CRITERIO TÉCNICO 104/2021, SOBRE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN RIESGOS PSICOSOCIALES

La Comunicación de la Comisión Europea de 10 de enero de 2017 sobre "Trabajo más seguro y saludable para todos - Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo" estableció las orientaciones y principios de acción de los Estados Miembros sobre las políticas de seguridad y salud en el trabajo para los próximos años.

Dicha Comunicación señalaba que los riesgos psicosociales, y en particular el estrés laboral, suponen uno de los problemas de seguridad y salud en el trabajo más complejos y que están en progresivo aumento ya que "más de la mitad de los trabajadores de la UE señalan que el estrés es habitual en su lugar de trabajo".

Reconoció que el estrés tiene efectos nocivos tanto para la salud de los trabajadores como para la organización del trabajo y a él se deben aproximadamente la mitad de los días de trabajo perdidos, ya que las ausencias por estrés son relativamente largas, conduce a una reducción del rendimiento y puede motivar un aumento de la siniestralidad laboral. Se estima que aproximadamente una quinta parte de la rotación de personal guarda relación con el estrés en el trabajo.

Señaló también que la Directiva Marco (y, por tanto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que la transpuso al ordenamiento español) estableció la obligación legal de que los empleadores protejan a los trabajadores contra **todos los riesgos** en el lugar de trabajo, y por lo tanto "**los empresarios están obligados a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales y estos riesgos deben tenerse debidamente en cuenta en el proceso de evaluación del riesgo**".

La Comisión encargó en esta Comunicación al Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) la elaboración de un procedimiento para valorar la calidad de las evaluaciones y las medidas de gestión del riesgo con respecto a los riesgos psicosociales.

Además de esto, la Comisión también estimó en dicha Comunicación que las evaluaciones de riesgo tienen que llevarse a cabo **teniendo en cuenta la diversidad** y, por tanto, "las medidas de gestión del riesgo deben prestar atención a los riesgos específicos a los que están expuestos las mujeres, los hombres, los trabajadores jóvenes, los de más edad, los inmigrantes o las personas con discapacidad; esto exige diseñar medidas específicas de prevención y protección según las

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

necesidades de tales grupos de trabajadores". Por este motivo, la Comisión dio otro mandato al SLIC para que formulase unos principios que ayuden a los inspectores de trabajo a evaluar los riesgos teniendo en cuenta la diversidad.

Durante el año 2018 el Plenario del SLIC aprobó los "Principios de actuación para los inspectores de trabajo con respecto a la diversidad, en particular con respecto a la edad, el género y otras características demográficas" y la "Guía para valorar la calidad de las evaluaciones de riesgo y gestión de la prevención con respecto a la prevención de los riesgos psicosociales".

Como consecuencia de esto, se hace necesario adaptar mediante el presente Criterio Técnico el contenido de la Guía y los Principios del SLIC al marco legal vigente en España y las atribuciones y competencias de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social española que no solo abarcan el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo sino también el relativo a las relaciones laborales y la seguridad social que son materias igualmente afectadas por los riesgos psicosociales.

Todo esto exige también la actualización y puesta al día de los anteriores criterios hasta ahora utilizados por la ITSS con el objeto de mejorar y actualizar su contenido y contribuir al objetivo de lograr la homogeneidad en la aplicación de la normativa vigente sobre esta materia en todos los Estados Miembros de la Unión Europea previsto en los Tratados.

En virtud de lo anteriormente señalado y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8.3.n) de los estatutos del Organismo Autónomo Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social, aprobados mediante Real Decreto 192/2018, de 6 de abril, en su condición de Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a propuesta de la Subdirección General de Relaciones Institucionales y Asistencia Técnica y de la Subdirección General para la Coordinación de la Inspección del Sistema de Relaciones Laborales, y previo conocimiento del Consejo Rector y el Consejo General, dicta el siguiente

CRITERIO TÉCNICO

CONSIDERACIONES PREVIAS

El presente Criterio Técnico mantiene la vigencia del Criterio Técnico 69/2009 sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, teniendo en cuenta que todavía no hay suficientes avances en la jurisprudencia de los tribunales respecto al establecimiento de un concepto unívoco de acoso laboral y al hecho cierto de que puede estar próxima la ratificación y aplicación del Convenio 190 de

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

la OIT sobre Violencia y Acoso en el Trabajo, lo cual implicaría la aprobación de una regulación legal en esta materia.

En efecto, aún no contamos con jurisprudencia del Tribunal Supremo que defina el acoso moral o psicológico y las sentencias de otros órganos jurisdiccionales todavía no han perfilado un concepto unificado de esta conducta sobre todo en lo afecta a denominado elemento subjetivo de la intencionalidad del sujeto activo.

Todo ello sin perjuicio de que haya habido importantes avances en algunas sentencias del TJUE (en particular la sentencia de 13.07.2018, asunto Micaela Curto – Parlamento Europeo T-275/17) y muy especialmente en la STC 56/2019 de 6 de mayo que vienen a señalar que es preciso que la conducta de acoso sea **deliberada,** y no el fruto de hechos accidentales, pero en cambio no es exigible que se demuestre una **intencionalidad del sujeto activo de causar un daño** a la víctima, ya que los objetivos del acoso pueden ser de lo más variado (FJ 4º) y "con carácter general, la protección constitucional de los derechos fundamentales no puede quedar supeditada a "la indagación de factores psicológicos y subjetivos de arduo control", pudiendo bastar "la presencia de un nexo de causalidad adecuado entre el comportamiento antijurídico y el resultado lesivo prohibido por la norma" (FJ 5º c)).

En todo caso, tal y como señala la NTP 854 INSST y la jurisprudencia de los tribunales, estas conductas también pueden suponer una vulneración al derecho a la integridad física (incluyendo la integridad psíquica en tal concepto) y dar así lugar a la declaración de contingencia profesional de las bajas de incapacidad temporal o permanente y al recargo de prestaciones de la seguridad social como después se analizará en el presente Criterio Técnico.

Por otro lado, en lo afecta a la regulación legal, debemos tener en cuenta que se aprobó el Convenio 190 de la OIT sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, cuya ratificación por los Estados de la Unión Europea resulta previsible en un futuro cercano, y que establece en su Art. 7 que los Estados que lo ratifiquen deben "adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y el acoso en el mundo del trabajo con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género" y su el Art. 9.b) obliga a los Estados a "tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo".

Estas particulares circunstancias hacen aconsejable que se mantenga por ahora la vigencia del Criterio Técnico 69/2009 en lo que no se oponga al presente Criterio, en particular en lo previsto respecto al concurso de infracciones (apartado 2.6.b) y c) de este CT) y recargo de prestaciones (apartado 3.5.b) de este CT), hasta que, previsiblemente, una futura legislación desarrolle lo previsto en dicho Convenio.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Por otro lado, el Criterio Técnico 87/2011 sobre prevención del riesgo de atraco en los lugares de trabajo también se encuentra comprendido dentro del ámbito de los riesgos psicosociales, en particular de aquellos que derivan de la violencia en el entorno de trabajo. Sin embargo, teniendo en cuenta la particularidad y especialidad de su contenido se ha considerado conveniente que el mismo también permanezca en su estado vigente.

La protección frente a los riesgos psicosociales se fundamenta en el derecho a la integridad física previsto en el Art. 15 CE (o a la integridad física y psíquica como señala con más precisión el Art. 3 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), y así lo pusieron de manifiesto las sentencias del Tribunal Constitucional 62/2007 y 160/2007. El contenido de este derecho se desarrolla de forma general por el Art. 4.2.d) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante, ET) y los Art. 14 a 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL.)

Además, en esta materia también puede concurrir, ante algunas conductas, la protección del derecho fundamental a la integridad moral (Art. 15 CE) y de derechos laborales básicos como la consideración debida a la dignidad de las personas, la intimidad y la igualdad de trato y no discriminación previstos en los Art. 4.2.c) y e) y 17 ET.

La tercera vertiente legislativa sobre los riesgos psicosociales está constituida por las normas de seguridad social sobre accidentes de trabajo y recargo de prestaciones en los supuestos de daños a la salud. La relación de causalidad entre los factores de riesgo psicosocial y los daños a la salud, demostrada y acreditada, constituye la base legal para el tratamiento preventivo de estos riesgos y su consideración como accidentes de trabajo o contingencias profesionales en el sistema público de prestaciones de la seguridad social.

El presente Criterio Técnico se estructura en torno a las tres actuaciones inspectoras más frecuentes en esta materia:

1) La primera se refiere a las actuaciones de control de la gestión preventiva de los riesgos psicosociales de acuerdo con las disposiciones básicas de la LPRL y el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado mediante Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (en adelante, RSP) y su repercusión sobre las normas de igualdad de trato y no discriminación de acuerdo con las guías del SLIC.

2) La segunda versa sobre las actuaciones inspectoras motivadas por las denuncias de los trabajadores sobre la exposición real a estos riesgos y la aplicación armónica y coherente de las disposiciones de la LPRL y los derechos laborales básicos del Art. 4 ET.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

3) La tercera se refiere a las actuaciones sobre daños a la salud y accidentes de trabajo motivados por dicha exposición y la aplicación de la LPRL y la Ley General de la Seguridad Social (en adelante, LGSS).

1. EL CONTROL DE LA GESTIÓN PREVENTIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En este apartado se refieren las acciones inspectoras relativas a la gestión preventiva de los riesgos psicosociales conforme a los preceptos generales de la LPRL (Art. 14 a 20), del RSP (Art. 1 a 9), la Orden TIN/2504/2010 que desarrolla el RSP e incluye en el Art. 3.2 y los Anexos II, III y IV menciones específicas a la inclusión de los riesgos psicosociales y en algunas normas que también hacen una mención específica como la Orden ESS/1451/2013 sobre prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario (Art. 4.3, 5.3 y 6.2.l) 1º) y el más reciente Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, cuyo Art. 16.1 establece expresamente que "la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia deberán tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada".

De acuerdo con las Guías y Principios del SLIC, se analizan también sus posibles repercusiones sobre las medidas previstas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, respecto al derecho de igualdad de trato y no discriminación por razón de género y la protección general del derecho de los trabajadores a no ser discriminados previsto en el Art. 4.2.c) ET.

1.1. Conceptos básicos

- **Factores psicosociales:** condiciones de trabajo (Art. 4.7.d) LPRL) o características del mismo relacionadas "con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo" (INSST NTP 443, 1997).

  En función de cómo estén diseñados, las condiciones de trabajo o factores psicosociales pueden afectar positiva o negativamente a los trabajadores, convirtiéndose en este último caso en factores de riesgo psicosocial. Cuando se observe una exposición a factores que

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

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 cuáles se debe adoptar medidas bien para evitarlos o para reducir la intensidad de la exposición.

- **Factores de riesgo psicosocial:** "las 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).

