



INFORME TÉCNICO ANUAL 2019 SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL COLECTIVO DE TRAMITACION

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

Conforme a los datos actualizados en materia de seguridad y salud, especialmente los referidos a materia de riesgos psicosociales, seguimos constatando las siguientes características en el colectivo de empleados de tramitación:

- El puesto de Tramitador/a continua siendo de los que más bajas laborales de todo MAPFRE ESPAÑA registra.
- Los centros de tramitación siguen encabezando las estadísticas en los últimos 6 años referidas a:
 - Absentismo
 - Incidencia de las bajas
 - Duración de las mismas
- Las últimas rondas de evaluaciones de riesgos psicosociales mantienen al puesto de tramitador/a como uno de los más expuestos a niveles nocivos de:

Carga de trabajo
Participación
Demandas Psicológicas

Según método de evaluación FPSICO 3.0

- Seguimos sin tener constancia de la aplicación de medidas preventivas concretas más allá de los resúmenes que suponen las propias evaluaciones de riesgos y los planes de acción.
- Hemos detectado el aumento de nuevas problemáticas relacionadas especialmente con la carga de trabajo sostenida en el tiempo, así como con las presiones derivadas por la consecución de objetivos.
- Además tenemos que destacar el incremento generalizado de las prolongaciones de jornada en los últimos 3 años, suponiendo éstas en algunos casos la realización de horas extraordinarias sin remuneración.





2.- SITUACION ACTUAL EN EL DEPARTAMENTO DE TRAMITACION

Pertenece al colectivo que registra dentro de la empresa mayores índices de cargas en el puesto de trabajo según datos del departamento de Prevención de **MAPFRE**.

El volumen de expedientes a nivel nacional gestionados cada año está en torno a los 5 millones. En el pasado informe sobre el colectivo de tramitación emitido por **UGT** | **MAPFRE** en Febrero de 2018 se hacía una valoración de la situación de la tramitación con el fin de analizar y evaluar los factores de riesgo y se recogían una serie de PROPUESTAS de mejora sobre la tramitación:

Consideramos que existe una insuficiente plantilla, en proporción a la carga de trabajo, la cual se complica habitualmente por las vacaciones de verano y los cierres de año, y especialmente por las bajas por enfermedad, permisos, etc. En estos casos la operativa aplicada consiste en derivar la carga de trabajo del tramitador/a ausente al tramitador/a 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 y prolongaciones de jornada.

Dado que la operativa en los centros especifica que el/la tramitador/a 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 departamentos en los que son de especial importancia.

Señalamos además que toda esta situación acaba produciendo una merma importante en la calidad del trabajo del tramitador/a, 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.

Detallamos a continuación nuestra valoración sobre la **SITUACIÓN ACTUAL EN LA TRAMITACIÓN** un año más tarde:

- **Cambios continuos y contradictorios sobre procedimientos** que buscan la efectividad numérica de los resultados y que provocan ralentización en el trabajo y aumentan la presión sobre el/la tramitador/a para su consecución. Además la **falta de unificación de criterios** en el propio centro con respecto a coberturas y forma de tramitación da una sensación de caos al tramitador/a y genera un volumen de trabajo que entienden se podría reducir (ej.: PZs repetidos)
- **Mejorable planificación en el proceso y exceso de tarea** en la actual gestión documental que recae sobre los/las tramitadores/as, al dejar de gestionarla una empresa externa (INDRA). No se cuantifica el número de documentos reales que el/la tramitador/a visualiza/gestiona dado que se realiza a través de un mensaje que solo informa que ha sido digitalizada documentación en un expediente, pudiendo esta constar de decenas de documentos independientes que han de ser revisados uno a uno.
- **Presión al tramitador/a**, sobre el cual recae cualquier turbulencia o problema ajeno a la tramitación específica como errores informáticos o de otras tramitaciones, fallos de oficina y la propia problemática de los plazos de gestión que atienden a los intereses de las compañías más que a los de los asegurados. El/La tramitador/a es el punto final que debe dar explicaciones de todo esto.
- **Aumento desproporcionado en las gestiones** a realizar por cada expediente donde se pretende dar calidad en la gestión de los expedientes sin atender a los factores cuantitativos reales. Petición de tramitación de informes biomecánicos, fraudes, respuesta motivada, etc.





