

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

2. AUTORIDADES Y PERSONAL

Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos
y Transformación Digital

1987 Orden de 29 de abril de 2025, de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, por la que se aprueba el Protocolo de evaluación e intervención en factores psicosociales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La protección frente a los riesgos psicosociales se sustenta en el derecho a la integridad física reconocido en el artículo 15 de la Constitución y a la integridad física y psíquica reconocido en el artículo 3 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Este derecho se desarrolla en los artículos 14 a 20 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, conforme a los cuales la Administración Regional debe evaluar los riesgos de índole psicosocial que puedan afectar la salud mental y el bienestar social de todo el personal empleado público y proponer medidas preventivas.

Se hace necesario, por tanto, establecer un marco estructurado que guíe de manera sistemática el proceso de evaluación e intervención en factores psicosociales, a seguir por los Servicios de prevención de riesgos laborales propios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, mediante la aprobación de un Protocolo de evaluación e intervención.

El artículo 73 del Texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, establece que la Administración Pública de la Región de Murcia garantizará la seguridad y salud del personal a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A tal fin, adoptará cuantas medidas sean necesarias en materia de prevención de riesgos laborales, integrándola en el conjunto de sus actividades y decisiones. Para ello, todos los niveles jerárquicos de la Administración Regional estarán obligados a tener en cuenta dicha prevención en las decisiones y en las actividades que realicen.

De conformidad con el artículo 10 de la citada norma, son órganos superiores de la Función Pública Regional el Consejo de Gobierno y el Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, quien ostenta las competencias en materia de función pública y de hacienda.

El artículo 11.2.a) de dicha norma establece que corresponde al Consejo de Gobierno establecer las directrices con arreglo a las cuales ejercerán su competencia en materia de Función Pública los distintos órganos de la Administración Pública de la Región de Murcia.

De conformidad con lo anterior, por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2010 (BORM n.º 174, de 30 de julio), se aprobó el Plan General de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia, cuyo apartado 7.1.A establece que: "Corresponderá al órgano competente en materia de Función Pública, establecer las directrices de coordinación de los

Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Regional". De acuerdo con lo anterior, corresponde al Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, como órgano superior de función pública, la aprobación del referido Protocolo de evaluación e intervención en factores psicosociales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El citado Protocolo, que se aprueba mediante la presente Orden, ha sido informado favorablemente por el Comité de Seguridad y Salud Coordinador, con el consenso unánime de todas las Organizaciones Sindicales, y negociado con acuerdo en la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Región de Murcia.

En virtud de lo anterior, a propuesta de la Dirección General de Función Pública y Diálogo Social y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 y 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; en los artículos 10, 11 y 73 del Texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001 de 26 de enero, y en el apartado 7.1.A del Plan General de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia, aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 16 de julio de 2010, previo informe del Comité de Seguridad y Salud Coordinador,

Dispongo

Primero. Aprobar el Protocolo de evaluación e intervención en factores psicosociales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuyo texto se adjunta.

Segundo. El citado Protocolo será de aplicación en el ámbito de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo al personal de Administración y Servicios, al personal docente de enseñanza no universitaria y al personal del Servicio Murciano de Salud.

Tercero. La presente Orden producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, a 29 de abril de 2025.—El Consejero de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, Luis Alberto Marín González.

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN FACTORES
PSICOSOCIALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA**

ÍNDICE

- I.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.
 - II.- OBJETIVO.
 - III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.
 - IV.- CONCEPTOS BÁSICOS.
 - V.- IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PROCESO DE INTERVENCIÓN.
 - VI.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.
 - VII.- PROCESO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN.
 - VII.1- FASE I.- EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES.
 - VII.1.1.- Planificación y comunicación del inicio de la evaluación.
 - VII.1.2.- Pre-diagnóstico: información previa.
 - VII.1.3.- Constitución del Grupo de Trabajo.
 - VII.1.4.- Trabajo de campo: cuestionarios y utilización de técnicas cualitativas
 - VII.1.5.- Informe de evaluación de factores psicosociales.
 - VII.1.6.- Devolución de resultados.
 - VII.1.7.- Propuesta conjunta de medidas preventivas.
 - VII.2- FASE II.- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.
 - VII.2.1.- Elaboración de un Plan de Acción.
 - VII.2.2.- Grupo de Intervención.
 - VII.2.3.- Aplicación y seguimiento del Plan de Acción.
 - VIII.- GARANTIAS A CUMPLIR.
 - IX.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO.
 - X.- FUENTES DE REFERENCIA.
- ANEXOS**
- ANEXO I. Información a proporcionar por la persona responsable de la unidad
 - ANEXO II. Criterios para la elección de unidades de análisis
 - ANEXO III. Circular informativa para el personal
 - ANEXO IV. Circular amplitud de plazo por falta de participación
 - ANEXO V. Información mínima que ha de contener el informe de evaluación de factores psicosociales
 - ANEXO VI. Modelo de propuesta conjunta de medidas preventivas
 - ANEXO VII. Ejemplo de Plan de Acción

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN FACTORES PSICOSOCIALES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Este protocolo ha sido informado favorablemente por el Comité de Seguridad y Salud Coordinador en su reunión de 5 de julio de 2024, con el consenso unánime de todas las Organizaciones Sindicales.

I.- Fundamentos de derecho.

La protección frente a los riesgos psicosociales se sustenta en el derecho a la integridad física, conforme al Artículo 15 de la Constitución Española (CE), o a la integridad física y psíquica, según precisa el Artículo 3 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Este derecho se desarrolla de manera general en el Artículo 4.2 d) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en los Artículos 14 a 20 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Tanto la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) como el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención (RSP) son de aplicación a cualquier empresa u organización laboral, incluyendo las Administraciones Públicas. Estas normativas obligan a mejorar las condiciones laborales, promoviendo la seguridad y la salud de todo el personal. Este compromiso no se limita a la prevención de riesgos físicos, sino que también incluye la atención a los riesgos de índole psicosocial que puedan afectar la salud mental y el bienestar social de todas las personas trabajadoras.

Las obligaciones generales de la LPRL son directamente vinculantes, sin necesidad de un desarrollo reglamentario específico. Sin embargo, destacan varias obligaciones de especial relevancia:

- 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 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.
- 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.
- 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.
- 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).
- La obligación de adscribir al personal de la Administración a puestos de trabajo compatibles con sus características personales y psicofísicas (art. 25.1 LPRL).

II.- Objetivo.

El objetivo de este protocolo es establecer un marco estructurado que guíe de manera sistemática el proceso de evaluación e intervención en factores psicosociales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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 presente protocolo es de aplicación a todos los centros de trabajo o unidades administrativas de las Consejerías, Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional, centros educativos públicos y Servicio Murciano de Salud.

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.- Conceptos básicos.

➤ **Factores psicosociales:** condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas "con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo" (INSST NTP 443).

En función de cómo estén diseñados, las condiciones de trabajo o factores psicosociales pueden afectar positiva o negativamente a todas las personas trabajadoras, convirtiéndose en este último caso en factores de riesgo psicosocial. Cuando se observe una exposición a factores que afecten positivamente hay que procurar optimizarlos y cuando se detecte una exposición a factores que afecten negativamente nos encontramos ante factores de riesgo psicosocial ante los cuales se debe adoptar medidas, bien para evitarlos o para reducir la intensidad de la exposición.

➤ **Los factores de riesgo psicosocial,** son "aquellas condiciones de trabajo (factores psicosociales) que, por una configuración deficiente o un diseño inadecuado, presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador" (INSST, 2015).

Estos factores de riesgo psicosocial pueden estar presentes en todo tipo de trabajo, con independencia del tamaño de la organización, el sector de la actividad, tipo de puesto desempeñado o nivel jerárquico del mismo.