- **Clasificación de factores de riesgo psicosocial:** la comunidad científica y técnica no utiliza una única clasificación de los factores de riesgo psicosocial, aunque subyace en todas ellas un marco teórico y conceptual común. Siguiendo, a título de ejemplo, la clasificación propuesta por **PRIMA-EF**[1], los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial podrían ser los siguientes:

FACTORES PSICOSOCIALES	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
Contenido y características del trabajo	Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
Tiempo de trabajo	Horarios muy largos o impredecibles, conexión continua al trabajo, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones, falta de autonomía o control sobre el trabajo (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
Cultura de organización	Comunicaciones deficientes, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
Ambiente y	Puesta a disposición de equipos inadecuados o

[1] Las siglas PRIMA-EF corresponden a Psychosocial Risk Management-Excellence Framework. Se trata de un consorcio liderado por el Institute of Work, Health & Organisations (I-WHO) británico, vinculado a la Universidad de Nottingham. Participan además el departamento de Diálogo Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el área de Salud Laboral de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los organismos técnicos estatales en materia de salud laboral de cinco países (Alemania, Italia, Holanda, Polonia y Finlandia). Su objetivo consiste en proporcionar un marco de actuación para promocionar políticas y prácticas de gestión del riesgo psicosocial en la Unión Europea (UE), un marco que permita la traducción de la política y el conocimiento a la práctica efectiva en los lugares de trabajo

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

equipos de trabajo	ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente o ruido excesivo.
Relaciones personales en el trabajo	Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros de trabajo, conflictos, conductas inapropiadas (hostigamiento, acoso), relaciones adversas con usuarios o clientes, atraco
Rol en la organización	Ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas
Desarrollo profesional	Escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción profesional
Interacción vida personal-trabajo	Conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflicto y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar)

Como se puede observar, los factores psicosociales de riesgo arriba descritos pueden estar presentes **en todo tipo de trabajo** sin ninguna excepción, con independencia del tamaño de la empresa, el sector de actividad, tipo de puesto desempeñado o nivel jerárquico del mismo.

Los factores referidos **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 distintos factores. Por este motivo, se habla del origen multicausal de los riesgos psicosociales. Esto es precisamente lo que justifica su tratamiento unificado en un mismo proceso de gestión preventiva y no uno separado para cada factor de riesgo.

Ejemplo práctico: si existe sobrecarga de trabajo, ésta puede deberse a un deficiente reparto de tareas y/o a un ritmo de trabajo impuesto excesivo y/o a un déficit en el control sobre la propia tarea y/o a una dirección inadecuada que, a su vez, permite poca participación a los trabajadores y presta escaso apoyo a los mismos, etc., lo que al final puede desembocar en incumplimientos de los procedimientos por la presión y las prisas, aumento de conductas inseguras, puede desencadenar situaciones conflictivas entre trabajadores y/o con la línea jerárquica o en posibles episodios de agresión verbal (insultos, amenazas, etc.), etc.

- **Riesgos psicosociales:** "Aquellos hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de la organización del trabajo y tienen una alta probabilidad de afectar

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

negativamente a la salud del trabajador" (INSST, 2010). Los más reconocidos son, entre otros, el estrés, la violencia y el acoso en el trabajo.

Ejemplo práctico: La carga de trabajo es un "factor psicosocial" que está siempre presente en todos los puestos de trabajo. Si la carga es excesiva o muy reducida se convierte en un "factor de riesgo psicosocial" que puede dar lugar probablemente a un "riesgo psicosocial" como es el estrés laboral.

1.2. Las particularidades de la evaluación de riesgos psicosociales

Como regla general, la evaluación de los riesgos psicosociales se rige por las mismas reglas que el resto de los riesgos laborales y, por lo tanto:

- La dirección de la empresa debe estar implicada en su realización (Art. 15.1.b) LPRL) y los trabajadores deben ser consultados sobre la misma (Art. 33 LPRL).
- Debe cubrir la totalidad de los puestos de trabajo, puesto que los factores psicosociales están presentes en todos ellos (Art. 4.1 RSP), incluyendo dentro de estos puestos los ocupados por personal de ETT contratados por la empresa usuaria de acuerdo con lo previsto por el Art. 28.5. LPRL y Art. 16 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal (en adelante, LETT.)
- Las exigencias de capacitación de los técnicos que realizan la evaluación serán las mismas que rigen para el resto de disciplinas preventivas (Art. 34 a 37 RSP).

Puede llevarse a cabo siguiendo diferentes estrategias, preferentemente debe tener lugar dentro de la evaluación general de riesgos, ya que suele haber interacción entre los riesgos psicosociales y otros riesgos, como por ejemplo podría ocurrir en lo accidentes de trabajo motivados por errores o fallos que sean la consecuencia de una sobrecarga de trabajo o de una deficiencia en las comunicaciones en el lugar de trabajo.

También se puede llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales de forma separada, ya sea de manera simultánea para todos los puestos de trabajo o bien de manera escalonada por secciones o centros de trabajo, justificando en cada caso el motivo de estas opciones.

La gestión de los riesgos psicosociales presenta algunas particularidades que son las que a continuación se describen:

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

a) Identificación y valoración de los factores de riesgo

De acuerdo con la Guía del SLIC, el objetivo de la evaluación 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. 15.1.b) LPRL establece de modo general que se evalúan los riesgos que no se pueden evitar, estableciendo así una diferencia implícita entre un primer 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 qué factores psicosociales deben ser considerados como factores de riesgo 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.

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.

Para los factores psicosociales que después de seguir un método o procedimiento no se hayan valorado como factores de riesgo, la empresa tendrá la obligación de adoptar medidas periódicas de control para verificar que se mantengan en esos parámetros de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6 RSP.

En cambio, para los factores que se han valorado en niveles de riesgo, la empresa estará obligada a valorar su probabilidad y a tomar medidas para evitarlos o reducirlos, bien sea de forma inmediata o incluyendo las mismas en la planificación de medidas preventivas (Art. 14.2. LPRL).

b) Fuentes de información que deben ser consideradas

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

El evaluador ha de considerar dos fuentes de información:

- La que proporcionan los **datos objetivos** que se pueden obtener mediante **observación** del técnico o de la información que disponga la empresa sobre absentismo, abandono, rotación en los puestos de trabajo, siniestralidad, etc.,

- La que se obtiene mediante acciones que le permitan **conocer la percepción de los trabajadores afectados** sobre los factores psicosociales a través de las técnicas que considere más adecuadas (cuestionarios, entrevistas individuales o grupos de discusión, entre las más comunes), todo ello sin perjuicio de la información que además pudiera ser facilitada por los delegados de prevención y cualquier otra representación legal de los trabajadores.Es deseable que se combinen varias fuentes de información para dar consistencia al diagnóstico obtenido, aplicando lo que se conoce como triangulación de datos.

c) Protección de la intimidad y confidencialidad de los datos

Cuando los datos recogidos en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales puedan estar sujetos a la Ley Orgánica 3/2018 sobre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se estará a lo dispuesto en dicha norma, sin perjuicio del ejercicio del derecho de información y el deber de confidencialidad (Art. 36.2.b) LPLR) que corresponde a los delegados de prevención.

Los cuestionarios o escalas que se utilicen en la evaluación pueden ser anónimos o pueden no serlo, siempre que se garantice la confidencialidad de los datos, si bien hay que tener en cuenta que el anonimato puede contribuir a aumentar la tasa de respuesta y la sinceridad en la misma.

d) **Sobre la elección del procedimiento y el método o métodos de evaluación**

El técnico evaluador es el que debe tomar la decisión sobre el procedimiento a seguir para la evaluación de forma justificada técnicamente y previa consulta de la empresa a los delegados de prevención (Art. 3.2 RSP)[2].

En todos los casos, es ineludible que el procedimiento de evaluación utilizado proporcione confianza sobre su resultado (Art. 5.2 RSP).

[2] Ver páginas 23 y siguientes de la Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

La evaluación de riesgos psicosociales exige además, respecto a la mayor parte de los factores, la realización de mediciones o análisis de datos e información y, por lo tanto, se podrán utilizar, si existen, los métodos recogidos en normas UNE, Guías del INSST y de otras instituciones competentes de las Comunidades Autónomas, normas internacionales y, en ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritas documentalmente que proporcionen confianza sobre su resultado, tal y como señala el Art. 5.3. RSP.

En la supervisión que realiza la Inspección sobre el método o procedimiento elegido se han de tener en cuenta los siguientes criterios:

1) Si se utilizan **técnicas de tipo cuantitativo** que impliquen el uso de cuestionarios o escalas, es necesario que estas ofrezcan ciertas propiedades que acrediten la confianza requerida por el Art. 5.2. RSP.

   Para ello, es necesario que la herramienta o herramientas que se utilicen en la evaluación se sustenten en un **marco teórico** -que sustente el análisis y posibilite la interpretación de los resultados- y cuenten con pruebas que garanticen que las mismas cumplen con criterios de **validez y fiabilidad** en las mediciones.

La **validez** garantiza que la herramienta mide realmente lo que pretende medir. Tomando como referencia el concepto de validez de la norma UNE-ISO 10667:2013, esta se define como “el grado en que la interpretación y el uso de las puntuaciones de la evaluación son coherentes con los propósitos de la evaluación y se apoyan en la teoría y en los datos empíricos requeridos”.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

La fiabilidad garantiza la precisión de las mediciones, ya que "metodológicamente es incorrecto emplear instrumentos de medida que no hayan sido puestos a prueba en cuanto a su grado de eficacia, esto es, que no hayan demostrado su precisión y su validez como instrumento de medida" (INSST, 2015)

No se pueden utilizar para la evaluación de factores psicosociales cuestionarios o escalas cuya finalidad no sea la identificación y valoración de dichos riesgos como, por ejemplo, ocurre con las encuestas de clima o satisfacción laboral, cuyo fin es conocer el grado de sintonía y bienestar del trabajador con la empresa y la dirección del trabajo, pero no sirven para detectar factores psicosociales de riesgo para la salud de las personas. Sentirse satisfecho con la empresa en que se trabaja puede ser compatible con una situación de estrés. Todo ello sin perjuicio de su posible utilización como información complementaria a la evaluación.

Tampoco se pueden introducir modificaciones o adaptaciones de los cuestionarios o escalas cuando el método validado que ha sido elegido no las permite o no se cuenta con la autorización de sus autores puesto que cualquier cambio podría alterar sus propiedades psicométricas (así lo señala la STS 101/2016, de 16 de febrero).

2) La **utilización de técnicas cualitativas**, basadas en entrevistas, grupos de discusión, etc., exigen para su conformidad con lo dispuesto en el Art. 5.2.RSP que el técnico que las realice tenga cualificación suficiente y formación específica y siga en sus acciones similares parámetros.

