

2024



Ayuntamiento de  
**POZUELO  
DE ALARCÓN**

# Plan de prevención del absentismo laboral

# ÍNDICE

1. Protocolo bienvenida PRL
  2. Protocolo de actuación para las empleadas públicas en situación de embarazo o lactancia
  3. Protocolo de actuación para la adaptación del puesto por motivos de salud
  4. Protocolo de actuación frente a conflictos de violencia laboral
  5. Servicio de Asistencia psicológica
  6. Guía de prevención exposición laboral al frío
  7. Guía de prevención exposición laboral al calor
  8. Manual de Seguridad y salud en oficinas
  9. Guía para el trabajo a distancia
-



**PROTOCOLO DE BIENVENIDA EN MATERIA DE  
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

## **BIENVENIDO/A**

En primer lugar recibe nuestra más cordial bienvenida al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

Este Ayuntamiento tiene adquiridos una serie de compromisos y obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, que van más allá de un cumplimiento formal de la legislación vigente en la materia; por ello, y dada la importancia que para esta Administración tiene el preservar la seguridad y salud de sus trabajadores y crear una auténtica cultura preventiva, te hacemos entrega de este Manual de Acogida que contiene la información necesaria para que conozcas los riesgos generales a los que puedes estar expuesto, y en los próximos días los propios de tu puesto de trabajo, así como las medidas preventivas que debes adoptar.

Asimismo, te solicitamos encarecidamente tu colaboración y participación activa comunicando situaciones no conformes y propuestas de mejora, para conseguir entre todos un lugar de trabajo cada vez más seguro y saludable.

## **SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES**

### **PRINCIPIOS GENERALES**

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, tiene asumidos los siguientes principios generales en materia de Prevención de Riesgos Laborales:

1. La protección y salud de todos sus empleados mediante la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
2. El cumplimiento de toda la legislación de prevención de riesgos laborales.
3. La garantía de que los representantes de los trabajadores son consultados y alentados a participar activamente en la actividad preventiva.
4. Mejora continua y pleno desarrollo del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.

### **COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

Según lo indicado en el punto anterior, estos son los compromisos adquiridos y de los que queremos que formes parte:

- Aportar los medios, tanto materiales como humanos, precisos para el cumplimiento de los objetivos y metas previstos.
- Todo el personal con mando debe asegurar unas correctas condiciones de los trabajadores a su cargo.

- Promover y establecer los medios necesarios para que la comunicación de deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y de ser posible aplicadas.
- Espíritu de innovación y de mejora continua.
- Informar y formar a nuestros trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención. Para ello disponemos de los procedimientos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades preventivas.
- Analizar todos los accidentes con potencial de daño e iniciar su corrección de inmediato.

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES**

Según el art. 29 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales Todos los trabajadores tienen derecho a:

1. Una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral.
2. Una información sobre los riesgos existentes, tanto los que afecten al Ayuntamiento en su conjunto como a cada tipo de trabajo o función, así como sobre las medidas y actividades de prevención y/o protección aplicables.
3. Ser informados acerca de las situaciones y medidas de emergencia, primeros auxilios y evacuación.
4. La consulta y participación en materia de prevención a través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud.
5. Recibir una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, tanto en el momento de la contratación como cuando se produzcan cambios en las funciones o tecnologías a utilizar.
6. Disponer de equipos de trabajo adecuados a las tareas que deben realizar y convenientemente adaptados a tal efecto.
7. Recibir gratuitamente los equipos de protección individual necesarios para el desempeño de sus funciones de forma segura.
8. A la vigilancia de su estado de salud en el ámbito laboral respetando siempre el derecho a la intimidad y confidencialidad de la información.

Todos los trabajadores deben:

1. Velar por su propia seguridad y la de aquellos trabajadores que puedan verse afectados por su trabajo.
2. Usar adecuadamente, con arreglo a la formación, información e instrucciones recibidas, las máquinas, herramientas, equipos, sustancias peligrosas y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
3. Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el Ayuntamiento.
4. Utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes.
5. Informar a los superiores y a los trabajadores designados o, en su caso, al Servicio de Prevención, de las situaciones que, a su juicio, entrañen riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.

6. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente.
7. Cooperar con el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

### **DELEGADOS DE PREVENCIÓN**

Son los representantes de los trabajadores que tienen funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales. Son elegidos por la Junta de Personal y en los Comités de Empresa entre los miembros de estos órganos.

### **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD**

Es el órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones que lleva a cabo el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismos Autónomos en materia de prevención de riesgos laborales, estando sus funciones definidas en los artículos 38 y siguientes de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

### **VIGILANCIA DE LA SALUD**

El Ayuntamiento garantiza a los trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo. Esta vigilancia solo podrá llevarse a cabo con el consentimiento del trabajador. De este carácter voluntario solo se exceptúan, previo informe de los representantes de los trabajadores, los siguientes casos:

- Cuando los reconocimientos médicos sean imprescindibles para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los empleados públicos.
- Cuando haya que verificar si el estado de salud del empleado público puede constituir un peligro para el mismo, para los demás empleados o para otras personas.
- Cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.
- En el momento de su incorporación en la Administración Municipal.

Por lo que a tu incorporación, debes ponerte en contacto con el servicio de salud laboral para tu evaluación médica y acreditación de la capacidad funcional.

### **¿QUÉ HACER? SI SUFRES O PRESENCIAS UN ACCIDENTE DE TRABAJO**

Ante cualquier tipo de accidente o incidente relacionado con la salud laboral, se deben seguir las siguientes directrices:

- Proteger: prevenir agravamiento
- Avisar: solicitar ayuda externa
- Socorrer: evaluar la situación y actuar en función de la misma

Si se presencia un accidente grave se avisará de forma inmediata al Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo (SEAPA) en el 91 351 18 18, indicando la situación y la mayor información que se haya podido recabar, quedando a la espera de las indicaciones que se den desde dicho servicio. Inmediatamente después se avisará al personal responsable del centro para informar de la situación e indicar y facilitar en su caso el acceso a los servicios de emergencias.

En caso de ser un accidente leve, se prestarán los primeros auxilios si fuesen necesarios.

Ante cualquier duda sobre la gravedad se contactará con los servicios de emergencias antes indicados.

En horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas se avisará también por parte del responsable del/la trabajador/a accidentado/a al Servicio de Salud Laboral (Ext. 2509) desde donde se informará de los pasos a seguir. Fuera de este horario se trasladará al/la accidentado/a a las instalaciones de FREMAP (Mutua de accidentes de trabajo del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón) en la dirección Carretera de Pozuelo a Majadahonda nº 61, teléfono 91 626 56 80

## **INFORMACIÓN PREVENTIVA DEL PUESTO DE TRABAJO A OCUPAR**

Un vez hayas leído este documento, te proporcionaremos por correo electrónico y de forma específica, los riesgos a los que te vas a exponer en tu nuevo puesto de trabajo, y en relación con las tareas propias del mismo además, se te informará de las medidas de prevención y/o protección que se deben adoptar para eliminar o minimizar y controlar dichos riesgos.

Esta información está recogida en la evaluación de riesgos llevada a efecto por el Ayuntamiento para cada puesto de trabajo.

## **NORMATIVA Y PROTOCOLOS**

Actualmente el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón cuenta con diversos protocolos y procedimientos que hacen efectivas las políticas de prevención de riesgos laborales:

- Protocolo de adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud.
- Protocolo de actuación frente a conflictos de violencia laboral.
- Protocolo de actuación ante un accidente de trabajo.
- Protocolo de actuación empleadas en situación de embarazo o lactancia.
- Protocolo de coordinación de actividades empresariales.