FeSMC
Financiero, Seguros
y Oficinas
MADRID

■ **UGT** | MAPFRE

- **Contactos obligatorios con los asegurados** en ocasiones de larga duración (15-20 minutos aprox.) que dificultan poder dedicar tiempo a otras tareas urgentes o a expedientes de otros asegurados. Nunca es planificable el número y la duración de este tipo de contactos con el cliente por lo que el procedimiento no es realmente efectivo y sí generador de estrés para el/la tramitador/a.
- **Prolongaciones de jornadas** dadas por la elevada carga de trabajo, suponiendo en algunos casos horas extraordinarias sin remuneración.
- **Elevado volumen de expedientes** a gestionar en una jornada y deficiente planificación en las sustituciones de tramitadores/as que redundan en la mala operatividad en los expedientes, que terminan afectando al resultado de la tramitación y a la experiencia del cliente.
- **Deficiente evaluación de las cargas de trabajo** debido a un gran número de funciones no cuantificadas como puede ser la gestión de email o la atención telefónica a oficinas y/o a asegurados. Adicionalmente, no existen diferentes procedimientos de evaluación en función de si el/la tramitador/a está llevando a cabo una doble carga de trabajo por sustitución o no.
- **Presión elevada para la consecución de objetivos**, los cuales pueden llegar a ser modificados en ocasiones a lo largo del año, o bien aparecer una serie de contingencias que no son tenidas en cuenta para la valoración final de los mismos. En ocasiones los/las tramitadores/as se sienten solo fiscalizados y no reconocidos por sus resultados, aunque estos sean satisfactorios. Por otro lado, en algunos casos, el cumplimiento de objetivos económicos y de calidad son incompatibles.
- **Cruce de funciones** entre departamentos/centros de trabajo que pueden provocar errores o criterios diferentes entre departamentos/centros y en los que frecuentemente la responsabilidad recae sobre el/la tramitador/a inicial.
- **Mayor carga de trabajo para tramitadores/as más ágiles**. Esto provoca a largo plazo una sobrecarga en aquellos más productivos, con el consiguiente riesgo para su salud.





3.- MEDIDAS PROPUESTAS PARA EL COLECTIVO DE TRAMITACIÓN

- Adecuación de la carga de trabajo de cada tramitador/a mediante mayor contratación:

- Estableciendo grupos de empleados para sustitución temporal de verano desde los meses de abril-mayo, que cubran asimismo las bajas que se producen durante el año.
- Refuerzo en 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/las tramitadores/as.
- **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.
- **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.
- **Implementar un tope razonable** para la entrada de expedientes y mensajes, y que ese tope no se pueda sobrepasar.
- Recomendamos un **cambio en el procedimiento de tramitación**, en el sentido de que en las comunicaciones con el asegurado **no aparezca identificado** el/la tramitador/a con nombre y apellidos, dado que esto viene provocando incidentes que afectan a la seguridad física, psicológica, y a la privacidad del tramitador/a, que en ocasiones ha sufrido acoso y agresiones por parte de algún asegurado.
- **Mayor formación en tramitación**, incluyendo manejo de aplicaciones y la gestión de los contactos con el cliente.
- **Mejora de las aplicaciones**, si es posible centralizando todo el trabajo en una sola aplicación que sea fiable, ágil y flexible. Es fundamental que la aplicación registre de forma automática los contactos realizados con los asegurados así como la hora y la duración de los mismos.





FeSMC
Financiero, Seguros
y Oficinas
MADRID

■ **UGT** | MAPFRE

- **Aumento de funciones/responsabilidad** sobre la tramitación de los coordinadores/gestores de calidad pudiendo derivarles casos especiales o conflictivos.
- **Reconocimiento en su desarrollo profesional/retributivo** de la responsabilidad que recae sobre el/la tramitador/a a la hora de tomar decisiones.
- **Ampliación del departamento de calidad**, más especializado y encargado de aportar la información necesaria de manera general según las necesidades reales de información del cliente y descargar a los/las tramitadores/as del trato directo al cliente que les obliga hasta ahora a una doble especialización (técnica y telefónica).
- **Reparto de funciones de los expedientes** de forma adecuada así como dimensionar de manera adecuada cada departamento.
- **Posibilidad de movilidad funcional/rotación** con el fin de frenar la incidencia en el colectivo del "burnout".
- Estudio de la **implantación definitiva y voluntaria del teletrabajo y del trabajo en movilidad** como medida proactiva de MAPFRE, no solo como medida de conciliación o por motivos de salud, sino con el objetivo de mejorar sustancialmente la calidad laboral del tramitador/a, y por tanto, también la de la tramitación, debido a la disponibilidad y planificación del tiempo y las condiciones generales diarias del propio tramitador/a.
- **Ampliación de plantilla** en aquellos departamentos donde se necesite.