   Estas técnicas son más apropiadas para llevar a cabo la evaluación de riesgos en empresas pequeñas o en aquellas en que el número de trabajadores afectados sea reducido.

   También pueden servir estas técnicas para complementar la evaluación que se haya hecho previamente usando técnicas cuantitativas y en ella se haya producido una identificación de factores de riesgo con el fin de clarificar datos y profundizar en la valoración de los resultados. Esta evaluación cualitativa complementaria se torna imprescindible cuando los datos de la encuesta o cuestionario no ofrezcan resultados suficientemente claros.

3) Hay que observar si el procedimiento o métodos empleados**,** con independencia de que estos cumplan con los requisitos necesarios para proporcionar confianza**, abarcan todos los factores de riesgo psicosocial** presentes en el centro o centros de

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

trabajo de la empresa, ya que de no ser así, se habrán de utilizar otras **herramientas de evaluación complementarias**. Estos son, entre otros, los supuestos más habituales en los que se debe recurrir a dichas herramientas:

- Cuando hay exposición a violencia física externa o de terceros (clientes, usuarios o atracadores).
- Cuando se lleva a cabo un trabajo en solitario.
- Cuando se hace trabajo nocturno y a turnos.
- En el teletrabajo o las actividades que exigen una conexión continua de los trabajadores durante 24 horas al día o 7 días semanales (24/7) teniendo presente a tal efecto lo dispuesto en el Art. 88 LO 3/2018 y el Art. 20 bis ET.

e) Uso de métodos de evaluación más simplificados en pequeñas empresas

Cuando la evaluación se practique en empresas pequeñas, resulta admisible el uso de metodologías generales de evaluación de riesgos que incluyan la identificación de riesgos psicosociales, como por ejemplo la herramienta EVALUA-T disponible en el portal de prevención10.es (INSST) previsto para empresas de menos de 25 trabajadores, u otros de similar carácter que sean conformes a las previsiones del Art. 5 apartados 2 y 3 RSP.

En todo caso, cuando se utilicen estos métodos el Inspector o la Inspectora actuantes pueden evaluar su idoneidad siguiendo a este respecto lo señalado en el Anexo I de la Guía de actuaciones de la ITSS (2012) y el apartado 1.6.b) de este Criterio Técnico.

f) Sobre las unidades de análisis

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. No se pueden mezclar en dichas unidades a mandos y subordinados ni tampoco trabajadores de distintas secciones o centros de trabajo.

De acuerdo con la Guía del SLIC, y siempre que el principio de confidencialidad y protección de los datos lo permita, adicionalmente se pueden establecer como unidades de análisis los grupos de trabajadores de los que se componga la empresa según el sexo, edad o tramos de edad (por ejemplo, entre 16 y 34 años, de 35 a 44, de 45 a 54 y de 55 en adelante), origen cultural, trabajadores fijos y temporales, trabajadores con horario ordinario y a turnos, teletrabajadores, etc., con el fin de identificar posibles diferencias de condiciones de trabajo entre distintos colectivos.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Pese a la exigencia de evaluar por centro de trabajo, cabe la posibilidad de agrupar la información en los casos en los que los centros de trabajo sean muy pequeños. Imaginemos una red comercial de cualquier sector o actividad con implantación en todo el territorio nacional por provincias, en las que las delegaciones, sucursales, tiendas, etc., tienen pocos trabajadores. En estos casos, se podrían agrupar los puestos de trabajo de características psicosociales semejantes por provincia o por CCAA para presentar los resultados de la evaluación. Por ejemplo, los jefes de área o de equipo o coordinadores, los comerciales, los administrativos, etc.

1.3. Las particularidades en la aplicación de medidas preventivas

a) La determinación de las medidas preventivas

Todos los factores de riesgo psicosocial que se hayan identificado y evaluado han de ir acompañados de medidas preventivas para afrontarlos dentro de la planificación general de actuaciones preventivas del mismo modo que se hace respecto a los demás riesgos laborales. Los delegados de prevención deben ser consultados de forma previa a su determinación (Art. 36.1 LPRL). Todo ello sin perjuicio de las medidas cuya aplicación determine la negociación colectiva. En el Anexo IV se ofrecen ejemplos de medidas preventivas. Es importante que las mismas se definan con suficiente precisión y claridad, se adapten a la realidad de la empresa y permitan su evaluación y seguimiento conforme al Art. 16.2 LPRL. Estas medidas se clasifican en:

- **Medidas organizativas o primarias:** Que van dirigidas al foco u origen del problema para tratar de eliminar o reducir el factor de riesgo o proporcionar más recursos. Estas medidas tienen prioridad porque inciden en la organización del trabajo (Art. 17.2 LPRL) y por tanto combaten los riesgos en origen (Art.15 LPRL).

- **Medidas de afrontamiento o secundarias**: Dirigidas a que el trabajador pueda adquirir prácticas y conocimientos suficientes para afrontar los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto mediante acciones de información y formación, desarrollo y aplicación de procedimientos o protocolos, etc.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- **Medidas de rehabilitación o terciarias:** Dirigidas a la recuperación y rehabilitación de los trabajadores que hayan sufrido daños en la salud derivados de la exposición a riesgos psicosociales.

Es recomendable aplicar diversos niveles de actuación (primario, secundario y terciario) cuando sea necesario. Las medidas que se adopten deben buscar la **integración de la prevención** en la gestión ordinaria de la empresa (Art. 14.2 y 16.1 LPRL) de acuerdo con lo previsto en el Plan de Prevención, es decir que los mandos y trabajadores de la empresa deben conocer y poder aplicar las medidas de prevención que afectan a su trabajo y que la empresa debe tener en cuenta los riesgos psicosociales que puedan generarse antes de adoptar decisiones que supongan cambios de carácter organizativo como una modificación sustancial de condiciones de trabajo u otras formas de reestructuración empresarial como el establecimiento del trabajo a distancia.

Cuando en el curso de la evaluación de riesgos se hubiera detectado a personas que puedan considerarse especialmente sensibles, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 25.1. LPRL procedería actuar conforme a lo señalado en el apartado 3.4 de este Criterio Técnico

b) Coordinación de actividades empresariales

Cuando la aplicación de estas medidas requiera la cooperación entre varias empresas presentes en el mismo centro de trabajo se han de poner en marcha los mecanismos de coordinación previstos en el Art. 24.1. LPRL y el RD 171/2004.

Así ocurre, **por ejemplo**, en la aplicación de medidas preventivas de violencia externa en centros de empresas múltiples o en las medidas de comunicación y coordinación con empresas subcontratistas que puedan afectar a la distribución y carga de trabajo.

c) Planificación, ejecución, seguimiento y control de la eficacia de las medidas

Corresponde a la dirección de la empresa asumir la responsabilidad de decidir las medidas preventivas concretas y específicas que se deben aplicar ante los factores de riesgo psicosocial que han sido identificados, estando asesorada en esta labor por el servicio de prevención o el trabajador designado y previa consulta a los delegados de prevención.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

De acuerdo con los Art. 8 y 9 RSP la planificación debe establecer el plazo para llevar a cabo las medidas, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

Es esencial e imprescindible para la gestión de los riesgos psicosociales que la empresa haga un **seguimiento** de las medidas planificadas, que se **verifique** su cumplimiento y se evalúe su **eficacia**. Esto puede hacerse a través de los controles periódicos que se establezcan en la propia evaluación, mediante las pautas que se establezcan en las reuniones periódicas de los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo o las indicadas por los técnicos de prevención.

d) La revisión de la evaluación

De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6 RSP y en el Art. 16.2.a) segundo párrafo LPRL, la revisión debe llevarse a cabo:

- Cuando se compruebe la ineficacia de las medidas aplicadas de acuerdo con los controles establecidos en la evaluación.
- Cuando se hayan producido cambios sustanciales en las condiciones de trabajo o factores psicosociales.
- Cuando se hayan producido o detectado incidentes, quejas internas, denuncias y daños a la salud que pudieran poner de manifiesto que las medidas de prevención hayan sido inadecuadas o insuficientes.

1.4. Aplicación de los resultados de la evaluación a los Planes y medidas de Igualdad

La evaluación de riesgos psicosociales puede poner de manifiesto la existencia de condiciones discriminatorias para ciertos colectivos de trabajadores.

En lo que se refiere a la igualdad por razón de sexo, los resultados de la evaluación pueden determinar el contenido de las medidas previstas con carácter general para todas las empresas en el Art. 48.1 LO 3/2007, como la promoción de condiciones de trabajo que eviten el acoso, la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas y la realización de campañas informativas o acciones de formación, y las previstas en los Art. 45 y 46 de esta Ley para los casos en que la empresa deba realizar un Plan de Igualdad.

En lo que se refiere al resto de las causas de discriminación (edad, discapacidad, origen y trabajo temporal) la empresa debe aplicar, con la debida diligencia, las medidas que

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

puedan proceder para garantizar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación de estos colectivos (Art. 4.2.c) ET).

1.5. El origen de las actuaciones preventivas de la ITSS

Las actuaciones de la ITSS sobre la gestión de riesgos psicosociales pueden tener su origen, entre otras, en las siguientes circunstancias:

a) Con motivo de campañas de prevención de riesgos psicosociales

En la organización de las campañas sobre la prevención de riesgos psicosociales se tendrá en cuenta:

- El sector o sectores afectados, señalando, en su caso, los objetivos de la campaña y los factores de riesgo y medidas de prevención más comunes.
- Los métodos de evaluación que se consideran aceptables por las características del sector u otras variables de interés.
- Las fases de actuación inspectora, precisando el modo de realizar la verificación de los requerimientos efectuados.

b) Por denuncia específica de falta de prevención y otras actuaciones

También pueden estar motivadas por la denuncia específica de los trabajadores de falta de evaluación de los riesgos psicosociales u otros riesgos o por otras actuaciones como las relativas al control de auditorías externas sobre las actividades de los servicios de prevención propios o trabajadores designados, que debe incluir un análisis de la gestión de los riesgos psicosociales, y al control de BONUS o incentivo de seguridad social que entraña la obligación de haber llevado a cabo la gestión de riesgos laborales en todas las disciplinas preventivas incluida la relativa a la prevención de riesgos psicosociales .

c) Por iniciativa de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Cuando en el curso de una actuación inspectora que tenga cualquier otro origen se estime la posible presencia en la empresa de factores de riesgo psicosocial, se debe orientar la acción inspectora hacia el cumplimiento de las obligaciones de gestión de

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

estos riesgos prevista en este Criterio Técnico. Estos podrían ser algunos de los supuestos más frecuentes:

- Conflictos en la gestión de horarios y jornada o en el reparto de tareas.
- Falta de ocupación efectiva por problemas de organización del trabajo.
- Asignación de tareas monótonas o repetitivas.
- Accidentes laborales en los que alguna de sus causas pueda ser un factor de riesgo psicosocial como podría ser el caso en los suicidios, accidentes por infarto o derrame cerebral, errores por excesiva carga de trabajo, malas comunicaciones, deficiente reparto de tareas o asignación de las mismas a personas no capacitadas, etc.
- En bajas laborales que se conozca que sean debidas a cuadros de ansiedad, depresión u otras patologías que pudieran estar relacionadas con los riesgos psicosociales.