Podrás acceder a todos los protocolos a través del siguiente enlace:

<https://pozuelodealarcon.sharepoint.com/sites/INTRANET/Paginas/Nosotros/Protocolos.aspx>

## DIRECCIONES Y DATOS DE CONTACTO

### *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.*

- *Seguridad Laboral, Higiene Ergonomía y Psicosociología*  
Edificio INNPAR. Calle San Juan de la Cruz 2 (Planta 2)  
[servicioprevencion@pozuelo.madrid](mailto:servicioprevencion@pozuelo.madrid)  
[riesgospsicosociales@pozuelo.madrid](mailto:riesgospsicosociales@pozuelo.madrid)  
Extensiones: 2623/2630/2473/2745/2580
  
- *Salud Laboral*  
Edificio Casa Consistorial. Plaza Mayor 1 (Planta -1)  
Extensiones: 2509/2501  
[serviciomedico@pozuelo.madrid](mailto:serviciomedico@pozuelo.madrid)  
[enfermeria@pozuelo.madrid](mailto:enfermeria@pozuelo.madrid)
  
- *Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón SEAPA*  
Edificio Policía Municipal  
Calle San Juan de la Cruz 4  
Teléfono: 91 351 18 18
  
- *Mutua de accidentes FREMAP*  
Carretera de Pozuelo a Majadahonda nº 61  
Teléfono: 91 626 56 80

Información en materia de prevención de riesgos laborales en el siguiente enlace:

<https://pozuelodealarcon.sharepoint.com/sites/INTRANET/Paginas/Nosotros/PrevencionRiesgosLaborales.aspx>



**INTRODUCCIÓN.-** En el ámbito de aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de las trabajadoras en el ámbito laboral, tiene una singular aplicación la adopción de medidas de protección de las trabajadoras embarazadas, que hayan dado a luz o se encuentren en período de lactancia, y que se consideran como un grupo de riesgo específico.

La exposición de las trabajadoras a estos riesgos debe evitarse mediante una adaptación provisional de las condiciones y/o del tiempo de trabajo. Si la adaptación no resulta técnica u objetivamente posible, o no puede razonablemente exigirse por motivos debidamente justificados, se debe garantizar un cambio de puesto. Si la transferencia a otra actividad es imposible, la trabajadora será dispensada de trabajar durante el período necesario para la protección de su salud y seguridad.

La trabajadora embarazada no podrá verse obligada a realizar actividades que, de acuerdo con la evaluación específica, supongan una exposición a agentes químicos, físicos o biológicos y a las condiciones de trabajo que pongan en peligro su seguridad o salud.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO.-** El artículo 25.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL de ahora en adelante), establece que el empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias. Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro.

El artículo 26 de la misma Ley, establece unas determinadas normas de protección de la maternidad. En particular, exige que la evaluación de riesgos comprenda la determinación de la naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras o del feto, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico. Por lo que se deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la exposición a dicho riesgo, a través de una adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo de las trabajadoras afectadas.

Sobre este extremo, el artículo 4 del real Decreto 39/1997, e 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, se remite a los anexos VII y VIII de esa norma, que incluyen una lista exhaustiva de agentes, procedimientos y condiciones de trabajo que pueden influir negativamente en la salud de las trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia natural, del feto o el niño durante el periodo de lactancia natural, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico de exposición.

En todo caso, la trabajadora embarazada no podrá realizar actividades que supongan riesgo de exposición a los agentes o condiciones de trabajo incluidos en la lista no exhaustiva de la parte A del anexo VIII, cuando, de acuerdo con las conclusiones obtenidas de la evaluación de riesgos, ello pueda poner en peligro su seguridad o su salud o la del feto. Igualmente la trabajadora en período de lactancia no podrá realizar actividades que supongan el riesgo de una exposición a los agentes o condiciones de trabajo enumerados en la lista no exhaustiva del anexo VIII, parte B, cuando de la evaluación se desprenda que ello pueda poner en peligro su seguridad o su salud o la del niño durante el período de lactancia natural. En los casos previstos en este párrafo, se adoptarán las medidas previstas en el artículo 26 de la LPRL, con el fin de evitar la exposición a los riesgos indicados.