Los factores de riesgo no actúan de forma independiente unos de otros y en la práctica se ha podido comprobar que se produce con frecuencia una concatenación e interacción entre los distintos factores. Por este motivo, se habla de origen multicausal de los riesgos psicosociales.

➤ **Riesgos psicosociales:** "Aquellos hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de la organización del trabajo y tienen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud del trabajador" (INSST, 2010). Los más reconocidos son, entre otros, el estrés, la violencia y el acoso en el trabajo.

Tal como señala 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.

➤ **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).

➤ **Intervención psicosocial:** conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objetivo de disminuir o eliminar la exposición a riesgo psicosocial.

➤ **Plan de Acción:** Este plan detalla las medidas preventivas aprobadas y priorizadas en función de la magnitud de los riesgos y del personal expuesto. En él se establecen el tipo de acciones a tomar, las personas responsables, costes, plazos, etc. Estas medidas se derivan de la identificación de los riesgos evaluados con el objetivo de disminuir o eliminar la exposición a riesgo psicosocial.

Tal como establece las directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales del INSST (2022), el personal responsable de la unidad administrativa “tendrá que hacer suyos los resultados del diagnóstico de situación y la planificación de la actividad preventiva derivada de la evaluación, convirtiéndolo en un **Plan de Acción propio y adaptado**. Corresponde a la organización, a través de la línea jerárquica, la responsabilidad de impulsar, promover y llevar a cabo el Plan de Acción, integrando a todas las áreas de la empresa que estén implicadas.”

V.- Identificación, evaluación de riesgos y proceso de intervención.

De acuerdo con el criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales, el objetivo de la evaluación de riesgos psicosociales es determinar qué factores psicosociales de los presentes en un entorno organizativo se consideran de riesgo (identificación) y si tienen alta o baja probabilidad de desencadenar un riesgo psicosocial (evaluación).

El art.º 15.1 b) de la LPRL establece de modo general que se evalúan los riesgos que no se pueden evitar, estableciendo así una diferencia implícita entre un primero paso en el que los riesgos laborales se identifican y otro en el que, solo cuando no se pueden eliminar, se evalúan.

Sin embargo, la particularidad del proceso de evaluación de riesgos psicosociales respecto al resto de los riesgos laborales es que la identificación de los factores psicosociales como potenciales riesgos no puede hacerse a simple vista o de un modo intuitivo, salvo eventualmente en algunos aspectos puntuales o parciales y que serían inseparables del resto de la evaluación como, por ejemplo podría ser la presencia de un trabajo a turnos/nocturno.

Siempre es necesario seguir un método o procedimiento específico que sirva para identificar y evaluar los riesgos psicosociales para llegar a una conclusión

válida a este respecto y, de hecho, en los métodos de evaluación más comunes, como los basados en técnicas de tipo cuantitativo, no se puede distinguir entre un proceso de identificación y otro de evaluación porque ambos se llevan a cabo a la vez y de forma simultánea.

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

Por lo tanto, una vez que, mediante la aplicación de un método o procedimiento, se hayan establecido niveles de riesgo para los factores psicosociales, los responsables del centro de trabajo estarán obligados a implementar medidas destinadas a prevenir o reducir dichos riesgos.

No obstante, la intervención psicosocial no solo persigue la minimización de los aspectos negativos del trabajo sino que debe incluir entre sus objetivos la potenciación de aquellos aspectos positivos que pueden ser fuente de satisfacción.

La NTP 945 destaca que "muchas de las acciones preventivas que pueden incluir una intervención psicosocial son imposibles sin la colaboración e implicación de diferentes áreas de la estructura de la empresa. El Servicio de Prevención está lejos de ser quien puede poner en marcha esas iniciativas, especialmente las que suponen cambios organizativos que actúen sobre el origen de la exposición a los riesgos." Adicionalmente, la misma NTP establece que, "Los trabajadores y/o sus representantes, la dirección, y la estructura de la empresa son personajes relevantes en cualquier programa de actuación sobre los riesgos psicosociales, además de los propios asesores técnicos en prevención". En este contexto el personal representante de la unidad y del personal evaluado trabajarán conjuntamente en la elaboración de propuestas de medidas preventivas a partir del informe de factores psicosociales realizado por el SPRL.

El proceso de evaluación e intervención psicosocial en los centros de trabajo pertenecientes la Administración Pública Regional ha de ser continuo, sistemático y planificado, estructurándose en dos fases: la primera se centra en la evaluación de factores psicosociales en sí misma y la segunda se enfoca en la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención. La figura 1 resume las diferentes fases y etapas del proceso:

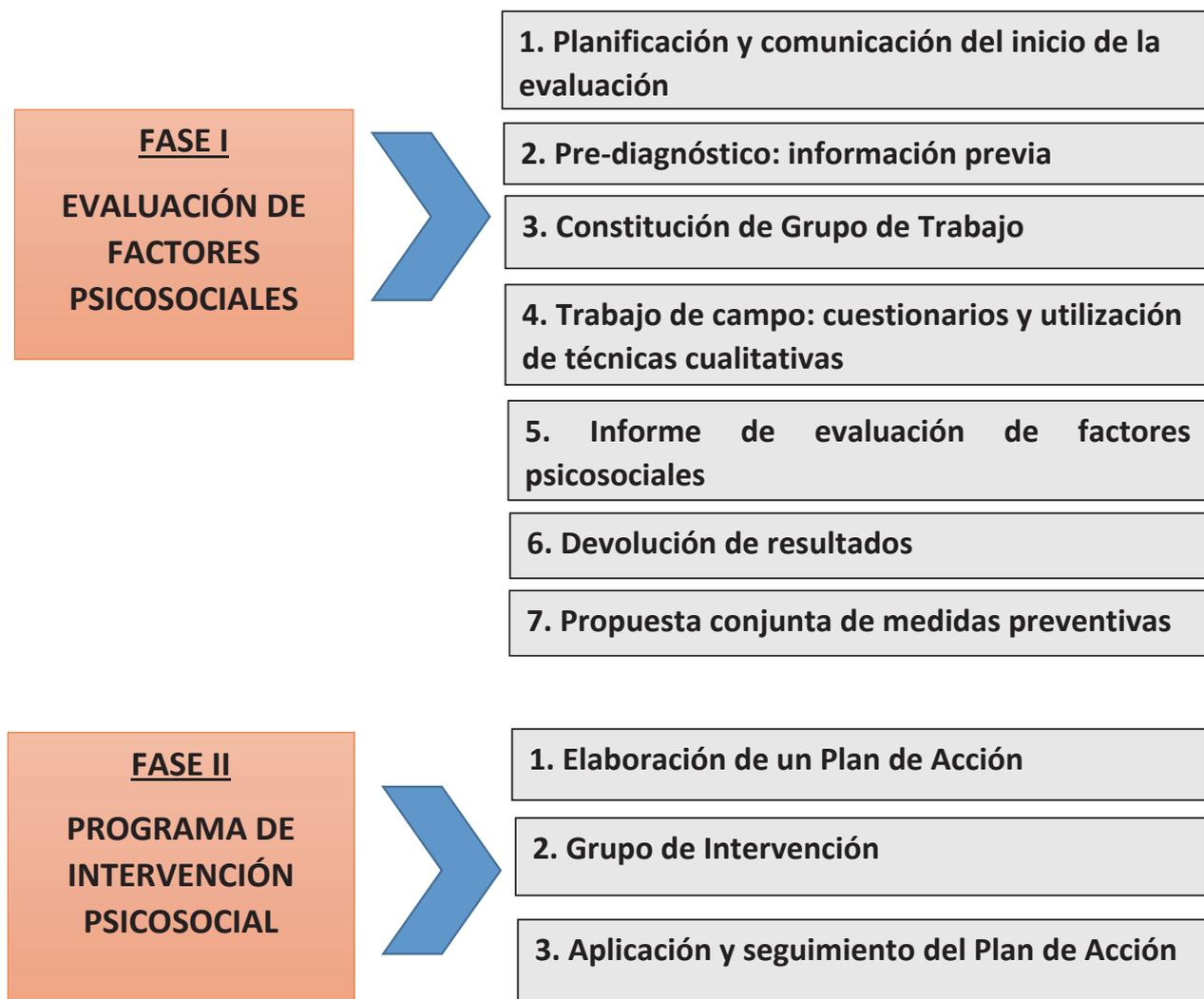


Figura 1: fases y etapas del proceso de evaluación e intervención

Este procedimiento debe implementarse de manera integrada, completa y participativa. Se integra como una herramienta más dentro del contexto de la evaluación de riesgos, abarcando así a la totalidad del personal y a todas sus actividades, ofreciendo así una visión completa del estado de sus condiciones de trabajo. Además, debe formar parte del Plan de Prevención de la unidad.