1.6. El desarrollo de las actuaciones inspectoras

Las actuaciones inspectoras pueden requerir de una o varias fases en función del grado de cumplimiento de las obligaciones legales por la empresa.

a) Si la empresa no ha llevado a cabo la evaluación de riesgos psicosociales o la misma está desfasada o presenta deficiencias

En estos casos, y sin perjuicio de lo previsto en el art. 49 LISOS, se ha de efectuar un requerimiento. Antes de efectuar dicho requerimiento se han de reunir al menos los siguientes datos:

- Si la empresa cuenta con trabajadores designados o Servicio de Prevención Propio o Ajeno con capacitación suficiente para llevar a cabo la evaluación o si el propio empresario la ostenta en el caso de que haya asumido personalmente las actividades preventivas.
- Grupos de Trabajadores existentes en la empresa y que pueden constituir una unidad de análisis en la evaluación: hombres y mujeres, grupos de edad, fijos y temporales, discapacitados, inmigrantes, etc.
- Posible exposición de algunos trabajadores a riesgos psicosociales específicos como violencia de terceros, trabajos solitarios, teletrabajo o actividades de conexión permanente (24/7), exposición a fatiga informática y si la empresa

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ha elaborado una política interna sobre el derecho a la desconexión conforme al Art. 88.3 LO 3/2018 y Art. 20 bis ET, etc.

Es conveniente que todas estas características especiales se incluyan en el requerimiento. En el Anexo II se incluye un modelo orientativo.

b) Comprobar la efectiva realización de la evaluación y verificar su calidad

Se han de verificar, en concreto, los siguientes aspectos (se adjunta un check-list en el Anexo I):

- Si la dirección de la empresa ha estado implicada en la evaluación.
- Si el evaluador reúne la cualificación necesaria.
- Si abarca a todos los trabajadores.
- Si se ha consultado a los trabajadores sobre su percepción de los factores psicosociales mediante cuestionarios, entrevistas, grupos de discusión, etc.
- Si se estructura por unidades de análisis homogéneas y si han sido contemplados en las unidades de análisis los grupos de trabajadores arriba mencionados.
- Si se han contemplado todos los factores de riesgo psicosocial presentes en la actividad de la empresa.
- Si los factores de riesgo identificados han sido valorados según su gravedad
- Si se han adoptado medidas preventivas o se ha planificado su aplicación.
- Si se ha previsto o se ha efectuado un seguimiento y control de eficacia de las medidas y si el mismo se ha llevado a cabo.
- Si los trabajadores han sido informados y formados sobre los riesgos que deben afrontar en su trabajo.
- Si se ha efectuado la consulta y participación de los delegados de prevención.

Los resultados de la evaluación psicosocial se deben contrastar con otros datos que se dispongan en la empresa o en la propia Inspección sobre absentismo, encuestas de satisfacción, siniestralidad, conflictos laborales, denuncias, etc.

De acuerdo con la Guía del SLIC y el Anexo I de la Guía ITSS de actuaciones sobre Riesgos Psicosociales (2012), si el Inspector o la Inspectora considera que hay dudas razonables de que la evaluación haya identificado y evaluado correctamente los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa, se pueden realizar, a tal efecto, entrevistas directas a los trabajadores afectados, a una selección adecuada de los mismos o a los representantes legales de los trabajadores a fin de verificar, entre otras cuestiones:

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- Si tienen conocimiento de la evaluación y de sus resultados.
- Si han participado en la misma.
- Si los resultados de la evaluación que afectan a su trabajo coinciden con su percepción personal de los factores psicosociales.
- Si tiene conocimiento de que la empresa haya adoptado, en su caso, medidas preventivas y evaluado su eficacia.

1.7. Las medidas que derivan de las actuaciones inspectoras

Al final de la actuación inspectora, se ha de valorar si la gestión de la prevención de riesgos psicosociales, y en su caso de las medidas sobre igualdad, es o no conforme con lo establecido en la legislación vigente y comunicárselo a la empresa y los delegados de prevención.

Cuando se observen deficiencias, se han de adoptar las medidas de requerimiento y, en su caso, de inicio del procedimiento sancionador que procedan. Se indican en este cuadro las referencias legales sobre las medidas más frecuentes.

Incumplimientos sobre la **evaluación de riesgos**, sus actualizaciones o revisiones, la realización de los controles periódicos que procedan y la no realización de las actividades de prevención que hicieran necesarias los resultados de las evaluaciones	Art. 15.1.b) y 16.2 LPRL, los Art. 3 a 6 RSP y el Art. 12.1.b) LISOS
Falta de **planificación de medidas preventivas** y la falta de seguimiento de la misma	Art. 16.2. LPRL, Art. 8 y 9 RSP y el Art. 12.6 LISOS
Falta de ejecución de las **medidas de información y formación** de los trabajadores	Art. 18 LPRL y el Art. 12.8 LISOS
Incumplido el deber de **cooperación y coordinación** entre empresas del mismo centro de trabajo para adoptar medidas preventivas	Art. 24.1 LPRL, el RD 171/2004 y los Art. 12.13 y 13.7 LISOS
Violación del **derecho a la información, consulta y participación de los trabajadores** sobre el método que se debe utilizar en la evaluación	Art. 33 y 36 LPRL y Art. 12.11 LISOS

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

de riesgos, sobre los resultados de la evaluación y las medidas preventivas que se van a adoptar	
Omisión de medidas de protección del derecho a la igualdad de trato, en los casos en que las mismas fueran uno de los resultados de la gestión de riesgos psicosociales	Art. 45, 46 y 48 LO 3/2007, Art. 4.2.d) y 17 ET y Art. 7.10 LISOS

Como **criterio orientativo general**, se puede entender que el incumplimiento absoluto de todas las obligaciones de gestión de los riesgos psicosociales puede dar lugar al inicio del procedimiento sancionador, sin perjuicio de efectuar el correspondiente requerimiento de subsanación (Art. 11.2 del Reglamento general sobre procedimientos para la imposición de sanciones por infracciones de orden social y para los expedientes liquidatarios de cuotas de la Seguridad Social, aprobado mediante Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo), mientras que el incumplimiento parcial de las obligaciones, puede dar lugar al requerimiento para la adopción de medidas correctoras dentro de un plazo concreto (Art. 43 LPLR), sin iniciar procedimiento sancionador. En todo caso, se ha de tener en cuenta lo previsto en el art. 49 LISOS, que permite advertir o aconsejar en vez de iniciar un procedimiento sancionador, cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen y siempre que no se deriven daños ni perjuicios directos a los trabajadores afectados por el incumplimiento.

En los **requerimientos** hay que tener en cuenta las siguientes circunstancias:

- El Inspector/a actuante debe valorar un **plazo** adecuado para la realización de las medidas que sea acorde con las dificultades que tenga la empresa para llevar a cabo las mismas y evitar de este modo que se haga un cumplimiento meramente formal de estas.
- De acuerdo con la Guía del SLIC, si como resultado de sus actuaciones el Inspector/a concluye que la evaluación **no reúne calidad suficiente** conforme a lo dispuesto en las exigencias legales puede en tal caso requerir la adopción de nuevas medidas que la completen en determinados aspectos y la hagan más efectiva.

2. LA PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES ANTE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

Las denuncias que se plantean ante la ITSS por presunta exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales suelen ir en su mayor parte referidas a posibles conductas de acoso moral o psicológico.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

La primera tarea de los Inspectores será la de comprobar los hechos y determinar ante qué tipo de situación nos encontramos. Las situaciones más típicas son las siguientes:

- **Una situación de estrés laboral,** en los términos que se describen en el siguiente apartado, sin que se haya comprobado una vulneración del derecho a la consideración debida a la dignidad de uno o varios trabajadores.
- Una situación de violencia y acoso en el trabajo, en cuyo caso serían de aplicación los Criterios Técnicos 69/2009 y 87/2011.
- **Situaciones de estrés laboral relativos a la ordenación del tiempo de trabajo y la desconexión digital en los términos** previstos en el Art. 88.3 LO 3/2018 y Art. 20 bis y 34 a 38 ET.
- **Situaciones de estrés no ligado al trabajo:** cuando las causas no están relacionadas con la organización y entorno del trabajo.

2.1. Conceptos básicos

- **Estrés laboral:** conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea).

- **Burnout:** estado de estrés crónico que se caracteriza por la falta de realización personal en el trabajo, el agotamiento emocional y la despersonalización (en el caso del trato o servicios a personas) o el cinismo (de forma más general). Recientemente la OMS ha considerado el burnout como una patología al incluirla en su Manual de Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). En concreto, se incluye como un problema derivado del empleo y lo conceptualiza como resultado de un estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado o resuelto correctamente.

2.2. Actuaciones ante el estrés laboral

Las situaciones continuadas de tensión, desequilibrio de carga de trabajo, falta de autonomía o conflicto interpersonal que se desarrollan con motivo o consecuencia de la actividad laboral se reconocen como un factor desencadenante de estrés laboral (entre

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

otros, PRIMA-EF) y pueden ser el precedente de conductas de acoso o mobbing (Leymann - NTP 476 INSST).

Si en dichas situaciones no se apreciase la vulneración de derechos laborales nos encontramos ante una situación de exposición a riesgos psicosociales que debe ser tratada conforme a las reglas generales de la LPRL.

La responsabilidad de la empresa es la de "garantizar", conforme al Art. 14.2 LPRL, la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo considerando, en el marco de sus responsabilidades, "la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores".

Para conocer las particularidades de las medidas que debe adoptar el empresario ante los supuestos de estrés laboral pueden servir, de forma orientativa, las que se recogen en los apartados 4 y 5 del Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, tal y como han señalado algunas sentencias de los tribunales (entre otras, la STSJ de Madrid de 5.10.2005 y la STSJ Castilla y León (Burgos) de 14.05.2014), que en resumidas cuentas son las siguientes:

1) "**Si se identifica un problema de estrés laboral, la empresa debe tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo**". La empresa, por tanto, tiene el deber de actuar en garantía de la seguridad y salud de los trabajadores en cuanto tenga conocimiento de situaciones de estrés laboral y su falta de acción puede determinar su responsabilidad.

2) "**La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad de la empresa**". La empresa puede recurrir con este fin, conforme a lo dispuesto en la legislación, al consejo de un trabajador designado o servicio de prevención si lo considera necesario. En cualquier caso, las medidas que se dicten deberán estar centradas en la resolución del caso y no procede adoptar, ante situaciones concretas, medidas generales de prevención (como la evaluación de riesgos) que afecten a todo el personal de la empresa, sin perjuicio de que éstas deban llevarse a cabo cuando proceda y con independencia de otras actuaciones concretas sobre el caso planteado.