La normativa de Prevención de Riesgos Laborales considera especialmente sensibles las trabajadoras en situación de embarazo o lactancia, por ello cabe extremar durante este período la adopción de todas las medidas preventivas existentes, para que las condiciones de trabajo sean las adecuadas y el entorno laboral sea saludable, tanto en los aspectos físicos, como en los psicológicos y emocionales.

**OBJETO.-** El presente protocolo tiene por objeto regular el procedimiento de actuación en el caso de que una trabajadora del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón o de sus Organismos Autónomos, se encuentre embarazada o en periodo de lactancia y considere que puede existir un riesgo derivado del trabajo para la seguridad y salud tanto de la mujer como de su descendencia.

La Directiva 92/85/CEE, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o se encuentre en periodo de lactancia, establece los criterios de referencia para promover la prevención y protección de la salud frente a los riesgos para la reproducción y la maternidad y una clara definición de las posibles situaciones en relación a la protección del embarazo y la lactancia.

La Directiva 92/85/CEE, distingue tres situaciones en relación a la protección de la maternidad, de las que dos son objeto de regulación de este protocolo:

- a) Trabajadora embarazada: Cualquier trabajadora embarazada que comunique su estado en la empresa, con arreglo a las legislaciones o prácticas estatales.
- b) Trabajadora en periodo de lactancia: cualquier trabajadora en periodo de lactancia, en el sentido de las legislaciones o prácticas estatales, que comunique su estado en la empresa, con arreglo a dichas legislaciones y/o prácticas.

**PROCEDIMIENTO.-** La trabajadora en estado de gestación o periodo de lactancia que considere que en su puesto de trabajo existen riesgos derivados de dicho trabajo, para ella o para el feto, deberá comunicar su estado al Servicio de Salud Laboral del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (bien por registro, bien por correo electrónico)

aportando un informe médico del Servicio Madrileño de Salud (o correspondiente) en el que conste la semana de gestación, así como cuantos informes considere oportunos.

En el caso de que el Servicio de Salud Laboral considere que existen riesgos derivados del trabajo, emitirá un informe que trasladará al Responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento, quien continuará con la tramitación de la siguiente manera:

- 1) El Servicio de Prevención hará una revisión de la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, determinando los posibles riesgos derivados del trabajo que puedan afectar tanto a la trabajadora en estado de gestación o lactancia o al feto, siguiendo las recomendaciones establecidas en el documento del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "*Directrices para la evaluación de riesgos y protección de la maternidad en el trabajo*" y las establecidas por la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia en el documento "*Orientaciones para la valoración del riesgo laboral y la incapacidad temporal durante el embarazo*".

Dicha evaluación determinará la naturaleza, el grado y la duración de la exposición a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de la trabajadora o del feto, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo derivado del trabajo que se realiza.

- 2) Si existiese riesgo para la trabajadora embarazada o lactante derivado del trabajo, el Servicio de Prevención solicitará al Área de Recursos Humanos, un informe sobre la posibilidad de adaptación del puesto de trabajo, indicando en dicha solicitud las medidas a adoptar para evitar la exposición de dicha trabajadora a los riesgos derivados del trabajo que pudieran afectar a su estado de gestación o lactancia que hayan sido detectados tras la evaluación del puesto.

Dentro de la adaptación de puesto de trabajo, en el caso de la mujer gestante o lactante, se considerarán:

- Modificación del tiempo de trabajo: tiempo de exposición a los posibles riesgos y la no realización de trabajo nocturno.
  - Modificación de las condiciones de trabajo: manipulación de cargas, posturas forzadas, exposición a riesgos físicos y/o biológicos, etc.
  - No realización de trabajo nocturno o de trabajo a turnos.
  - Cambio de funciones.
  - Cambio a un puesto de trabajo exento de riesgos dentro de su misma categoría.
- 3) En el caso de que la adaptación del puesto de trabajo no resultase técnica u objetivamente posible o no pudiese razonablemente exigirse, en el informe emitido por el Área de Recursos Humanos deberá motivarse.

