en práctica del mismo, dando cuenta al Comité de Seguridad y Salud.



ANEXO 1. Información a proporcionar por la persona responsable de la unidad:

Consejería_____

Dirección General_____

Servicio_____

Fecha de la evaluación_____

Persona de contacto_____

1.- DATOS SOBRE EL PERSONAL

Listado de personal, especificando sus datos personales (nombre y apellidos, teléfono y correo electrónico de contacto), categoría profesional y puesto que ocupa.

1. Número total de empleados y empleadas_____

Número de personal becario o en prácticas_____

Nº de personas pertenecientes a otras empresas ajenas a la CARM_____

División por servicios/unidades administrativas:

| SERVICIOS/ DEPARTAMENTOS/SECCIONES | Nº de personas |
|------------------------------------|----------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



División de cuerpos/ colectivos por unidad administrativa:

| Denominación del servicio/unidad administrativa | Denominación del cuerpo/colectivo | Número de personas |
|--|--|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Denominación del servicio/unidad administrativa | Denominación del cuerpo/colectivo | Número de personas |
|--|--|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Denominación del servicio/unidad administrativa | Denominación del cuerpo/colectivo | Número de personas |
|--|--|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



2.- CONDICIONES DE TRABAJO

En esta ficha se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno.

| FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS | |
|--|--------------------|
| COLECTIVO PROFESIONAL: | |
| I Turnicidad | |
| 1.- Trabajo en turnos rotativos: | Mañana/tarde |
| | Mañana/tarde/noche |
| | Otros |
| 2.- Trabajo fijo de noche | |
| II.- Características del trabajo que se lleva a cabo en la unidad.- | |
| 3.- Trabajo en solitario ¿Existen puestos de trabajo en los que los/las empleados/as no tienen relación con el resto de personal? | |
| 4.- Trabajo fuera del centro de trabajo ¿Hay puestos de trabajo en los que su desempeño supone salir fuera del centro, tales como la inspección? | |
| 5.- Trabajo repetitivo. ¿Existen puestos de trabajo en los que el trabajo que se desempeña es monótono o repetitivo? | |
| 6.- Trabajo intelectualmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma). ¿Existen puestos de trabajo donde se exija un grado de atención elevado? | |
| 7.- Exposición a violencia externa. ¿Existen puestos de trabajo de atención al público? | |
| 8.- Otras. Añadir las que se consideren pertinentes | |



| | |
|--|--|
| 9.- Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna o externa. | Acoso laboral. |
| | Agresiones externas. |
| | Acoso sexual |
| | Otros (especificar si existen otro tipo de protocolos relacionados con la psicología). Igualdad. |
| 10.- Situación de la unidad. - Como definirías la situación en general en la que se encuentra la unidad. Por ejemplo, es una unidad sólida y consolidada o se prevé algún tipo de cambio, fusión, reestructuración... | |
| 11.- Características del medio ambiente de trabajo | Ruido ambiental |
| | Temperatura |
| | Espacio disponible |
| | Otros aspectos que puedan influir en el ambiente de trabajo. |
| 12.- Ambiente laboral. ¿Cómo es la relación entre el personal? ¿Existe alguna persona que esté siendo marginada o humillada? ¿Existen problemas de relación en algún servicio, departamento o sección? | |



3. POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| 1.- Absentismo. Frecuencia con que los/las empleados/as faltan al trabajo y la causa. | Médico | ○ Por contingencias comunes |
| | | ○ Por contingencias profesionales |
| | Otros Justificados.- (exámenes, pruebas médicas, acompañar a familiares, etc.) | |
| | Otros sin justificar.- Empleo de los 3 días. | |
| No médico (permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales) | | |
| 2.- Rotación de personal | Número de solicitudes de cambio de puesto dentro de la misma unidad en los últimos dos años. | |
| | Número de solicitudes de cambio de unidad en los dos últimos años. (No contaría los concursos de traslados). | |
| | Solicitud de cambio de turno | |
| | Otros indicadores | |
| 3.-Cambios internos promovidos por los/las responsables de la unidad en los últimos dos años. | | |



| | | |
|---|-------------------------|-------------------|
| 4.- Conflictos que puedan existir en este momento. | | |
| 5.- Otros efectos | Registro de fallos | Retrasos |
| | | Quejas |
| | | Otros indicadores |
| | Retrasos en el servicio | |
| | Retrasos en la gestión | |
| | Otros indicadores | |

o



ANEXO 2. Circular informativa para el personal.

Estimados compañeros/as:

El personal del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinar, va a realizar la evaluación de riesgos psicosociales del personal de . A tal efecto se ha creado un Grupo de Trabajo compuesto por:

Como representante de la unidad a evaluar:

Como representante del personal:

Como coordinador técnico:

El día de a las h, se desplazará el personal integrante del Grupo de Trabajo, junto a los Delegados de prevención, para dar inicio a la misma.

Los factores de riesgo de naturaleza psicosocial se refieren a los derivados de la organización del trabajo como, por ejemplo, el grado de autonomía del que se dispone a la hora de organizar el propio trabajo; si tengo suficientemente claras las tareas que tengo que realizar y mis responsabilidades; la calidad de comunicación que mantengo con mis superiores, compañeros y compañeras, el grado en el que se me reconoce mi trabajo; el grado de apoyo que recibo tanto de compañeros y compañeras como de superiores, etc.

Para valorar estos factores es conveniente que rellenéis un cuestionario y, algunos de vosotros o vosotras, es posible que tengáis una entrevista con el técnico. El fin de ambas pruebas será detectar aquellos posibles factores de la organización del trabajo que pueden incidir negativamente tanto en tu bienestar, en tu salud, o en el desarrollo del trabajo.

Un resumen de los resultados de la evaluación y las medidas de prevención propuestas se os harán llegar a través del Grupo de Trabajo o el Grupo de Intervención.

Características del cuestionario:

- Es anónimo y confidencial. No tiene códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos...) de la persona que responde. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.
- La información será analizada por el personal del Servicio de Prevención (psicólogos y técnicos de prevención de riesgos laborales especializados en factores psicosociales), sujetos al mantenimiento del secreto profesional, y utilizada exclusivamente para los fines descritos.
- El cuestionario es individual, lo contesta cada persona, pero no evalúa al individuo, sino a la organización del trabajo.
- Tu colaboración es decisiva, ya que eres quien mejor conoce tu trabajo.
- Para poder conseguir de la Administración un lugar donde merezca la pena trabajar y todos nos sintamos satisfechos, debemos detectar, controlar y mejorar aquellos factores que puedan suponer un obstáculo para tal fin.
- Los cuestionarios se rellenarán en el momento de su entrega.



La entrevista será voluntaria y los datos que se recojan estarán sujetos al principio de confidencialidad. Cualquier persona que lo desee podrá mantener una entrevista con el personal del Servicio de Prevención, debiendo solicitar la misma al técnico coordinador de la evaluación.

Para cualquier información relacionada con la evaluación de riesgos psicosociales, puedes llamar al teléfono 968 - 357586.

Muchas gracias por tu atención y participación.