La participación activa se promueve a través de una estructura adecuada, asegurando la intervención de todas las partes implicadas en el proceso, de esa forma se busca que todas ellas contribuyan en la búsqueda de soluciones más apropiadas.

Tal como establece el criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales, la evaluación debe estructurarse en unidades de análisis compuestas por puestos de trabajo o agrupaciones de puestos de trabajo potencialmente expuestos a los mismos factores de riesgo psicosocial. La selección de estas unidades se basará en la información preliminar recopilada por el Servicio de Prevención, propuestas del Grupo de Trabajo y en consonancia con los objetivos perseguidos. La elección de las unidades de análisis se llevará a cabo considerando los criterios detallados en el Anexo II.

El tamaño de las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán garantizar en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

Es importante destacar que tal como se establece en la NTP 702, "la evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños.", por tanto, el propósito de estas evaluaciones no es señalar culpables, sino comprender las posibles deficiencias en la organización que puedan generar factores de riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Al identificar las mismas, se pueden implementar medidas preventivas destinadas a mejorar el entorno laboral y promover la salud de todas las personas empleadas.

Dado que el proceso de evaluación de factores psicosociales implica el seguimiento de varias fases y etapas, se procurará la finalización de la evaluación en el menor tiempo posible, teniendo en consideración la complejidad inherente de estas evaluaciones. El tiempo necesario para llevar a cabo la evaluación puede variar según el número de cuestionarios, reuniones de grupo de trabajo, unidades de análisis, complejidad de los riesgos detectados, y entrevistas realizadas, así como otras actividades desarrolladas en el SPRL.

VI.- Metodología de evaluación.

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 recomendados por el INSST y la Inspección de Trabajo.

De acuerdo con las directrices de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, así como diferentes NTP del INSST, se establece que la evaluación más apropiada puede requerir la combinación de información cuantitativa y cualitativa. Por lo tanto, se considera esta combinación al realizar las evaluaciones de factores psicosociales. Identificar posibles riesgos psicosociales mediante el uso de

diversas técnicas, métodos e instrumentos proporcionará información más completa y mejorará la fiabilidad de los datos.

En este contexto, el personal técnico coordinador de la evaluación, teniendo en cuenta las propuestas realizadas por parte de las personas encargadas de representar al personal y de la unidad objeto de evaluación y considerando aspectos como las características del centro, factores a evaluar, número de la plantilla, información recopilada y los objetivos de la evaluación, determinará el procedimiento y método de evaluación a utilizar, fundamentado desde el punto de vista técnico, y que incluyen:

- El empleo de técnicas cuantitativas que cumplan con criterios de validez y fiabilidad, como el cuestionario FPSICO del INSST o el CoPsoQ-ISTAS 21, entre otras opciones. Estas herramientas permitirán evaluar la magnitud de los riesgos y el porcentaje de trabajadores/as expuestos/as.

- El uso de técnicas cualitativas, como entrevistas personales semi-estructuradas, grupos de discusión, entre otras, con el propósito fundamental de profundizar en los motivos reales de las puntuaciones obtenidas a través de la técnica cuantitativa, así como el establecimiento de medidas preventivas concretas. Estas técnicas cualitativas no solo servirán como complemento a las técnicas cuantitativas, sino que también podrán resultar adecuadas para centros pequeños o con un número reducido de personal empleado público.

Participación y 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, proponiendo y adoptando medidas que informen y sensibilicen al personal sujeto a la evaluación para fomentar su participación activa.

Con el fin de fomentar esta participación, se distribuirán circulares informativas, se podrán organizar sesiones informativas y se considerarán otros enfoques que sean determinados por el grupo de trabajo.

Cuando la metodología utilizada requiere una tasa mínima de respuesta para asegurar la validez de los resultados (por ejemplo, en el caso de la metodología CoPsoQ-ISTAS 21, que establece una tasa de respuesta aceptable a partir del 60%), se seguirán las directrices específicas de dicha metodología.

En situaciones donde la metodología no especifica una tasa mínima de respuesta al cuestionario, como es el caso de FPSICO, se aplicará el criterio del INSST según lo consultado sobre tasas de participación en metodologías que no establecen mínimos de respuesta. Según este criterio, se señala que, desde una perspectiva estadística, los resultados obtenidos con menos del 40% de la muestra total no pueden extrapolarse a la población en su conjunto, dado que, además de su reducido tamaño, es improbable que cumpla con las condiciones de aleatoriedad y estratificación necesarias.

En caso de no obtener una muestra suficiente, el Grupo de Trabajo deberá determinar y aplicar las acciones necesarias para ampliar la muestra participante.

No obstante lo anterior, si la muestra continúa siendo insuficiente y con el fin de aprovechar al máximo los resultados de la evaluación, se deberán definir medidas preventivas en los aspectos donde exista suficiente información.

VII.- Proceso de evaluación e intervención.**VII.1.- Fase I.- Evaluación de factores psicosociales.****VII.1.1.- Planificación y comunicación del inicio de la evaluación.****➤ Las evaluaciones se planificarán, considerando 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. Dicha planificación será presentada en los correspondientes Comités de Seguridad y Salud.

b. A solicitud de:

1. La persona responsable del centro de trabajo o unidad administrativa.

2. El personal afectado, sus representantes (delegados de prevención) u organizaciones de la Administración Regional competentes en la materia.

En estos casos, se deberán presentar por escrito las solicitudes de evaluación de factores psicosociales dirigidas al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente, justificando la propuesta de realización de dicha evaluación. Estas solicitudes podrán ser incorporadas a la planificación pertinente. En caso de no atender dicha solicitud, se deberá justificar la misma.

c. Por requerimiento de la Autoridad Laboral

➤ Comunicación a las personas responsables de las unidades a evaluar.

Una vez que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente (SPRL) haya planificado la evaluación de riesgos psicosociales en una unidad administrativa, la Dirección General a la que esté adscrito dicho servicio, Dirección del centro, Dirección del Organismo Autónomo o Gerencias de área correspondiente, enviará una comunicación interna en la que se concertará una reunión con las personas responsables de las diferentes unidades a evaluar, previo consenso de la misma. El propósito de esta reunión es informar sobre el proceso que se llevará a cabo en la realización de la evaluación.

Durante la reunión de presentación del proceso de evaluación, se comunicará a las personas responsables de las unidades a evaluar la necesidad de establecer un Grupo de Trabajo tripartito (ver punto VII.1.3). Para ello, se les solicitará que designen a las personas encargadas de representar al centro de trabajo en dicho grupo.

Además, se informará a los responsables de las unidades que van a ser evaluadas que remitan al Servicio de Prevención toda información o perspectiva que pueda ser relevante para llevar a cabo la mencionada evaluación.

➤ Comunicación a los delegados de prevención.