En caso de que exista la posibilidad de la adaptación del puesto de trabajo, el Servicio de Prevención, previa consulta a los representantes de los trabajadores, emitirá un informe al Área de Recursos Humanos para que se proceda a dicha adaptación.

El cambio de puesto o función se llevará a cabo de conformidad con las reglas y criterios que se apliquen en los supuestos de movilidad funcional y tendrá efectos hasta el fin de la gestación o finalización del periodo de lactancia.

- 4) Si no existiese la posibilidad de adaptación de puesto de trabajo, el Servicio de Prevención, previa consulta a los representantes de los trabajadores, comunicará a la trabajadora, al Área de Recursos Humanos y a la Mutua de Trabajo dicha imposibilidad. Se indicará a la trabajadora, cuál es el procedimiento a seguir para solicitar la baja por riesgo durante el embarazo, facilitándole los documentos que deberá aportar a la Mutua de Trabajo.

**RESOLUCION DEL PROCEDIMIENTO.-** El plazo máximo en que debe de notificarse la resolución expresa será de 20 días hábiles, desde la comunicación por parte de la trabajadora al Servicio de Salud Laboral de su estado de gestación o periodo de lactancia.

Con el fin de que todo este proceso pueda realizarse en el plazo establecido, el Servicio de Prevención, previa consulta a los representantes de los trabajadores y al Área de Recursos Humanos y tras la realización de las evaluaciones de riesgos de los distintos puestos de trabajo:

- Elaborará una lista de puestos exentos de riesgos.
- Determinará en que puestos de trabajo existen riesgos derivados del trabajo realizado para la mujer embarazada o lactante, elaborando unas recomendaciones sobre las medidas a adoptar encaminadas a la adaptación de dicho puesto según la semana de gestación, basándose en el documento del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "*Directrices para la evaluación de riesgos y protección de la maternidad en el trabajo*" y en el de la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia "*Orientaciones para la valoración del riesgo laboral y la incapacidad temporal durante el embarazo*".
- Determinará en qué puestos y a partir de qué semana de gestación no es posible la adaptación del puesto de trabajo sin que exista riesgo para la mujer embarazada o lactante.
- El Servicio de Salud Laboral elaborará unas recomendaciones básicas para prevenir los posibles riesgos durante el embarazo con independencia de la semana de gestación.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente protocolo será de aplicación a todas las trabajadoras del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismos Autónomos.

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ADAPTACIÓN DEL  
PUESTO DE TRABAJO POR MOTIVOS DE SALUD**

**INTRODUCCIÓN.-** El concepto de adaptación del trabajo en su aspecto de la valoración de la capacidad funcional del trabajador, persigue que la tarea de trabajo no supere la capacidad del individuo, que el puesto sea accesible y que no se produzca el empeoramiento o aparición de deficiencias.

Se trata, en suma, de proteger a trabajadores a quienes potencialmente les afectan más los riesgos derivados del trabajo, como consecuencia de sus características personales, denotando que la especial sensibilidad se halla en el trabajador y no en el puesto de trabajo o en el trabajo a desempeñar.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO.-** El capítulo III de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL de ahora en adelante), aplicable al personal de las administraciones públicas, establece una serie de derechos y obligaciones en relación con la protección de los trabajadores/as, así como las medidas particulares a adoptar en relación con la especial sensibilidad que pudieran tener algunos de ellos a los riesgos laborales.

En concreto, el artículo 22 obliga a la vigilancia de la salud de los trabajadores/as y el artículo 25 regula la protección de los trabajadores especialmente sensible, donde se establece que el empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro.

El vigente Convenio Colectivo del Personal Laboral y Acuerdo de Funcionarios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismo Autónomos, garantizan a los empleados públicos a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo y establece de manera específica la realización de reconocimientos médicos como consecuencia de la aplicación del procedimiento de cambio y/o modificación de puesto de trabajo por discapacidad psicofísica o aplicación de cualquier otro reglamento que así lo determine, siempre que su finalidad sea exclusivamente la de los artículos 25 y 26 de la LPRL. También podrá realizarse un reconocimiento médico extraordinario ante la aparición puntual de un nuevo riesgo, que afecte de forma grave a la salud. Del resultado de los reconocimientos se informará a los empleados públicos afectados, comunicándose en su caso a las unidades administrativas competentes las conclusiones que se deriven en relación con la aptitud del empleado público para el

desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención.