3) "**Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los/as trabajadores/as y/o de sus representantes**". Así lo establece el Art. 33.1.b) y Art. 36 apartados 1.c) y 3 LPRL.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

4) "**Todos tienen el deber general de respetar las medidas de prevención y protección definidas por la empresa**".

5) En todo caso, conforme al Art. 14.2 16.2.b) LPRL y Art. 3 y 6 RSP, la empresa desarrollará una acción permanente de **seguimiento** de la actividad preventiva y deberá revisar la evaluación de riesgos cuando haya detectado que las medidas de prevención adoptadas pueden ser inadecuadas o insuficientes.

La particularidad de la responsabilidad de la empresa ante una situación sobrevenida de estrés laboral es que la misma no se puede determinar por el mero surgimiento de dicha situación (si es que esta no se conociera ya como resultado de la evaluación de riesgos) o por la mera inadecuación de las medidas adoptadas para afrontarla (ya que estas no están predeterminadas en ningún caso), sino por la **falta de diligencia debida** del empresario bien por la omisión del deber de adoptar medidas ante el conocimiento de dicha situación (con el análisis previo de la misma), bien por no hacer un seguimiento de su aplicación efectiva o bien por omitir la aplicación de cualquier medida alternativa ante su falta de resultado eficaz.

2.3. Actuación ante situaciones de estrés laboral que supongan la vulneración de derechos que afecten al tiempo de trabajo y la desconexión digital

Cuando los horarios de trabajo son muy prolongados, se organiza el trabajo en horario nocturno o a turnos rotatorios que abarcan las 24 horas, o los trabajadores están en régimen de teletrabajo fuera de los límites de lo dispuesto en los Art. 13 y 14 del RDL 28/2020, o tienen que estar en disponibilidad fuera de las horas de trabajo ordinario, se puede producir también una situación de posible vulneración simultánea de varios derechos laborales, básicamente el de integridad física (Art. 4.c) ET y Art. 14.2 LPRL) motivado por el estrés, la fatiga y los trastornos del sueño que pueden resultar de estas situaciones y en el caso del derecho a la desconexión también se puede producir una vulneración más específica del derecho al respeto a su intimidad (Art. 4.2.e) y 20 bis ET y Art. 88.1 LO 3/2018).

2.4. Actuaciones ante situaciones de estrés no ligado al trabajo

En los casos en que la razón desencadenante del estrés no proceda del medio laboral nos encontramos ante un fenómeno de **estrés no ligado al trabajo.**

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Puede tratarse de conflictos entre trabajadores cuya causa u origen sean ajenos a la relación laboral, o bien de conductas desviadas o carentes de lógica por parte de personas de la propia empresa o de otras empresas que comparten el mismo lugar de trabajo.

Por ejemplo, la disputa entre compañeros de trabajo por un accidente de tráfico o conflicto familiar, o por comportamientos derivados de una patología psiquiátrica

En estos casos la empresa está obligada a adoptar las medidas que procedan para garantizar los derechos de los trabajadores que se puedan ver afectados como consecuencia de estas conductas. Por ejemplo, medidas como la reordenación de horarios de entrada y salida al trabajo o los cambios de ubicación del lugar en el que se desarrollan las tareas para procurar un distanciamiento social de los trabajadores afectados. Pero, en todo caso, dichas medidas quedan fuera del ámbito de la gestión de los riesgos psicosociales.

2.5. Actuaciones específicas sobre riesgos psicosociales del personal funcionario de las administraciones públicas

La labor de control y vigilancia de la Inspección sobre el personal funcionario al servicio de administraciones públicas se limita al ámbito de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales dentro del procedimiento especial de requerimiento que establece el Art. 45 y el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado, aprobado mediante Real Decreto 707/2002, de 19 de julio ante la constatada ausencia de medidas preventivas por parte de la Administración empleadora a una situación concreta. Esta labor de control se extiende también a los riesgos psicosociales como el estrés, la violencia y el acoso.

La adopción de las acciones preventivas y organizativas corresponde en exclusiva a las administraciones empleadoras sin perjuicio del ejercicio de la función de asistencia técnica por la ITSS.

En ningún caso la acción inspectora puede afectar a la sanción disciplinaria sobre las conductas de acoso ya que esta corresponde en exclusiva a la administración que sea competente.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Por lo tanto, cabría formular este requerimiento ante situaciones de este tipo y otras similares:

- La ausencia de gestión de los riesgos laborales, y de los riesgos psicosociales en particular, en la administración afectada. En especial, la referida a situaciones más evidentes de riesgo como el trabajo nocturno o a turnos, relaciones interpersonales conflictivas, violencia de terceros, etc.
- La ejecución incompleta de dicha gestión, si después de una evaluación en la que han sido identificados riesgos psicosociales no se han tomado medidas, o la ausencia de revisión de la evaluación ante los supuestos previstos en el Art. 6 RSP.
- La pasividad y falta de reacción de la administración ante las denuncias de los empleados públicos referidas a la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo.
- La ausencia de investigación para detectar las causas cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el Art. 22 LPRL, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes (Art. 16.3 LPRL).
- La no aplicación de protocolos de quejas por acoso ante las situaciones previstas en el Art. 62 LO 3/2007 o en los reglamentos o convenios colectivos que sean aplicables.
- La ausencia de medidas de seguimiento y control de la ejecución de las medidas planificadas a fin de verificar su eficacia.
- La ausencia de medidas alternativas ante la evidencia de que las medidas adoptadas no han sido eficaces.

En cambio, no cabe la acción de requerimiento ante estas otras situaciones:

- Que los hechos a los que se refiere la denuncia ya no requieran de acciones preventivas por referirse a situaciones pasadas cuya recurrencia sea improbable.
- Que la situación ya solo requiera de medidas de tipo disciplinario o sancionador que solo corresponde adoptar a la propia administración competente.
- Que las denuncias se refieran a la presunta nulidad o anulabilidad de actos administrativos que solo corresponde revisar a los órganos jurisdiccionales.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

2.6. Las medidas que derivan de la actuación inspectora

A la hora de adoptar medidas como resultado de la acción inspectora cabe diferenciar entre aquellas situaciones en las que solo resulta de aplicación la LPRL de aquellas otras en las que también se viola por acción u omisión el derecho a la consideración debida a la dignidad.

a) Supuestos de aplicación exclusiva de la LPRL

Esta aplicación es la que corresponde a las actuaciones ante situaciones de estrés laboral, burnout y violencia de terceros. En estos casos podrían ser de aplicación las normas señaladas en el cuadro del apartado 1.7 y, además, con carácter más específico las infracciones previstas en los Art. 11.4 y 12.16 LISOS en función de la gravedad estimada del riesgo por el incumplimiento general del empresario de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y adoptar cuantas medidas sean necesarias a tal efecto (Art. 14.2 LPRL).

Como dichos preceptos tienen un carácter general y abierto y el Art. 12.16 describe, a modo ejemplificativo, una variedad importante de conductas entre las que no se encuentran específicamente las señaladas en este apartado, es preciso que el Inspector o la Inspectora efectúe en sus actuaciones una cuidada descripción de los hechos y una fundamentación precisa de las razones para su encuadramiento en dichos preceptos.

b) Supuestos de aplicación preferente del ET por la violación del derecho a la consideración debida a la dignidad (Art. 4.2.e) ET)

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Esta situación comprende a todas las conductas que vulneran el derecho a la consideración debida a la dignidad (Art. 4.2.e) ET), bien ya sea de forma general (Art. 8.11 LISOS), o de manera más específica en los supuestos de acoso discriminatorio (8.13 bis LISOS) y acoso sexual (Art. 8.13 LISOS) que se describen en el Criterio Técnico 69/2009 y sobre las que ha habido desde entonces algunos cambios normativos relevantes que conviene explicitar en el presente Criterio Técnico.

Como pone de manifiesto abundante doctrina jurisprudencial y científica (entre otras el F3º de la STC 106/2011 y la NTP 854 respectivamente) estas conductas son **pluriofensivas** y, por tanto, pueden ser vulneradoras de ese derecho y al mismo tiempo de otros de derechos como el derecho a la integridad física previsto en el Art. 4.2.c) ET cuya protección debe hacerse en el marco de la LPRL.

La conexión entre las conductas de acoso u hostigamiento y la violación del derecho a la consideración debida a la dignidad se encuentra expresamente recogida en el Art. 4.2.e) ET y el Art. 26 de la Carta Social Europea. Por lo tanto, dar preferencia a la vulneración de este precepto legal resulta más acorde con el **principio de tipificación** de las conductas constitutivas de infracción administrativa previsto en el Art. 27 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP). Se da además la circunstancia de que otros tipos de acoso, como el acoso sexual o el acoso discriminatorio ya están tipificados como infracción laboral muy grave en los apartados 13 y 13 bis del Art. 8 LISOS y resulta lógico que todas estas conductas reciban el mismo tratamiento legal.

Por otro lado, ante los supuestos de que se produzcan hechos constitutivos de varias infracciones son de aplicación las reglas del concurso de sanciones administrativas que prevén los apartados 5 y 6 del Art. 29 de la LRJSP donde se indica que cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a **la infracción más grave** cometida. Esto implica que también debe prevalecer según este criterio las infracciones previstas en el Art. 8 LISOS por tener la consideración de muy graves.

En cualquier caso, hay que diferenciar entre la vulneración del derecho a la protección efectiva de este derecho por parte de la empresa, cuando solo se constate que la empresa ha omitido las medidas necesarias para proteger al trabajador afectado ante el conocimiento de esa situación, y la constatación del atentado efectivo y real del derecho a la consideración debida a la dignidad por parte de la empresa, de otro trabajador o de un tercero.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

En el primer caso, se constataría una simple **omisión** de las medidas de protección y garantía de los derechos laborales básicos por parte de la empresa, en cuyo caso sería de aplicación el **Art. 7.10 LISOS**.

Este hecho puede resultar más evidente ante la eventual ausencia de los mecanismos que la LO 3/2007 prevé en los Art. 48 y 62 (no se ha arbitrado un procedimiento o protocolo sobre quejas por conductas de acoso sexual y por razón de sexo), los protocolos que prevea un Convenio Colectivo o los que haya establecido la empresa por su propia iniciativa conforme al Art. 20.3 ET.

También puede incluirse dentro de esta consideración la falta de diligencia de la empresa en la conducción del procedimiento o protocolo si el mismo no se llega a iniciar en la forma prevista, se interrumpe sin motivo o en su transcurso se infringen los derechos laborales de las personas afectadas.