Del mismo modo, una vez que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente haya planificado la evaluación de riesgos psicosociales, se comunicará el inicio de la misma al personal delegado de prevención presente en el Comité de Seguridad y Salud correspondiente, mediante correo electrónico. En esta comunicación se solicitará cualquier información que pudiera resultar útil para este proceso, así como se solicitará que designen las personas encargadas de representar al personal, que actuarán como integrantes del Grupo de Trabajo.

VII.1.2.- Pre-diagnóstico: información previa.

El objetivo de esta fase es recopilar los primeros indicadores de factores de riesgo, signos de estrés y posibles quejas, entre otros y así mismo poder definir y orientar los aspectos a evaluar, para lo que el personal técnico de prevención recopilará la siguiente información (NTP-702):

- Opinión de todas las partes implicadas, información a la que se ha hecho referencia en apartados anteriores, y que se solicita en la comunicación que anuncia la realización de la evaluación de factores psicosociales.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información.
- Características de la plantilla: género, edad, categoría profesional, nombre, apellidos, NIF, denominación del puesto, antigüedad del puesto en la unidad y descripción de la naturaleza de las tareas, organigrama, sistemas de horarios, etc.
- Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, situaciones especiales, formación, rotaciones, cambios de puesto.
- Actas e informes de las Comisiones y del Comité de Seguridad y Salud laboral correspondientes.
- Cualquier otra que pueda resultar de interés.

En el anexo I se detalla la información que se solicitará a la unidad objeto de evaluación, tanto para llevar a cabo el pre diagnóstico como la llevar a cabo la evaluación.

VII.1.3.- Constitución del Grupo de Trabajo.

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

➤ Composición del Grupo de Trabajo.

- Personal que represente la unidad objeto de evaluación. El número de representantes será determinado por el centro.
- Personas encargadas de representar al personal de la unidad objeto de evaluación, que serán designadas por las Organizaciones Sindicales, mediante acuerdo previo, con representación en el Comité de Seguridad y Salud correspondiente. Cada Organización Sindical con representación en ese ámbito podrá designar un único representante, además de una persona sustituta para casos de ausencia por enfermedad u otras circunstancias.

En caso de contar con representantes sindicales o delegados de prevención en la unidad objeto de evaluación, se les dará preferencia a los mismos para formar parte del grupo.

Las Organizaciones Sindicales dispondrán de un plazo de siete días para comunicar al Servicio de Prevención los nombres de las personas que actuarán como representantes del personal en la unidad sujeta a estudio. En caso de que ninguna de las OOSs proponga representantes, la elección recaerá en el propio personal de la unidad, que designará a un único representante. Si, por alguna razón, el personal tampoco realizara dicha elección, los responsables de la unidad asumirán la tarea de designación de un único representante entre el personal objeto de evaluación, otorgando un nuevo plazo de siete días para completar el proceso.

- Técnico coordinador de la evaluación, con la posibilidad de ser acompañado por otros miembros del Servicio de Prevención.

➤ **Funciones del Grupo de Trabajo.**

- Definir el diseño de la evaluación, adaptar el cuestionario y elegir las unidades de análisis, conforme a las sugerencias del personal técnico coordinador de la evaluación. Es importante considerar en este proceso los principios fundamentales de anonimato y confidencialidad del personal objeto de evaluación.

- Participar en la discusión sobre la metodología y técnicas de investigación considerando las características del centro, el número de personas y los objetivos de la evaluación.

- Determinar fecha de inicio de la evaluación, así como programar el desarrollo del trabajo de campo.

- Identificar situaciones específicas que requieran la toma de decisiones en cuanto a la evaluación de empleados que desempeñen roles laborales expuestos a factores de riesgo psicosocial considerablemente diferentes al resto del colectivo, situaciones que no pueden ser agrupadas en ninguna unidad de análisis para poder preservar el anonimato y la confidencialidad. Otro escenario contemplado es el del personal empleado público que, aunque trabajen en el mismo centro, dependan orgánica y/o funcionalmente de otros servicios. Estos casos particulares serán identificados y definidos por el Grupo de Trabajo, buscando soluciones apropiadas para su evaluación, sin comprometer la confidencialidad y el anonimato.

- Incentivar y fomentar la participación activa del personal sujeto a la evaluación.

- Recopilar y proporcionar información previa, propuestas, etc., y cualquier otro dato relevante antes de la realización del informe de evaluación de factores psicosociales realizado por el personal técnico coordinador de la evaluación.

- Impulsar, en caso necesario, la creación de grupos de intervención en la unidad objeto de estudio.

➤ **Normas de funcionamiento del Grupo de Trabajo.**

- La responsabilidad de coordinar el Grupo de Trabajo recaerá en el personal técnico coordinador de la evaluación, asumiendo la responsabilidad de convocar y dirigir las reuniones, redactar el acta correspondiente, así como proporcionar el asesoramiento técnico necesario.

- Quórum: En situaciones en las que alguno de los representantes de la unidad evaluada y/o representantes del personal no estén presentes en las reuniones convocadas, éstas se llevará a cabo con el personal que asista en ese momento. En ningún caso, se celebrarán reuniones sin la participación, al menos, de una persona representante de cada una de las partes involucradas, es decir, un representante del personal, un representante del centro a evaluar y el personal técnico coordinador de la evaluación. Por tanto, el número mínimo de integrantes que siempre debe estar presentes en el Grupo de Trabajo será de tres.

- En relación a las decisiones del Grupo de Trabajo que afecten a la determinación del diseño de evaluación, se tendrá en cuenta el respaldo mayoritario de los representantes de cada una de las partes, asignándose un voto por parte de la Administración, un voto por parte de los representantes del personal empleado público.

Será el personal técnico coordinador de la evaluación quién tras escuchar las propuestas y consideraciones de todas las partes, tome la decisión final con respecto al diseño.

- El personal técnico coordinador de la evaluación redactará un acta después de cada reunión. El acta deberá contar con la firma de todos los miembros del Grupo de Trabajo e incluirá un resumen de los temas discutidos, los acuerdos alcanzados y las acciones pendientes.

Una vez redactada, el acta será enviada por correo electrónico a todos los miembros del grupo para revisión y comentarios. Los comentarios sobre el acta deberán ser enviados por el mismo medio, en un plazo de siete días después de su distribución.

VII.1.4.- Trabajo de campo: cuestionarios y utilización de técnicas cualitativas

Una vez establecidos los aspectos clave del diseño, la metodología, la fecha de inicio, etc., se detallan las acciones que se llevarán a cabo:

- Personal que represente la unidad objeto de evaluación o aquellos a quienes estos deleguen, deberá enviar una circular informativa a todo el personal destinatario de la evaluación, 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. Se adjunta en el anexo III una propuesta de circular informativa.

- Junto con la circular informativa, se facilitarán al personal instrucciones detalladas sobre el procedimiento para completar el cuestionario y solicitar entrevistas personales o la participación en grupos de discusión.

- Se llevarán a cabo, en su caso, otras técnicas de sensibilización acordadas previamente en el grupo de trabajo.

- En caso de obtener una baja participación, el Grupo de Trabajo considerará, entre otras opciones, la posibilidad de extender el plazo y distribuir una nueva circular para sensibilizar al personal. Se adjunta un modelo de circular en el anexo IV.

- La participación en los cuestionarios es anónima y voluntaria y se cumplimentarán, siempre que sea posible, utilizando la aplicación informática PREVENGOS.

- Cuando se empleen técnicas cualitativas, se dará prioridad a la realización de entrevistas individuales con el personal a evaluar. Tanto las entrevistas como la utilización de otras técnicas cualitativas serán de carácter voluntario para el personal evaluado, llevadas a cabo por el personal técnico coordinador de la evaluación garantizando la confidencialidad de la información recabada.

- La cantidad de entrevistas realizadas se determinará según el principio de saturación, es decir, se llevarán a cabo las necesarias hasta que se identifique una repetición significativa de temas y se alcance un nivel de comprensión adecuado. No obstante, se comunicará a todo el personal, que cualquier persona puede solicitar la realización de la entrevista.