Según el artículo 12.7 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS), se considera infracción grave *“La adscripción de trabajadores a puestos de trabajo cuyas condiciones fuesen incompatibles con sus características personales o de quienes se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo, así como la dedicación de aquéllos a la realización de tareas sin tomar en consideración sus capacidades profesionales en materia de seguridad y salud en el trabajo”*. Para poder cumplir con lo estipulado en la LPRL, es necesario aplicar criterios ergonómicos de cara a una correcta adaptación de los puestos de trabajo.

**OBJETO.-** Proteger a aquellos trabajadores que por sus características particulares son más vulnerables ante la exposición a determinados riesgos. El tipo de medidas a adoptar para lograr el ajuste trabajador-trabajo puede incluir:

- *Restricción del trabajo.* El objetivo es reducir la posibilidad de agravar una condición o una lesión durante el trabajo, para ayudar al empleado a recuperar su plena capacidad de trabajo.
- *Reorganización del trabajo.* Se aplica a la naturaleza del trabajo. En su forma más simple implica suprimir las partes no esenciales de un trabajo que se encuentran más allá de la capacidad de una determinada persona.
- *Modificación del puesto.* Requiere un cambio en la forma o lugar de realizar la tarea y pueden tratarse de cambios simples o más sofisticados, incorporando distintos avances tecnológicos y/o ayudas técnicas.

La adaptación del puesto de trabajo debe tener en cuenta dos componentes fundamentales: el análisis de las demandas de trabajo y las capacidades funcionales y psicosociales del trabajador para responder a esas demandas. Con ello se debe perseguir un triple objetivo:

- Que no se produzca un daño en la salud del trabajador especialmente sensible, o un empeoramiento de su estado de salud cuando el daño ya existe.
- Que las demandas de las tareas no superen la capacidad del trabajador.
- Que el puesto de trabajo permita una correcta accesibilidad.

Cuando se incorpore un trabajador especialmente sensible, se deberá llevar a cabo la adaptación de su puesto de trabajo en función a las características específicas e individuales de dicho trabajador. Para ello, se deberán tener en cuenta los datos obtenidos de la evaluación de riesgos y de los resultados de la vigilancia de la salud de ese trabajador, para estas situaciones no es de aplicación el presente protocolo.

## **PROCEDIMIENTO.-**

### **A. INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento podrá iniciarse de oficio o a solicitud del interesado

De oficio, por parte del Director General del Área al que está adscrito el trabajador en cuestión, por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales siempre que se tenga conocimiento de que el estado de salud de un trabajador ocasiona un riesgo para él, el resto del personal o terceros en el desempeño de sus funciones. Con anterioridad al acuerdo de iniciación, se abrirá un periodo de información previa con el fin de recabar el consentimiento del personal afectado e informe de los representantes de los trabajadores en los términos del artículo 22.1 de la LPRL.

A solicitud de persona interesada, mediante registro de la misma en las Oficina de Atención al Ciudadano o por medios telemáticos en el registro de la sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. Las solicitudes que se formulen deberán contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del interesado y en su caso, de la persona que lo represente.
- Hechos, razones y solicitud de adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud.

## **B. COMUNICACIÓN A LAS PARTES DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

Acordada la iniciación del procedimiento se comunicará al interesado, así como al Servicio de Salud Laboral y al Presidente y Secretario del Comité de Seguridad y Salud.