En el segundo caso, en cambio, debe haber una constatación directa de la ITSS de la efectiva **violación o atentado** del derecho a la consideración debida a la dignidad, de acoso discriminatorio o acoso sexual, en cuyo caso serían de aplicación las infracciones muy graves de los **Art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis LISOS** con la aplicación de las reglas particulares de cada uno de estos preceptos en cuanto a la responsabilidad de la empresa.

En todo caso, la aplicación de estos preceptos no impide que durante el proceso de las conductas de acoso y hostigamiento la empresa pueda **haber incurrido en otras infracciones que sean independientes** de esa conducta y que las mismas puedan dar lugar al inicio de procedimiento administrativo sancionador con la correspondiente Acta de Infracción, sean de la misma o de distinta materia.

Por ejemplo, la comisión de una infracción por atentar a la consideración debida a la dignidad es independiente del incumplimiento de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales por la empresa o de otras medidas de gestión de la prevención.

En cualquier caso, serían de aplicación las normas relativas a la prevención de riesgos laborales (que también concurren en estos supuestos) cuando sea procedente la imposición del recargo de prestaciones de la seguridad social como se verá en el siguiente apartado.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

c) Supuestos de aplicación preferente del ET por la violación de las normas sobre jornada laboral y el derecho a la intimidad (Art. 4.2.e), 20 bis y 34 a 36 ET y Art. 88 LO 3/2018)

El otro supuesto de conductas pluriofensivas es el relativo a la posible violación simultánea de las normas laborales sobre jornada laboral (Art. 34 a 36 ET), el derecho a la intimidad y la desconexión digital (Art. 4.2.e) ET y Art. 88 LO 3/2018) y el derecho a la integridad física del Art. 4.2.c) ET y la LPRL.

La propia Directiva 88/2003/CE que se transpone al ordenamiento español en los Art. 34 a 36 ET se considera dentro del campo de la seguridad y salud en el trabajo, la realización del trabajo sin los debidos descansos es generador de estrés y fatiga y como dice expresamente el Art. 88.3 de la Ley Orgánica 3/2018 la falta de desconexión digital, especialmente en los supuestos de teletrabajo, puede generar un riesgo de "fatiga informática".

También en este supuesto el principio de tipificación (Art. 27 Ley 40/2015) juega a favor de la aplicación de las infracciones previstas en los Art. 7 y 8 LISOS en los siguientes términos:

- La violación de los límites legales de jornada de los Art. 34 a 36 ET estarían siempre dentro de la infracción grave prevista en el **Art. 7.5. LISOS** conforme al principio de tipificación del Art. 27 LRJSP.

- La **omisión** de las medidas de protección y garantía del derecho a la intimidad y desconexión del Art. 88.3, en particular **la falta de una política interna** dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática, como ocurre en el teletrabajo, estaría tipificada dentro del **Art. 7.10 LISOS** como infracción grave por incumplimiento del Art. 4.2.e) ET a la intimidad.

- La constatación de una efectiva **violación o atentado** del derecho a la intimidad constituiría una infracción laboral muy grave de acuerdo con lo previsto en el Art. 4.2.e) ET y **Art. 8.11 LISOS**.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

En cualquier caso, tal y como se ha señalado en el apartado anterior, serían de aplicación las normas relativas a la prevención de riesgos laborales (que también concurren en estos supuestos) cuando sea procedente la emisión de un requerimiento de medidas preventivas y, en su caso, la extensión de Acta de Infracción o la imposición del recargo de prestaciones de la seguridad social.

d) La asistencia técnica y mediación de la ITSS

La ITSS podrá realizar las funciones de asistencia técnica y de conciliación, mediación y arbitraje cuando la misma sea aceptada por las partes y sea conforme a lo establecido en el Art. 12.3 LOSITSS.

e) La orden de paralización ante riesgos psicosociales

También existe la posibilidad de que el Inspector/a actuante dicte una **orden de paralización de las actividades** del trabajador cuando "*compruebe que la inobservancia de la normativa sobre prevención de riesgos laborales implica, a su juicio, un riesgo grave e inminente para la seguridad y la salud de los trabajadores*" (Art. 44 LPRL).

La aplicación de esta orden de paralización ante riesgos psicosociales exige que se obtengan elementos de juicio suficientes para estimar la existencia cierta de un riesgo grave e inminente para la salud de la persona afectada, teniendo, en su caso, en cuenta la situación vulnerable de ésta, si la empresa no adopta con carácter inmediato medidas que puedan impedirlo o evitarlo.

La paralización describirá los "trabajos" (incluyendo también dentro de este concepto la completa o parcial ausencia de tareas asignadas) que supongan un riesgo grave e inminente para la salud del trabajador y la advertencia de que la paralización tendrá efectos hasta que no cese dicha situación.

En estos casos también puede informarse a las personas interesadas que el Art. 180.4 LRJS establece una medida de mayor alcance como la posibilidad de que un órgano de la jurisdicción social pueda dictar medidas cautelares en los procesos ante dicha jurisdicción que pueden suponer "la **suspensión de la relación o la exoneración de prestación de servicios, el traslado de puesto o de centro de trabajo, la reordenación o reducción del tiempo de trabajo** y cuantas otras tiendan a preservar la efectividad de la sentencia que pudiera dictarse, incluidas, en su caso, aquéllas que pudieran afectar al

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

presunto acosador o vulnerador de los derechos o libertades objeto de la tutela pretendida, en cuyo supuesto deberá ser oído éste".

f) Las comunicaciones al Ministerio Fiscal

Las situaciones de riesgo psicosocial, y más especialmente ante conductas de acoso y violencia en el trabajo, pueden dar lugar a hechos constitutivos de ilícito penal. Esto ocurre en los supuestos de lesiones (Art. 147 CP) que abarca tanto las físicas como las de carácter psíquico, atentado contra la integridad moral que incluye expresamente a las conductas de "grave" acoso laboral (Art. 173 CP) y acoso sexual (Art. 184 CP).

Se debe tener en cuenta que la tipificación de los ilícitos penales no tiene el mismo contenido que las infracciones administrativas en el orden social y que el ámbito de las conductas penales es, en todos los casos, más restringido y en ellos el elemento del dolo o intencionalidad suele ser la regla dominante.

En cualquiera de los casos, y de acuerdo con el Art. 17.3 LOSITSS y las instrucciones y criterios técnicos de la DGITSS, el Inspector o Inspectora actuante debe extender el Acta de Infracción por los hechos que haya constatado, y el contenido de dicha Acta debe ser comunicada al Ministerio Fiscal en el caso de que se apreciase la posible concurrencia de hechos presuntamente delictivos.

La paralización del expediente administrativo sancionador por el inicio de actuaciones penales debe ser acordada cuando haya plena coincidencia de sujetos, hechos y fundamento entre el ilícito penal y la infracción administrativa que se pretende imputar.

3. EL CONTROL DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN POR LOS DAÑOS A LA SALUD DEBIDOS A LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

Por último, se tratan las actuaciones inspectoras ante supuestos en que la salud del trabajador haya sido dañada como consecuencia de la exposición a riesgos psicosociales.

Las actuaciones más típicas son:

- Las relativas a la investigación de los daños a la salud, tengan o no la condición previa de su reconocimiento como accidentes laborales.
- La vigilancia de la salud de las personas afectadas, que debe comprender la vigilancia de la salud mental.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- Las condiciones en las que se produce la vuelta al trabajo y el examen de compatibilidad y adaptación al mismo después de haber sufrido algún tipo de acontecimiento traumático que se manifiesta especialmente en los casos de violencia física y psicológica de cualquier clase en el llamado síndrome de estrés postraumático.

3.1. Conceptos básicos

Los trastornos para la salud que pueden derivarse de la exposición a riesgos psicosociales se pueden clasificar del siguiente modo (Comisión Europea):

- **Trastornos emocionales:** reacciones de ansiedad y depresión, sentimientos de desesperanza y desamparo y el síndrome de estrés postraumático que se produce como respuesta a una vivencia angustiosa abrumadora.

Si la exposición a un factor de riesgo psicosocial ha sido intensa, si se repite con frecuencia o es de larga duración, o si el trabajador es vulnerable a tal exposición, sus reacciones emocionales se verán influidas en consecuencia. La ansiedad o depresión temporal se hace más profunda o duradera y puede convertirse en enfermedad.

- **Trastornos cognitivos:** cuando a los trabajadores les resulta difícil concentrarse, sintetizar elementos, aprender, ser creativos o tomar decisiones.

Si esta situación se acentúa, tales reacciones pueden convertirse en una disfunción, directamente o a través de la propia interpretación cognitiva del entorno laboral y de las reacciones al mismo.

- **Trastornos fisiológicos:** aumento de la tensión arterial, reducción del tiempo de coagulación sanguínea, frecuencia cardíaca que puede aumentar o hacerse irregular, tensión muscular (con sus correspondientes rigidez de la nuca, dolor de cabeza y de hombros) o hiperacidez gástrica.

Prácticamente todos los órganos o sistemas pueden verse afectados y si estas manifestaciones se cronifican es probable que la salud se deteriore como consecuencia de ello.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- **Trastornos conductuales:** recurso al tabaco, alcohol o drogas, bulimia o anorexia, conductas agresivas o violentas, adicción al trabajo, las llamadas tecnoadicciones, tecnofobias, etc.

Ejemplos de las consecuencias para la salud de comportamientos influidos por el estrés en el trabajo son las enfermedades cardiovasculares, las respiratorias y las "causas externas" (en las que se incluyen los accidentes y el suicidio). Muchas de estas reacciones pueden llevar a la enfermedad y a la muerte prematura.

3.2. La investigación de los daños a la salud que se derivan de los riesgos psicosociales

Cuando el empresario conozca o razonablemente sospeche que un daño a la salud del trabajador/a puede deberse a un factor de riesgo psicosocial en el trabajo tiene el deber de llevar a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de acuerdo con lo previsto en el Art. 16.3. LPRL.

3.3. La vigilancia de la salud tras la reincorporación al trabajo

La empresa está obligada en los casos de una baja prolongada a ofrecer la vigilancia de la salud al trabajador/a afectado (Art. 37.3.b) 2. RSP) y excepcionalmente a realizar un reconocimiento obligatorio en los supuestos del Art. 22.1. LPRL para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

Esta acción de vigilancia es de especial importancia para prevenir o tratar el estrés postraumático en los supuestos violencia física o psicológica en el trabajo y en el examen de aptitud de las personas que se reincorporen al trabajo tras una larga ausencia por enfermedad que esté posiblemente motivada por la exposición a riesgos psicosociales.

El médico del trabajo debe determinar la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo y en su caso la necesidad de introducir o mejorar medidas de protección y prevención conforme al Art. 22.4 LPRL.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

3.4. La adscripción de los trabajadores a puestos compatibles con su estado de salud

Una vez realizada la vigilancia de la salud, la empresa tiene la obligación de adscribir a los trabajadores a puestos de trabajo que sean compatibles con sus características personales y estado psicofísico sobrevenido, ya sea de forma permanente o transitoria (Art. 25.1. LPRL).

Para ello es conveniente la aplicación de planes de recuperación y rehabilitación por la empresa que normalmente conllevan la adaptación del trabajo a las condiciones del individuo (Art.15.1.d) LPRL) y el seguimiento y control de su estado de salud (art. 22 LPRL).

3.5. Las medidas resultantes de la acción inspectora

a) Informe al INSS sobre determinación de contingencia laboral

Conforme a lo establecido en el Art. 156.2. LGSS apartados e) y f) tienen la consideración de accidentes de trabajo las enfermedades que no están incluidas en la lista de enfermedades profesionales "que contraiga el trabajador **con motivo de la realización de su trabajo**, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por **causa exclusiva la ejecución del mismo**" y "las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, **que se agraven** como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente".

La intervención de la Inspección informando sobre la relación de causalidad entre los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la enfermedad que sufre el trabajador/a puede llevarse a cabo como consecuencia de la petición de informe de la Entidad Gestora en el curso del procedimiento de determinación de contingencia o bien dicho procedimiento se puede instar de oficio por la propia Inspección conforme al Art. 6.1 Real Decreto 1430/2009, de 11 de septiembre, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, en relación con la prestación de incapacidad temporal(modificado por el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración).

b) Investigación de los accidentes de trabajo motivados por riesgos psicosociales y propuesta de recargo de prestaciones de la seguridad social

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

Si la Entidad Gestora o los órganos jurisdiccionales hubieran reconocido que la enfermedad que padece el trabajador es consecuencia de su exposición a riesgos psicosociales y se trata de un accidente laboral, la Inspección puede investigar las causas del accidente y determinar la posible ausencia de medidas preventivas que hubieran podido motivarlo.

Esto puede dar lugar al inicio de un expediente sancionador en el orden social y a la propuesta de recargo de prestaciones de la seguridad social conforme al Art. 164 LGSS.
Para la imposición del recargo en estos supuestos es necesario contar al menos con tres **requisitos**:

- El primero es, como ya se ha indicado, la determinación de la enfermedad como contingencia profesional por la Entidad Gestora o resolución judicial firme.

- El segundo es el inicio del procedimiento sancionador en el orden social frente a la empresa por hechos y circunstancias relativos a actos en los que concurra un incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

  Existe, a este respecto, abundante jurisprudencia de los tribunales que admite la imposición del recargo por la exposición a factores de riesgo psicosocial en los que ha concurrido la omisión de medidas preventivas por parte de la empresa (entre otras, las STSJ País Vasco de 14.06.2011 (Rec. 1246/2011), 11.11.2014 (2113/2014) y de 16.12.2014 (2436/2014), la STSJ Comunidad Valenciana de 25.12.2014 (Rec. 989/2014) y la STSJ Navarra 10.02.2016 (77/2016)).

  Todo ello sin perjuicio de que también puede iniciarse el procedimiento en aquellos casos en los que solo se ha extendido Acta por la Infracción laboral muy grave del Art. 8.11 LISOS como ha señalado la STS 4ª de 4.03.2014 (RJ 2014/2400), lo que resulta también extensible a las infracciones laborales previstas en los apartados 13 y 13 bis del Art. 8 LISOS. Se exceptúan de este requisito los supuestos en que el procedimiento sancionador no pueda ser iniciado, bien ya sea por tratarse de una administración pública o porque la infracción haya prescrito. En ambos casos se informará de este extremo con indicación de los incumplimientos constatados y, en su caso, de la imposibilidad de iniciar el procedimiento sancionador.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- El tercer requisito es que el Inspector/a estime que la conducta incumplidora de la empresa o empresas haya sido la causa de la lesión sufrida por el trabajador accidentado.

c) Otras infracciones de la LPRL

El cuadro sobre incumplimientos e infracciones de medidas preventivas sería el siguiente

Omisión de la investigación sobre daños a la salud	Art. 16.3 LPRL y Art. 12.3 LISOS
Falta de vigilancia de la salud después de bajas prolongadas	Art. 22 LPRL y Art. 12.2 LISOS
Adscripción a puestos de trabajo incompatibles con el estado psicofísico conocido del trabajador	Art. 25.1 LPRL y Art. 12.7 o 13.4 LISOS

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ANEXO I

Check-list de actuaciones inspectoras sobre prevención de riesgos psicosociales

Parte	Preguntas	Sí	Parcial-mente	No	Comentarios
1.	**Identificación de riesgos y personas expuestas**				
1.1.	¿Se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos psicosociales?				○ Evaluación específica puesta al día ○ La evaluación general la incluye de modo suficiente ○ La evaluación general incluye parcialmente algunos ítems ○ Evaluación no puesta al día ○ No se ha realizado ninguna evaluación
1.2.	¿La evaluación fue metódicamente planificada?				
1.3.	¿Participó en el proceso la dirección de la empresa?				¿A qué nivel?
1.4.	¿Participaron los delegados de prevención en el proceso?				Señalar en qué momento o circunstancia
1.5.	¿Qué técnicas se utilizaron?	○ Cuestionario ○ Entrevistas ○ Grupos de discusión ○ Observación directa ○ Contraste de datos ○ Otras:			
1.6.	¿Cuál era la cualificación del evaluador?	○ N.S. Ergonomía y Psicosociología ○ N. Intermedio ○ N. básico			
1.7.	¿La evaluación cubrió todos los				

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

	puestos y áreas de trabajo?				
1.8.	¿La evaluación se estructuró por puestos o áreas de trabajo?				
1.9.	¿La evaluación tuvo en cuenta colectivos de trabajadores con riesgo de discriminación?	○ Mujeres / Hombres ○ Grupos de edad ○ Fijos / Temporales ○ Nocturno / a turnos ○ Trabajadores migrantes ○ Personas con discapacidad ○ Otros			
1.10.	¿Qué riesgos psicosociales se consideraron en la evaluación?	○ Estrés ○ Violencia externa ○ Trabajo solitario ○ Desconexión ○ Otros			
1.11	¿La evaluación ha sido documentada?				
1.12	¿Fueron identificados factores de riesgos psicosocial?				Si la respuesta es negativa no es necesario contestar a los apartados 2, 3 y 4

Parte	Preguntas	Sí	Parcialmente	No	Comentarios
2.	**Evaluación y priorización**				
2.1.	¿Se ha graduado la gravedad de los factores de riesgo identificados?				
2.2.	¿Se han adoptado medidas conforme a la graduación?				
3.	**Determinación, adopción y planificación de medidas preventivas**				
3.1.	¿Se ha realizado la planificación de medidas?				
3.2.	¿Se han priorizados las medidas organizativas (1ºas) sobre las individuales (2ºas)?				
3.3.	¿Hay personas responsables				

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

	y plazos para la puesta en marcha?				
3.4.	¿Fueron consultados los delegados de prevención?				
3.5.	¿Se han adoptado ya medidas preventivas?				
3.6.	¿Se han previsto plazos para verificar la eficacia de las medidas programadas?				
3.7.	¿Los trabajadores han recibido formación e información sobre cómo afrontar los riesgos?				
4.	**Seguimiento y revisión**				
4.1.	¿Se ha verificado la eficacia de las medidas programadas?				
5.	**Evaluación del Inspector / Inspectora**				
5.1.	La evaluación realizada es de fácil seguimiento				
5.2.	La participación de los delegados de prevención ha sido conforme a la ley				
5.3.	Los principales riesgos han sido evaluados				
5.4.	Todos los grupos con riesgo de discriminación se han tenido en cuenta				
5.5.	La documentación de la evaluación es adecuada				
5.6.	Las medidas han sido adoptadas				
5.6.	La verificación de su eficacia ha sido programada y llevada a efecto				
5.7.	Los trabajadores han recibido adecuadas instrucciones sobre los riesgos				
5.8.	Evaluar la necesidad de una segunda visita de inspección	○ Sí ○ No			Plazo o fecha 2º visita:

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ANEXO II

Modelo de Requerimiento sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales

(Para empresas de más de 25 trabajadores)

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 43 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, **se requiere a la empresa para que a más tardar el xx de xxx de 20xx lleve a cabo una evaluación completa de riesgos psicosociales** de acuerdo con lo dispuesto en los Art. 15.1.b) y 16.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y los Art. 3 a 9 del Reglamento de Servicios de Prevención (RD 39/1997) de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Para realizar esta evaluación se debe elegir un procedimiento avalado técnicamente y que proporcione confianza sobre su resultado (Art. 5 apartados 2 y 3 del Reglamento de Servicios de Prevención aprobado por RD 39/1997 de 31 de enero). El método elegido debe ser específico para la evaluación de esta clase de riesgos.

2. La evaluación debe afectar a todos los puestos de trabajo sin distinción alguna ya que en todos ellos hay factores psicosociales susceptibles de convertirse en factores de riesgo psicosocial ante determinadas circunstancias. El objeto de la evaluación es precisamente el de identificar dichos factores de riesgo y valorar, en el mismo proceso, su grado de probabilidad y gravedad.

3. No se pueden utilizar para la evaluación de factores psicosociales cuestionarios o escalas cuya finalidad no sea la detección de dichos riesgos como ocurre con las encuestas de clima o satisfacción laboral, cuyo fin es conocer el grado de sintonía y bienestar del trabajador con la empresa y la dirección del trabajo, ni tampoco se pueden mezclar los cuestionarios de la evaluación de riesgos con los de dichas encuestas.

   Las encuestas de clima laboral pueden ser utilizadas como información complementaria pero las mismas no pueden sustituir a la evaluación de los factores psicosociales ni formar parte de ella.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

4. A la hora de diseñar las unidades de análisis o agrupaciones de puestos de trabajo en los que se estructura la evaluación se ha de tener en cuenta que los puestos sean homogéneos y no se mezclen secciones con distintos responsables.

   También es necesario realizar evaluaciones adicionales tomando como referencia o unidad de análisis el sexo (mujeres y hombres), los grupos de edad en la empresa (por ejemplo, haciendo una escala de 18 a 34 años, de 35 a 44, de 45 a 54 y de 55 en adelante), al colectivo de trabajadores con contrato temporal, al colectivo de trabajadores migrantes y al colectivo de trabajadores discapacitados para identificar posibles factores de riesgo que afecten en particular a dichos colectivos, siguiendo en este punto las recomendaciones del Comité Europeo de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC).

5. Si los resultados de los cuestionarios pusieran de manifiesto la presencia real de factores de riesgo psicosocial y resultara necesario clarificar y completar el contenido de dichos cuestionarios, se realizarán entrevistas o grupos de discusión con los trabajadores a fin de adoptar posteriormente las medidas que considere más adecuadas para reducir o evitar dichos factores de riesgo.