- El personal técnico encargado de realizar la evaluación coordinará la puesta a disposición de los cuestionarios y se encargará de recopilar y analizar la información obtenida a través de cuestionarios, entrevistas u otras técnicas cualitativas utilizadas. Esta información será exclusivamente utilizada para identificar posibles riesgos psicosociales, elaborar el informe de evaluación y proponer medidas preventivas destinadas a eliminar y/o minimizar los riesgos detectados.

- El Servicio de prevención correspondiente custodiará la información recopilada mediante las técnicas cuantitativas y cualitativas empleados durante la evaluación.

VII.1.5.- Informe de evaluación de factores psicosociales.

A partir del análisis de los datos recogidos a través de las técnicas cuantitativas/cualitativas, y en su caso, la información proporcionada por los miembros del Grupo de Trabajo, el personal técnico coordinador de la evaluación elaborará un informe de evaluación de factores psicosociales. En este informe se mostrarán los resultados de la evaluación, así como las medidas preventivas basadas en la experiencia, conocimientos técnicos y resultados obtenidos durante el proceso de evaluación.

Las medidas preventivas propuestas en el informe de evaluación de factores psicosociales constituirán un listado no exhaustivo de acciones potenciales destinadas a abordar los factores de riesgos psicosocial identificados. Este enfoque implica que, aunque se ofrece un conjunto de acciones específicas para abordar los riesgos identificados, no se excluye la posibilidad de añadir medidas adicionales y realizar ajustes para adaptarse a la realidad de la unidad evaluada.

La información mínima que ha de contener el informe se detalla en el anexo V.

VII.1.6.- Devolución de resultados.

Con el objetivo de difundir el diagnóstico a toda la organización y motivar la búsqueda e implementación de soluciones conjuntas para establecer un programa de intervención, se llevará a cabo las siguientes acciones:

- El personal técnico coordinador de la evaluación remitirá el informe de evaluación de factores psicosociales al Grupo de Trabajo, con la finalidad de que personal que represente la unidad y el personal encargado de representar al personal formulen propuestas de medidas preventivas fundamentadas en los resultados del informe.
- El personal técnico coordinador de la evaluación enviará, junto con el informe mencionado anteriormente, una circular y un resumen de los resultados y medidas preventivas. Este resumen será distribuido a todo el personal evaluado, siendo la responsabilidad del personal que represente la unidad objeto de evaluación llevar a cabo dicha difusión. En esta comunicación se animará a los/las trabajadores/as que envíen sus propuestas al técnico coordinador de la evaluación y/o a los representantes de personal.

Se establece un plazo de siete días para que el personal envíe sus propuestas y se garantizará la confidencialidad de la identidad de quienes las hayan hecho.

Tanto las propuestas de los representantes de la unidad y del personal como las de las propias personas trabajadoras se discutirán en la reunión del Grupo de Trabajo, convocada con el fin de aprobar una propuesta conjunta de medidas preventivas.

VII.1.7.- Propuesta conjunta de medidas preventivas.

El personal técnico coordinador convocará una reunión para explicar y presentar los resultados del informe de evaluación de factores psicosociales, así como para que el personal representante de la unidad y del personal objeto de evaluación debata y apruebe una propuesta conjunta de medidas preventivas fundamentada en los resultados del informe.

En la elaboración de esta propuesta, se considerarán las posibles aportaciones que, en su caso, hayan realizado las personas trabajadoras tras la devolución de resultados.

Este proceso implica la adaptación, concreción y/o ampliación, en su caso, de las medidas reflejadas en el informe de evaluación. Una vez finalizado, los representantes de ambas partes firmarán conjuntamente dicha propuesta.

La confección del documento que refleje la propuesta conjunta de medidas preventivas será elaborada por el personal que represente la unidad evaluada, pudiendo designar a una persona encargada de su elaboración. Se adjunta en el anexo VI un modelo sugerido.

Además, esta propuesta establecerá prioridades en relación con los riesgos identificados basándose en los resultados del diagnóstico considerando criterios preventivos que comienzan por abordar los estresores más frecuentes, los más graves y aquellos que afectan a un mayor número de personas, entre otros, para lo cual contarán con el asesoramiento del técnico de prevención.

Siguiendo las pautas de la NTP 860 sobre intervención psicosocial, se aconseja restringir el número de sugerencias a aquellas que sean factibles de aplicar en el centro evaluado. En este contexto, se priorizará la calidad de las acciones sobre la cantidad, reconociendo que es fundamental enfocarse en medidas viables y efectivas para mejorar el entorno laboral.

Siguiendo estas recomendaciones, se puede establecer la formación de "grupos ad hoc de trabajadores afectados directamente por un tema que, ayudados por el grupo de trabajo, discutirán sobre las posibles medidas a aplicar y las jerarquizarán".

El informe de evaluación de factores psicosociales junto con la propuesta conjunta de medidas preventivas será remitido a la Secretaría General de las Consejerías, Gerentes de área, Directores Generales y Directores de centros, según corresponda, con el fin de que se elabore un Plan de Acción, Además, se enviará a todos los delegados de prevención del ámbito correspondiente.

VII.2- Fase II.- Programa de intervención psicosocial.

VII.2.1.- Elaboración de un Plan de Acción.

El personal responsable de la unidad o centro evaluado desarrollará un Plan de Acción basado en los resultados del informe de evaluación de factores psicosociales así como en la propuesta conjunta de medidas preventivas. Este plan integrará las medidas que hayan sido finalmente aprobadas, aquellas que hayan sido rechazadas con su correspondiente justificación, y/o medidas alternativas, en su caso. Además se especificarán los plazos, los responsables de la ejecución y los costes asociados. Se adjunta en el Anexo VII un ejemplo de Plan de Acción, el cual se realizará preferentemente mediante la aplicación PREVENGOS.

Para la elaboración de este Plan de Acción, se podrá contar con la colaboración del Grupo de Intervención.

VII.2.2.- Grupo de Intervención.

El Grupo de Trabajo fomentará en todos los casos la creación de los Grupos de Intervención necesarios, dependiendo de las unidades evaluadas y de otras características del centro evaluado.

Composición:

El Grupo de Intervención estará compuesto por personal que presta servicios en la unidad evaluada y que, de manera voluntaria, actúe como representante del resto del personal. Este grupo incluirá, como mínimo, a una persona responsable

de la unidad o a alguien en quien ésta delegue, así como a una persona en representación de cada grupo o colectivo evaluado.

Funciones:

El Grupo de Intervención tendrá las siguientes funciones:

- Colaborar en la elaboración del Plan de Acción concretando y adaptando, en su caso, las medidas preventivas propuestas para que se adecuen a la realidad de la unidad/centro evaluado.
- Proponer cambios justificados en las medidas que hubiesen sido aprobadas en el Plan de Acción teniendo en cuenta la experiencia obtenida durante su implementación y la consideración de posibles imprevistos que no se hubiesen podido tener en cuenta inicialmente.
- Acordar la calendarización de las acciones preventivas
- Comunicar a la Dirección del centro y a sus representados los acuerdos y propuestas del grupo.
- Seguimiento de la ejecución del Plan de Acción y elaboración de un informe anual de seguimiento.

En el caso de que se decida la creación de estos grupos, se planificará el trabajo de manera que la dedicación a estas tareas no genere una carga adicional ni presiones temporales tanto para los participantes como para sus compañeros/as.

VII.2.3.- Aplicación y seguimiento del Plan de Acción.

En consonancia con lo establecido en el artículo 16,2 b) LPRL el personal responsable de la unidad evaluada deberá velar por la aplicación efectiva y seguimiento del Plan de Acción, respetando los plazos establecidos y supervisando la ejecución a cargo de los responsables designados en el mismo. No obstante, puede que se considere oportuno llevar a cabo alguna modificación justificada del plan inicial en función de la práctica de su implementación, así como de las decisiones del Grupo de Intervención, que en su caso se haya constituido, o para hacer frente a posibles imprevistos que no se hubiesen podido tener en cuenta.

El seguimiento del Plan de Acción debe ser una prioridad fundamental. Por tanto, el personal responsable de la unidad evaluada llevará a cabo un seguimiento y control continuo del plan, garantizando una supervisión activa de su implementación. El personal responsable de la unidad evaluada elaborará un informe anual que incluirá tanto las medidas preventivas efectivamente implementadas como aquellas que aún están pendientes de implementar y su motivo. Además, se incluirán en el informe las medidas que hayan sido finalmente aprobadas, las que hayan sido rechazadas con su correspondiente justificación, y/o medidas alternativas, en su caso. La dirección del centro remitirá este informe al SPRL correspondiente y a las Comisiones de Seguridad y Salud o Comités de Seguridad y Salud correspondientes, para su conocimiento y efectos oportunos.

En caso de que la dirección del centro lo determine, el grupo de intervención será el encargado del seguimiento y elaboración de este informe anual.

Durante el seguimiento, es importante tener en consideración que la aplicación de medidas preventivas de factores de riesgo psicosocial suele requerir un periodo de tiempo para su aplicación, aceptación, y observación de sus efectos a lo largo del tiempo, dada su influencia en la organización del trabajo.

Una vez que todas las medidas preventivas del Plan de Acción hayan sido efectivamente implementadas, el SPRL correspondiente llevará a cabo, si fuese

necesario, un control de las acciones ejecutadas con el fin de realizar correcciones o ajustes necesarios. Este control de efectividad puede basarse en los indicadores identificados en la fase pre-diagnóstico, en los resultados de la evaluación de factores psicosociales, en el plan anual de seguimiento del responsable de la unidad, así como los siguientes 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.

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

VIII.- Garantías a cumplir.

I. Confidencialidad y Privacidad

La información personal recopilada durante la evaluación se manejará con total confidencialidad, protegiendo los datos de los resultados obtenidos y asegurando que la información no sea utilizada de manera inapropiada.

II. Entorno laboral saludable

La evaluación se llevará a cabo con el único objetivo de identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños, garantizando así un entorno laboral saludable.

Los resultados de la evaluación no se emplearán de manera que puedan generar consecuencias negativas para los individuos evaluados ni para terceros, contribuyendo al mismo objetivo global de promover un entorno laboral saludable.

III. Voluntariedad e información

La participación en la evaluación será completamente voluntaria, y los empleados serán informados de manera clara y completa sobre el propósito, alcance y beneficios de la evaluación.

IV. 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).

IX.- Revisión del protocolo.

Este protocolo de actuación en evaluaciones de factores psicosociales está sujeto a posibles 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, así como por parte del Comité de Seguridad y Salud Coordinador.

X.- Fuentes de referencia.

- Constitución Española, 1978.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.

- Documento del INSST "Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial" 2015.
- Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales del INSST (2022).
 - Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y la Seguridad social sobre riesgos psicosociales.
 - Criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales.
 - NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
 - NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación.
 - NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.
 - NTP 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención.
 - NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).
 - NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II).
 - NTP 1056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial.
 - Texto Refundido de la Ley de Función Pública de la Región de Murcia (Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero).



ANEXOS

ANEXO I. Información a proporcionar por la persona responsable de la unidad

DATOS PARA LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

(Este documento deberá ser cumplimentado por cada Servicio/Unidad a evaluar):

CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA

Nombre del Servicio/Unidad/Centro de trabajo:	
	Número de empleados/as
Distribución por género	
Número de mujeres	
Número de hombres	
Distribución por edad	
16-34	
35-44	
45-54	
55 en adelante	
Modalidades contractuales	
<u>Personal funcionario/estatutario:</u>	
Fijo	



Temporal	
<u>Personal laboral:</u>	
Fijo	
Temporal	
Otras (Becario, en prácticas,...)	
Personal perteneciente a empresas ajenas a la CARM/ SMS/OOAA/Centro educativo	
Número de personas especialmente sensible (Trabajadores/as con discapacidad física, psíquica o sensorial, etc.).	

ORGANIGRAMA DEL SERVICIO/UNIDAD A EVALUAR



**FICHA DE INFORMACIÓN PREVIA A
LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES**

TAREA, ASPECTOS ORGANIZATIVOS O DEL ENTORNO

I.- Trabajo a turnos/ nocturno

1.- Trabajo en turnos rotativos: (Indicar nº personas)	Mañana/tarde
	Mañana/tarde/noche
	Otros

2.- Trabajo fijo de noche (Indicar nº de personas)

II.- Características del trabajo que se lleva a cabo en la unidad.-

3.- Trabajo en solitario ¿Existen puestos de trabajo en el que el empleado o empleada no tienen relación con el resto de personal? Indicar nº de puestos.

4.- Trabajo fuera del centro de trabajo ¿Hay puestos de trabajo en los que su desempeño supone salir fuera del centro?

Duración de las salidas y número de días a la semana (estimación)

¿Los puestos de trabajo están en el mismo local o están repartidos en distintos centros?

¿Hay puestos de trabajo que realizan sus tareas al aire libre?

¿Hay puestos de trabajo que están en centros de titularidad privada o de otra administración? Indique el número.

5.- Descripción de la naturaleza de las tareas (trabajos exclusivos con pantallas de visualización de datos, inspección, vigilancia, supervisión, investigación de laboratorio, asesoramiento, agrarios, trabajos con maquinaria pesada, atención a usuarios, etc.)

6.- Trabajo repetitivo. ¿Existen puestos de trabajo en los que el trabajo que se desempeña es monótono o repetitivo? Indique número aproximado.

7.- Trabajo mentalmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma). ¿Existen puestos de trabajo donde se exija un grado de atención elevado?

8.- Exposición a violencia externa. ¿Existen puestos de trabajo de atención a usuarios? Indique número.

¿Qué tipo de información, asistencia, servicio se proporciona al usuario (trámites administrativos, recaudatorio, sancionador, tramitación subvenciones, ayudas, etc.)



¿En tu unidad se tiene conocimiento de que alguna persona que esté siendo aislada, marginada, rechazada...?		si	no
9.- ¿El centro dispone de protocolo específico de agresiones?	si	no	En desarrollo
	En caso de haber indicado que sí, ¿el protocolo es conocido por toda la plantilla?		
<p>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...</p>			
11.- Características del medio ambiente de trabajo	Ruido ambiental		
	Temperatura (exposición a temperaturas extremas, disconfort, etc)		
	Espacio disponible		



	Otros aspectos que puedan influir en el ambiente de trabajo.
<p>12.- Ambiente laboral. ¿Cómo es la relación entre el personal?</p> <p>¿Existen problemas de relación en algún servicio, departamento o sección?</p>	

RELACIONADOS CON EL PERSONAL	
1.- Absentismo. Frecuencia con que el personal empleado público falta al trabajo y su causa en los dos últimos años	
	Número de Incapacidades Temporales/ausencias del personal en los últimos dos años.
<input type="radio"/> Por contingencias comunes	
<input type="radio"/> Por contingencias profesionales	
<input type="radio"/> Otros	
2.- Rotación de personal	
	Número de solicitudes o cambios realizados
Número de cambios de personal en la unidad en los últimos dos años. (incluyendo concursos de traslados, bolsas de empleo, etc.).	
Solicitudes de cambio de puesto dentro de la misma unidad en los últimos dos años.	
Número de solicitudes de cambio de turno	
3.- Cambios internos (organizativos, despachos, tareas, por introducción de nuevas tecnologías, etc.) en los últimos dos años y su justificación.	