## **C. INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **C.1 INFORME DEL SERVICIO DE SALUD LABORAL**

Para la elaboración del Informe del Servicio de Salud Laboral, el facultativo especialista en Medicina del Trabajo, considerará entre otros, los siguientes aspectos:

1. Entrevista personal. Se han de conocer los motivos que han llevado al trabajador a realizar esta solicitud. Se atenderán todas las dudas que el trabajador pueda tener sobre este proceso.
2. Historial clínico-laboral. Se realiza el estudio del puesto de trabajo actual del trabajador, especificando los riesgos a los que está sometido, estudiando todas las tareas que componen su actividad laboral e identificando aquellas tareas que realiza con mayor dificultad o que no puede realizar.
3. Exploración Médica. Referida a los daños que sean origen de la solicitud de adaptación del puesto de trabajo.
4. Valoración de informes médicos de otros especialistas. Dichos informes pueden ser aportados en un primer momento por el trabajador o ser solicitados por el médico al considerar que necesita un estudio más completo y específico para conocer el estado evolutivo de la patología en el momento actual.

El facultativo emitirá Informe Médico, preceptivo no vinculante, en el plazo inferior a 20 días hábiles, donde se expresen los siguientes extremos:

1. Valoración de la relación entre las condiciones de trabajo y la enfermedad o lesión del trabajador, indicando de modo explícito si es APTO o no APTO para el desempeño de su puesto de trabajo.
2. Si el interesado puede, con limitaciones, continuar desempeñando el puesto de trabajo habitual. En tal caso se adaptaría el puesto o se le eximiría de determinadas funciones que tienen que ser indicadas o bien turnos o lugar de trabajo, pero no de categoría.
3. Si las limitaciones son de carácter reversible o irreversible.
4. Detalle de las limitaciones.

Dicho informe se remitirá al responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

## **C.2 INFORME DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se emitirá un informe donde se recopile toda la información del expediente:

- Registro y admisión de solicitud.
- Información del puesto.
- Información del Servicio de Salud Laboral.
- Resultado de la valoración de adaptación de puesto, que podrá ser:
  - a) DESFAVORABLE: Si no se deduce la necesidad de adaptación del puesto de trabajo.
  - b) FAVORABLE A LA ADAPTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO: Si se dedujese la necesidad de adoptar medidas que conduzcan a la adecuación de las capacidades del interesado a las funciones del puesto de trabajo desempeñado.

Antes de redactar la propuesta de resolución se dará vista del expediente al interesado, para que en el plazo de diez días hábiles, presente alegaciones y aporte documentos u otros elementos de juicio que estime conveniente.

Así mismo se evacuará consulta no vinculante de los correspondientes órganos de negociación y representación del personal.

En todo momento se garantizará el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

## **D. RESOLUCIÓN**

Elaborada la propuesta de resolución se elevará al Concejal responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para la resolución definitiva, que deberá adoptarse en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de emisión del Informe del SPRL.

La resolución se notificará a las siguientes partes:

- Interesado/a.
- Director General del Área donde está adscrito el trabajador/a.
- Responsable directo del trabajador/a.
- Concejalía de Recursos Humanos.
- Servicio de Salud Laboral.
- Comité de Seguridad y Salud.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente protocolo será de aplicación a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismos Autónomos.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CONFLICTOS  
DE VIOLENCIA LABORAL**

**INTRODUCCIÓN.-** Las medidas de tipo puramente preventivo de riesgos psicosociales, son las que se adoptan por la empresa con anterioridad a la materialización de un daño para la salud de los trabajadores por causas debidas a la organización del trabajo y son elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

Paralelamente, el segundo tipo de obligaciones serían las de intervención o reacción inmediata del empresario ante situaciones sobrevenidas de riesgo para la salud de sus empleados, por problemas relacionados con factores de riesgo psicosocial. El empresario, una vez conocida esta situación, con independencia de que la misma fuera o no previsible a priori, debe tomar todas las medidas necesarias y procedentes para proteger la salud de los trabajadores de acuerdo con la obligación general de cuidado y protección.

**FUNDAMENTOS DE DERECHO.-** Las normas de seguridad y salud en el trabajo aprobadas en el ámbito de la Unión Europea, comprenden todos los riesgos para la salud derivados del trabajo sin que quepan excepciones. