



INFORME TÉCNICO SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL COLECTIVO DE TRAMITACION

1.- ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A.- DEFINICION

La OIT define como riesgos psicosociales "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias".

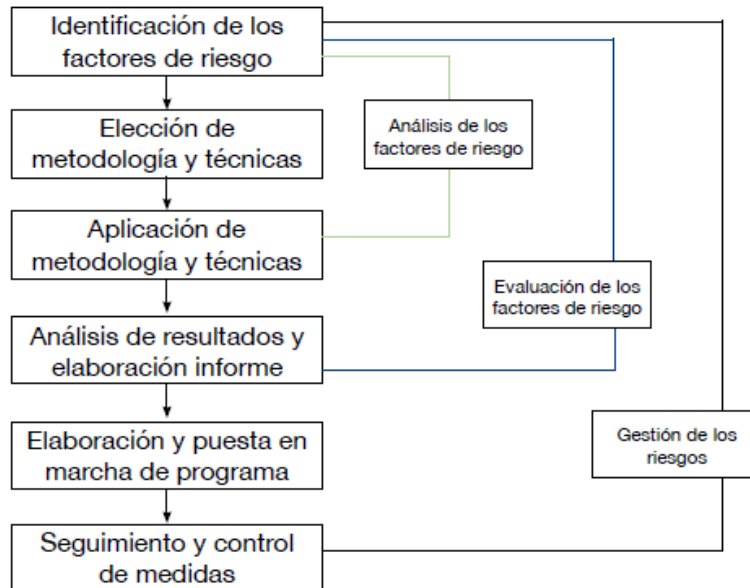
Por tanto la evaluación de riesgos psicosociales se considera un proceso que implica una metodología que debe permitir identificar y estimar la magnitud de los riesgos psicosociales y establecer medidas preventivas.

B.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo principal es identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas, sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

C.- FASES DE LA EVALUACION

Tomando como referencia base la Nota Técnica de Prevención 702 editada por el INSHT (que complementa a la NTP 450), podemos distinguir las siguientes fases dentro de una evaluación de riesgos psicosociales:





• **Identificación de los factores de riesgo:**

En esta primera fase es necesario definir y acotar de la forma más precisa y menos dudosa posible los factores que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas.

• **Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar:**

Una vez que ya se cuenta con suficiente información inicial sobre factores a estudiar, características generales de la organización que determinan las condiciones de trabajo y las unidades de análisis a considerar se procede la elección de método de evaluación (en nuestro caso FPSICO 3.0)

• **Planificación y realización del trabajo de campo:**

Esta etapa se orienta principalmente a obtener información válida y fiable contando con la participación de todos los trabajadores que han de formar parte de la evaluación así como del resto de actores implicados (Empresa y RLT)

• **Análisis de los resultados y elaboración de un informe:**

Tiene como finalidad permitir encontrar las causas de los problemas detectados al examinar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas reales y no sólo las aparentes. Esta fase se completa con una valoración de los riesgos detectados.

Estas 4 primeras fases constituyen la etapa evaluativa de los factores de riesgo psicosociales, siendo las 3 primeras fases de marcado carácter analítico

• **Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención:**

En términos legales, la planificación de la acción preventiva viene determinada en el artículo 16 de la LPRL. Este artículo establece literalmente en su apartado 2, párrafo b, *que “si los resultados de la evaluación prevista en el párrafo a) pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución...”*. Es decir, la propia Ley establece los aspectos mínimos necesarios que ha de incluir la planificación de las actuaciones preventivas a desarrollar.

• **Seguimiento y control de las medidas adoptadas:**

Esta fase final es totalmente necesaria para concluir si las intervenciones producen los efectos deseados o si se necesita un cambio de rumbo en las medidas preventivas desarrolladas. Además, permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas.

D.- ANALISIS DE LAS EVALUACIONES EN MAPFRE

Constatamos que las 3 primeras fases de la evaluación se realizan correctamente y conforme a todos los textos legales.

Pero detectamos que **las incidencias surgen a raíz de las elaboraciones de los informes correspondientes** ya que, si bien cumplimos la normativa en prevención, nos limitamos a señalar una lista de riesgos estandarizada en la que **no se profundiza sobre los riesgos o sus propuestas de resolución**. Asimismo detectamos que los planes de acción se limitan a plasmar una serie de recomendaciones también estandarizadas y que en ocasiones **abusa de lo genérico**, sin llegar a entrar en los verdaderos problemas detectados.





E.- PROPUESTAS

Tal y como señalamos en el anterior apartado consideramos que los 3 primeros puntos que componen una evaluación de riesgos psicosociales se cumplen escrupulosamente, por lo que nuestras propuestas se centran en los restantes.

DE LA FASE DE ANALISIS:

Mayor concreción en el análisis de las deficiencias señaladas, adaptando los textos a lo realmente detectado y no usando un mero texto base.

Aplicación de criterios objetivos para la determinación del nivel de riesgo, ya que actualmente nos encontramos con que el mismo riesgo se califica de forma distinta sin justificación aparente.

DE LA FASE DE ELABORACION:

Adolecemos de datos concretos más allá de los resúmenes que suponen la propia evaluación de riesgos y el plan de acción.

DE LA FASE DE SEGUIMIENTO:

Nos encontramos con la misma problemática que en la fase de elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención, de hecho en los últimos años solo hemos detectado (aisladamente) alguna medida preventiva concreta derivada de las evaluaciones de riesgos psicosociales.

2.- SITUACION ACTUAL EN EL COLECTIVO DE TRAMITACION

Se trata del colectivo que registra dentro de la empresa mayores índices de carga en el puesto de trabajo según datos del departamento de Prevención de MAPFRE.

El volumen de expedientes gestionados, según datos facilitados por la empresa, es de 5.000.000 en 2017, con una plantilla de 1637 tramitadores en todo el territorio. De estos, 2.600.000 expedientes han sido gestionados en el centro de tramitación de Llodio (con una media de 5500 expedientes por tramitador), en comparación a los 2200 expedientes que se gestionan de media en el resto de centros de trabajo, que ya se pueden considerar como una carga excesiva de trabajo teniendo en cuenta las gestiones que se realizan por cada expediente antes de su cierre.

Hay que destacar que la situación de la habitual insuficiente plantilla, en proporción a la carga de trabajo, se complica especialmente por las vacaciones de verano y los cierres de año, además de las bajas por enfermedad, permisos, etc. En estos periodos la operativa aplicada consiste en derivar la carga de trabajo del tramitador ausente al tramitador que queda en la sede, con lo cual se están realizando dobles y triples tramitaciones por parte de los trabajadores, con el peligro que esto conlleva en cuanto a:

- Carga de trabajo
- Riesgo de burnout
- Prolongaciones de jornada

Dado que la operativa en los centros especifica que el tramitador ha de realizar primero el trabajo de la persona ausente y posteriormente su trabajo, esto propicia que se conviva con permanentes amenazas relacionadas con la productividad así como el riesgo de perder plazos de gestión en un departamento en el que son vitales.

Señalamos además que toda esta situación acaba produciendo una merma importante en la calidad del trabajo del tramitador, con todos los perjuicios que conlleva para los empleados, la empresa y el servicio al cliente que se presta, así como el aumento del coste económico.





① DATOS MAPFRE

- El puesto de Tramitador es de los que más bajas laborales de todo MAPFRE ESPAÑA registra.
- Los centros de tramitación encabezan las estadísticas en los últimos 4 años de:
 - Incidencia de las bajas
 - Duración de las mismas
 - Absentismo
- Las 2 últimas rondas de evaluaciones de riesgos psicosociales señalan el puesto de tramitador como de los más expuestos a niveles nocivos de:

Carga mental Autonomía temporal Contenido	}	Hasta 2010 según método de evaluación FPSICO 2.0
Carga de trabajo Participación Demandas Psicológicas	}	Desde 2010 según método de evaluación FPSICO 3.0

3.- MEDIDAS PROPUESTAS PARA EL COLECTIVO DE TRAMITACIÓN

- Adecuación de la carga de trabajo de cada tramitador mediante mayor contratación
 - Estableciendo grupos de empleados para sustitución temporal de verano desde los meses de abril- mayo
 - Estos grupos pueden cubrir asimismo las bajas que se producen durante el año
 - Refuerzo de los picos de aumento excepcional de la carga de trabajo.
- Mejora de la planificación y reparto de las cargas de trabajo:
 - Durante todo el año
 - Especialmente en los periodos de mayor absentismo
 - Verano
 - Cierre de año
 - Adecuar la categoría e incentivos al trabajo realizado
- Respecto a la organización efectiva del trabajo proponemos
 - Cubrir todos los absentismos de los tramitadores
 - Tramitar en grupos de 3,4 personas y no en parejas como es habitual en ciertas áreas, evitando realizar las llamadas “dobles” de más de un día seguido y siempre de manera puntual.
 - El bloqueo de la entrada de nuevos expedientes en la máquina del trabajador al que se sustituye





FeSMC
Financiero, Seguros
y Oficinas
MADRID

■ **UGT** | MAPFRE

- Dar prioridad a la gestión de expedientes antiguos ante la entrada de nuevos en las “dobles”
 - Que en casos excepcionales los coordinadores puedan optar a tramitar expedientes para rebajar la carga global.
 - Que exista un tope razonable para la entrada de expedientes y mensajes, y que ese tope no se pueda sobrepasar.
- Promover medidas de conciliación efectivas en el día a día de los tramitadores como puede ser la implantación de grupos de teletrabajo y aplicación de acuerdo de horario flexible.
- Por último, y como ya les fue informado, recomendamos un cambio en el procedimiento de tramitación, en el sentido de que en las comunicaciones con el Asegurado no aparezca identificado con nombre y apellidos el tramitador, dado que esto viene provocando incidentes que afectan a la seguridad física y psicológica del tramitador, que en ocasiones ha sufrido acoso y agresión por parte de algún Asegurado.