4.- Conflictos que puedan existir en este momento.
5.- Otros efectos:
Retrasos en el servicio realizado (atención presencial, gestión, tramitación de expedientes, etc.):
Quejas:
Otros indicadores:

ANEXO II. Criterios para la elección de 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 pueden combinar puestos cuyas tareas no estén relacionadas. Solo se podrán unir aquellos con funciones similares.

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.

Desde el punto de vista legal, el RD 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención establece en su artículo 4 que "la evaluación inicial de los riesgos que no se hayan podido evitar **deberá extenderse a cada uno de los puestos de trabajo** de la empresa en que concurren dichos riesgos." En circunstancias de unidades pequeñas donde la confidencialidad pueda estar en riesgo, se recomienda agrupar dentro de una misma UA trabajadores/as de distintos servicios o puestos de trabajo, utilizando técnicas cualitativas complementarias para profundizar y tener en cuenta la heterogeneidad y formular medidas preventivas adecuadas. En determinados casos también se podría optar por no mostrar los resultados detallados comparativos por unidad de análisis, prefiriendo en su lugar una representación gráfica global de toda la plantilla evaluada, siempre teniendo en cuenta las particularidades de cada colectivo al elaborar medidas preventivas.

En consonancia con este enfoque, el personal responsable de la unidad a evaluar también debe estar incluido, pudiendo crearse una Unidad Administrativa que agrupe a responsables de diferentes niveles, servicios y/o centros dentro de la estructura de la organización y a la hora de interpretar los resultados de dicho colectivo, deberá tenerse en cuenta la heterogeneidad, profundizando en los datos obtenidos mediante el uso de herramientas cualitativas.

En el caso de tratarse de unidades o centros a evaluar con poco personal, con una estructura muy simple o uniforme, la evaluación se llevará a cabo mediante la definición de una única unidad de análisis. La información se complementará con técnicas cualitativas con el fin de garantizar un proceso completo y confidencial.

Las técnicas cualitativas son igualmente apropiadas para evaluar la exposición en colectivos muy pequeños o con dificultades para el empleo de cuestionarios.

Se tomarán en cuenta todos estos aspectos al definir las unidades de análisis, cuya decisión se llevará a cabo de la manera más consensuada posible dentro del seno del Grupo de Trabajo.

Adicionalmente, según el criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales, se considerarán en la evaluación otras variables a tener en cuenta, entre las que incluyen: mujeres/hombres, grupos de edad, fijos/temporales, nocturnos/a turnos, etc.

ANEXO III. Circular informativa para el personal

Estimados compañeros/as:

Nos dirigimos a vosotros/as para informaros sobre la próxima evaluación de factores psicosociales que se va a realizar en el _____ nombre servicio/centro _____. Esta evaluación es un paso importante para garantizar un entorno laboral saludable y promover la salud y el bienestar de todo el personal empleado público.

La evaluación de factores psicosociales será llevada a cabo por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, conforme al protocolo establecido para tal fin en la Administración Regional. Para garantizar su eficacia, se ha constituido un Grupo de Trabajo, conformado por representantes del centro y representantes del personal, junto con el personal técnico especializado del Servicio de Prevención.

Este Grupo de Trabajo asume, entre otras responsabilidades, la tarea de definir el diseño de la evaluación, debatir la metodología más adecuada para realizar la evaluación, determinar la fecha de inicio y proponer medidas preventivas ajustadas a los riesgos identificados en el informe de evaluación elaborado por el Servicio de Prevención.

A tal efecto, los miembros designados por el centro y los designados por los representantes de los/las trabajadores/as para formar parte de este Grupo de Trabajo, junto con el personal del Servicio de Prevención que llevará a cabo la evaluación, son:

- Como representante/s del centro: _____
- Como representante/s del personal empleado público: _____
- Como personal técnico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: _____

El personal técnico especializado del Servicio de Prevención es el responsable de elaborar el informe de factores psicosociales, proponiendo también medidas de prevención.

Con el objetivo de explicar el proceso de evaluación se llevará a cabo una sesión informativa el próximo _____ a las ___ h. en _____

La duración estimada de la charla es de 30 minutos a 1 hora.

A continuación se adjunta una breve explicación sobre lo que son los factores psicosociales.

¿Qué son factores psicosociales?

Los factores psicosociales son aquellas condiciones de trabajo 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 la salud (física, psíquica o social) de las personas trabajadoras como al desarrollo de trabajo. Estos factores pueden incluir el nivel de autonomía del empleado/a para organizar su trabajo, la cantidad y ritmo de trabajo, el grado de claridad en la definición de responsabilidades y funciones, la calidad de las relaciones entre compañeros, comunicación con superiores, el reconocimiento del trabajo realizado, exposición a situaciones de violencia laboral, entre otros aspectos.

Los factores psicosociales están presentes en todas las organizaciones, con independencia de su tamaño, actividad, sector, etc., por lo que no son estrictamente riesgos laborales. Constituyen elementos que pueden estar

adecuadamente diseñados o por el contrario, estar mal diseñados pudiendo suponer un riesgo para la salud y seguridad de los/las trabajadores/as. Entre los riesgos psicosociales más conocidos está el estrés laboral, burnout y violencia en el trabajo.

¿Cómo pueden afectar los factores de riesgo psicosocial a nuestra salud?

La exposición laboral a factores de riesgo psicosocial se relaciona con problemas y enfermedades cardiovasculares, trastornos de salud mental (ansiedad, depresión,...), dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos, trastornos conductuales (recurso al tabaco, alcohol o drogas, adicción al trabajo,...), trastornos cognitivos (dificultad para concentrarse, aprender,...), etc.

¿Cómo evaluamos los factores psicosociales?

Para prevenir los riesgos psicosociales hay que evaluar las condiciones de trabajo, identificar y valorar si existen exposiciones nocivas y controlarlas para evitar que la salud empeore a causa del trabajo. Para ello se utilizarán dos técnicas:

- Complimentación por parte de los/las trabajadores/as de un cuestionario anónimo a través de la aplicación informática del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. El cuestionario utilizado es el del método _____

Los cuestionarios estarán disponibles para su cumplimentación desde _____ hasta _____, ambos días inclusive.

- Realización de entrevistas personales confidenciales con el personal técnico de prevención, con el objetivo de profundizar en los motivos reales de las condiciones de trabajo que puedan constituir riesgo psicosocial así como la posibilidad de proponer medidas preventivas concretas.

Tantos los cuestionarios como las entrevistas son de participación voluntaria y el Servicio de Prevención garantizará en todo momento la confidencialidad de los datos obtenidos.

La información recabada a través de los cuestionarios y de las entrevistas será analizada únicamente por el personal del Servicio de Prevención (técnicos de prevención de riesgos laborales especializados en factores psicosociales), sujetos al mantenimiento del secreto profesional, y utilizada exclusivamente para la identificación de posibles riesgos psicosociales y la propuesta de medidas preventivas para mejorar las condiciones de trabajo.

Los resultados del análisis y las medidas preventivas propuestas se reflejarán en un informe de evaluación de factores psicosociales elaborado por el Servicio de Prevención. Una vez finalizado dicho informe, los resultados de este estudio y la propuestas de medidas preventivas serán difundidas entre los/las trabajadores/as del _____ nombre centro/servicio así como con todos los miembros del Grupo de Trabajo con el propósito de ofrecer la oportunidad de sugerir otras medidas preventivas que no hayan sido contempladas en el informe y/o concretar las que se presentan.

IMPORTANCIA DE TU PARTICIPACIÓN

Tu participación activa es esencial para el éxito de la evaluación, ya que la evaluación de factores psicosociales es un proceso que requiere la colaboración de todos los miembros de la organización.



Es importante tu participación en los cuestionarios, ya que nos proporcionará información para comprender y abordar los posibles riesgos en el entorno laboral. Además, la colaboración en las entrevistas es fundamental para profundizar en los problemas identificados y proponer medidas preventivas efectivas.