6. Para el diseño y adopción de dichas medidas la empresa deberá consultar previamente a los delegados de prevención y, en su defecto, a los propios trabajadores afectados. También puede servirse para este fin de guías, orientaciones o directrices publicadas por organizaciones o entidades dedicadas a la prevención de riesgos laborales.

7. Las medidas resultantes de la evaluación han de contemplarse en la planificación general de medidas preventivas y su seguimiento y aplicación han de seguir las mismas pautas establecidas para el resto de los riesgos laborales, incluida su supervisión periódica por los comités de seguridad y salud de la empresa.

8. Entre las medidas de prevención, la empresa deberá elaborar una política interna dirigida a trabajadores, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia así como en el

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas (Art. 88.3 LO 3/2018 y Art. 20 bis ET).

La empresa deberá dar traslado de una copia del presente requerimiento a los delegados de prevención.

Una vez realizada la evaluación se remitirá la misma al Inspector actuante a efectos de verificar el presente requerimiento.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ANEXO III

Factores de riesgo psicosocial más frecuentes en los sectores de mayor exposición

SECTOR	FACTORES DE RIESGO MAS FRECUENTES
Hostelería	Excesiva carga de trabajo, horarios prolongados, relaciones conflictivas entre compañeros o con clientes, malas comunicaciones, reparto inadecuado de tareas.
Sanidad	Exceso de carga física y emocional, relaciones conflictivas entre compañeros o con pacientes y sus familiares, conflictos de rol y reparto inadecuado de tareas, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones. Derecho a la desconexión.
Trabajo Social	Exceso de carga emocional, relaciones conflictivas con clientes o terceros, conflictos de rol, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones.
Educación	Relaciones conflictivas con alumnos y familiares, carga emocional, conflictos de rol, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones.
Administración Pública	Relaciones conflictivas con compañeros o terceros, conflictos de rol y reparto inadecuado de tareas, falta de apoyo y compensación, malas comunicaciones
Call Center	Relaciones conflictivas con terceros o clientes, trabajo nocturno o a turnos, falta de apoyo y compensación, carga mental
Transporte	Carga de trabajo excesiva, trabajo nocturno y a turnos, horarios largos, relaciones conflictivas con clientes y terceros, falta de apoyo y compensación
Construcción	En la gestión de las empresas: exceso de carga de trabajo, inadecuado reparto de tareas, falta de apoyo y compensación, carrera profesional, horarios largos y conciliación con la vida personal.
Comercio	Relaciones conflictivas con clientes y terceros, falta de autonomía en la realización del trabajo, falta de apoyo y compensación, derecho a la desconexión, horarios irregulares y conciliación con la vida personal.
Industria	Trabajo nocturno y a turnos, excesiva carga de trabajo, mal reparto de tareas, falta de autonomía y control,

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ANEXO IV

Medidas preventivas más frecuentes

1) Respecto a la carga y el ritmo de trabajo

- Las tareas de los puestos de trabajo se han de diseñar y organizar conforme a las capacidades y conocimientos de los trabajadores. Las capacidades han de ser conforme a las exigencias que requieran las tareas asignadas. Todos han de tener suficiente tiempo para realizar sus tareas dentro de la jornada ordinaria.
- Los trabajadores deben tener suficientemente claras cuáles son la función y tareas que tienen asignadas. Deben participar en las reuniones que la empresa organice para hacer el seguimiento regular de las mismas.
- Se debe distribuir equitativamente la carga de trabajo y se deben establecer pausas y descansos cuando sea preciso evitar el riesgo de fatiga.
- La empresa debe poner límites al uso de las tecnologías de la información para el teletrabajo y la conexión fuera de las horas de trabajo (24/7) mediante una política interna y el uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática (Art. 88.3 LO 3/2018 y Art. 20 bis ET).
- La empresa debe asegurar que los teletrabajadores no realicen un exceso de horas de trabajo y pueden separar su vida personal y profesional.
- Empresas y trabajadores deben ser conscientes y estar informados sobre las causas y consecuencias del estrés laboral. Las empresas deben hacer un seguimiento y control de los puestos de trabajo y las prácticas laborales para detectar sobrecargas de trabajo desde el primer momento.
- El estrés laboral se combate tanto mediante el cambio de las formas de organizar y gestionar las tareas como a través del rediseño de las mismas, la rotación en los trabajos más complejos y exigentes, la priorización de las tareas, asegurando suficientes recursos humanos para hacer frente a las demandas, previendo un tiempo suficiente para el descanso y la recuperación, y proporcionando apoyo y competencias profesionales a los trabajadores. Estos deben ser consultados sobre las medidas que se tienen que adoptar.

2) Respecto a la violencia externa o de terceros

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

- Un centro de trabajo con alto riesgo de violencia externa tiene que tener un código de conducta y directrices para prevenir y gestionar la violencia como resultado de la evaluación de riesgos.
- El medio y el entorno laboral están diseñados para evitar la violencia de terceros y proteger a los trabajadores. Dispositivos de seguridad como las alarmas deben estar disponibles y las vías de evacuación habilitadas.
- Se debe evitar, en lo posible, el trabajo en solitario, especialmente de noche, y el manejo dinero y bienes valiosos por los trabajadores.
- Los trabajadores deben ser instruidos para evitar y prevenir incidentes violentos mediante el uso de dispositivos de seguridad. En la empresa se afrontan las situaciones de riesgo de violencia y se facilitan medidas de apoyo.
- Aun habiéndose adoptado medidas de prevención frente a la violencia, no es descartable en absoluto que se produzca un incidente violento. Por ello, cualquier plan frente a la violencia en el lugar de trabajo deberá incluir, además de las medidas preventivas, las medidas reactivas que se han de aplicar después de ocurrido el incidente de violencia, que deben señalar cómo ha de responder la empresa ante el mismo.
- Para cualquier incidente o emergencia críticos debe estar planificada una respuesta coordinada, es decir, una respuesta que distienda la situación, resuelva cualquier confusión con presteza y minimice la probabilidad de un daño prolongado para los trabajadores.
- Es importante que los trabajadores implicados sepan, de inmediato, quién está a cargo de coordinar la respuesta. Dicha persona, o grupo de personas, debe poseer las cualificaciones necesarias para gestionar la respuesta de emergencia, incluida la capacidad de garantizar la seguridad del lugar de trabajo, colaborar con la policía y los servicios de emergencia, asegurar que los trabajadores afectados reciban la atención y el cuidado necesarios, obtener pruebas y coordinar las comunicaciones internas y externas.
- Los incidentes de violencia deben ser sistemáticamente registrados y analizados. La empresa apoya que se reporten estos incidentes.
- Cuando el riesgo de violencia externa afecte a varias empresas que comparten un mismo centro de trabajo, como ocurre por ejemplo en centros comerciales, obras de construcción, etc., el Art. 24.1. LPRL establece el deber de las mismas de cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y establecer los medios de coordinación que sean necesarios. Conforme al Art. 5 del RD 171/2004 que desarrolla dicho precepto, los medios de coordinación pueden ser los que se

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

consideren necesarios y pertinentes y el Art. 11 hace a este respecto una relación no exhaustiva de dichos medios. Para afrontar los riesgos psicosociales dichos medios pueden consistir, entre otros, en fijar controles de entrada y salida de personas en el lugar de trabajo para prevenir situaciones de violencia, el establecimiento de protocolos o procedimientos de queja para abordar situaciones de acoso o estrés o bien en la adopción de otras medidas ad-hoc ante cada supuesto puntual.

3) Respecto al acoso y hostigamiento

- Acoso y hostigamiento deben ser contemplados como un problema de prevención de riesgos laborales y no como un problema personal entre individuos.
- La empresa debe tener políticas anti-acoso y procedimientos para tratar de evitar y solventar posibles situaciones de acoso que también comprendan los supuestos de ciberacoso.
- Se debe invitar a los trabajadores a que notifiquen conductas inaceptables y de acoso. A los trabajadores afectados se les da protección y apoyo.
- Cuando surge un caso de acoso, se procura que este se trate y resuelva de forma inmediata con las personas afectadas.

4) Respecto a otros riesgos psicosociales

- **Contenido del trabajo**: hay rotación de puestos o las tareas se enriquecen
- **Control o autonomía**: las descripciones de las tareas de cada puesto son claras y la responsabilidad está bien definida. Los trabajadores tienen control sobre su trabajo y se les permite participar en la toma de decisiones en asuntos que les afectan.
- **Tiempo de trabajo**: los turnos de trabajo se diseñan de forma ergonómica, si estos no pueden evitarse. Esto significa, por ejemplo, que los turnos son de corta rotación y que hay suficiente tiempo para la recuperación entre cada ciclo, en particular después del turno de noche.
- **Cultura de organización**: hay interacción entre mandos y trabajadores. Los trabajadores son capaces de interponer quejas y estas se tienen en seria consideración por la empresa.
- **Grupos de trabajo multiculturales**: hay una integración de los trabajadores de diferentes países en el centro de trabajo. Los empresarios afrontan la diversidad cultural para superar barreras lingüísticas y sociales. La información básica en prevención de riesgos laborales se facilita en diferentes idiomas cuando sea

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

imprescindible y la información sobre métodos de trabajo seguros, riesgos y circunstancias inseguras se presenta en forma gráfica. Empresarios y trabajadores desarrollan conjuntamente una cultura de seguridad.

- **Relaciones interpersonales**: a los trabajadores que realizan su trabajo de forma aislada y a los trabajadores de ETT se les da oportunidades para que interactúen socialmente con los demás. En general, se procura favorecer las relaciones interpersonales en el trabajo.
- **Ambiente y equipos**: se elimina el ruido excesivo y se mejora la iluminación.
- **Gestión de la edad**: se da un tratamiento informativo particular a los nuevos trabajadores (planes de acogida), se procura la transmisión del conocimiento entre trabajadores de diferentes generaciones, y se procura la adaptación de la carrera profesional a la edad en puestos con fuertes exigencias físicas y de carga mental.

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)

ANEXO V

Publicaciones complementarias a este CT

- Guía del SLIC sobre la valoración de la calidad de la evaluación y las medidas de gestión de los riesgos psicosociales (2018).

- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales (2012).

- Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015) – INSHT.

- La prevención del estrés en el trabajo, lista de puntos de comprobación, OIT (2014). http://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_251057/lang--es/index.htm

- Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales Unidad D.6 (1999).

- Guía para Empresarios sobre seguridad y salud en el trabajo, Comisión Europea (2017).

CSV : PTF-91a9-6f45-628f-014f-8d1e-48da-c653-8d50
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : HECTOR ILLUECA BALLESTER | FECHA : 13/04/2021 16:09 | NOTAS : F - (Sello de Tiempo: 13/04/2021 16:09)