Para poder conseguir de la Administración un lugar donde merezca la pena trabajar y todos nos sintamos satisfechos, debemos identificar, controlar y mejorar aquellos factores que puedan obstaculizar este objetivo. Tú eres quién mejor conoce tu trabajo, por eso tu colaboración es decisiva.

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

ANEXO IV. Circular amplitud de plazo por falta de participación

Estimados/as compañeros/as

Nos ponemos de nuevo en contacto con vosotros para informaros que, hasta el momento, solo hemos alcanzado un porcentaje de participación del ___% en la cumplimentación de los cuestionarios. Este porcentaje resulta insuficiente para obtener una representación adecuada y una imagen completa de la organización del trabajo en _____ nombre servicio/centro _____.

Para la identificación de posibles riesgos psicosociales es imprescindible vuestra participación, ya que nos estamos refiriendo a las condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea. Quienes mejor conocen estas condiciones son, indudablemente, aquellos que lo desempeñan.

Por tanto, sin restar importancia al carácter voluntario del cuestionario queremos expresar nuestro agradecimiento a aquellos que lo hayan cumplimentado. Para aquellos que aún no lo han hecho, os invitamos a participar, ya que vuestra contribución nos permitirá recabar datos representativos para identificar áreas de mejora y desarrollar medidas efectivas para promover un entorno laboral saludable y satisfactorio. Con este fin, hemos decidido extender el plazo de cumplimentación hasta el próximo _____. Es importante resaltar nuevamente que estos cuestionarios son anónimos.

Queremos recordaros también la importancia de participar en las entrevistas confidenciales, ya que esto nos permitirá profundizar en el en el origen del riesgo y proponer medidas preventivas específicas.

Es importante que recordéis que si ya habéis activado vuestro usuario para acceder al sitio web, la dirección de acceso a la misma es _____. Os recomendamos que marquéis esta dirección como favorita, ya que aquí podrás consultar los documentos que el Servicio de Prevención vaya incluyendo en tu entorno web.

En caso de experimentar dificultades para acceder al sitio web, podéis llamar al _____.

En caso de alcanzar una participación suficiente para llevar a cabo la evaluación de factores psicosociales, os remitiremos los resultados para que estéis informados tanto sobre los riesgos psicosociales identificados como sobre las medidas preventivas propuestas.

Un saludo y muchas gracias por vuestra participación.

ANEXO V. Información mínima que ha de contener el informe de evaluación de factores psicosociales

El informe debe incluir la información mínima necesaria, que se detalla a continuación:

- Objetivo y alcance.
- Fecha en que se realiza.
- Características básicas de la organización evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.
- Justificación de las técnicas de recogida de información seleccionadas.
- Procedimiento de evaluación y trabajo de campo.
- Garantías que se han adoptado para la gestión de la confidencialidad de la información.
- Resultados obtenidos de cada una de las metodologías utilizadas, cuantitativa y cualitativa.
- Valoración e interpretación de los resultados, propuesta de medidas de prevención y conclusiones.
- Anexos.

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 y que puedan ser fuente de satisfacción.

ANEXO VI. Modelo de propuesta conjunta de medidas preventivas

PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Este documento refleja la propuesta conjunta de medidas preventivas elaborada por los representantes de la unidad y del personal evaluado, basada en los resultados del informe de evaluación de factores psicosociales de _____(nombre de unidad/servicio/centro evaluado), de fecha La elaboración de esta propuesta ha sido el resultado de una colaboración activa entre ambas partes, quienes han revisado detalladamente el informe de evaluación y han considerado medidas preventivas adicionales, modificaciones o ratificaciones para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, en respuesta a los riesgos identificados.

RATIFICACIÓN/ MODIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS EN EL INFORME:

➤ **Por parte de representantes de la unidad evaluada:**

Ratificación de todas las medidas preventivas previstas en el informe.

Ratificación de las medidas preventivas propuestas en el informe a excepción de las siguientes:

Medida preventiva propuesta en el informe	Medida modificada/ rechazada	Justificación modificación/rechazo	Nivel de prioridad	Persona(s) o unidad responsable

➤ **Por parte de representantes del personal evaluado:**

Ratificación de todas las medidas preventivas previstas en el informe

Ratificación de las medidas preventivas propuestas en el informe a excepción de las siguientes:

Medida preventiva propuesta en el informe	Medida modificada/ rechazada	Justificación modificación/rechazo	Nivel de prioridad	Persona(s) o unidad responsable

ADICIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS:

➤ **Por parte de representantes de la unidad evaluada:**

Medida preventiva propuesta	Nivel de prioridad	Persona(s) o unidad responsable

➤ **Por parte de los representantes del personal evaluado:**

Medida preventiva propuesta	Nivel de prioridad	Persona(s) o unidad responsable

Se presenta esta propuesta de medidas preventivas a Dirección General/ Dirección del centro, Dirección del Organismo Autónomo/ Gerencia, con la finalidad de que, en conjunto con el informe de evaluación de factores psicosociales constituyan la base para la formulación de un Plan de Acción por parte del responsable del centro/unidad evaluada.

Fecha

Firmas de los representantes de la unidad evaluada:

[Nombre y Firma]

[Nombre y Firma]

Firmas de los representantes del personal de la unidad evaluada:

[Nombre y Firma]

[Nombre y Firma]

ANEXO VII. Ejemplo de Plan de Acción

Objetivo: Enriquecer el trabajo favoreciendo la rotación de tareas e introduciendo fórmulas de gestión participativa					
Medida preventiva propuesta	Aprobación /Rechazo	Justificación rechazo /Medida alternativa	Planificación Fecha de inicio	Persona(s) o unidad responsable	Costes
Rotación entre tareas que impliquen atención al público con el resto de gestiones propias del puesto de trabajo.	Aprobada		20/09/2024	Director del centro	Sin coste
Reuniones semanales con todos los miembros del servicio.	Aprobada		Continuo cumplimiento (todos los viernes)	Jefe de sección	Sin coste

<p>Seguimiento: En reunión del Grupo de Intervención 10/12/2024, se aborda la presencia de sentimientos de incredulidad y resistencia al cambio En reunión del Grupo de Intervención 20/04/2025 las medidas se han implementado eficazmente, se han reducido quejas y existe un clima más favorable entre el personal</p>					
<p>Observaciones: En la próxima reunión del Grupo de Intervención, sugerir la posibilidad de ampliar el espacio entre las reuniones a dos semanas en lugar de una, considerando que al inicio era más necesario y actualmente no lo es tanto.</p>					
<p>Objetivo: Optimizar la comunicación y coordinación entre Servicios reduciendo así la carga de trabajo</p>					
Medida preventiva propuesta	Aprobación /Rechazo	Justificación rechazo/Medida alternativa	Planificación Fecha de inicio	Persona(s) o unidad responsable	Costes
Organización de reuniones adicionales	Rechazada	<p>Justificación: Reuniones adicionales podrían incrementar carga de trabajo</p> <p>Medida alternativa: Identificar situaciones donde ha habido fallos en la comunicación y/o cambios de criterio que hayan podido afectar a la eficacia del servicio y a la coordinación entre los diferentes servicios, analizarlas y tomar medidas para prevenir su repetición en el futuro. Tras esto, designar representantes o</p>	Junio 2024	Grupo de Intervención	Sin coste



		personas de contacto específicos en cada servicio para facilitar la comunicación y asegurar la transferencia fluida de información con todo el personal pertinente.			
Realización protocolo de atención a usuarios.	Rechazada	Justificación: No se considera necesario por la sencillez de las tareas.			
Seguimiento: En reunión del Grupo de Intervención 10/12/2024, se discute que la comunicación y coordinación entre servicios ha mejorado significativamente tras la implementación de esta medida, lo que ha resultado en una notable reducción de los errores de gestión previamente causados por la falta de coordinación.					
Observaciones:					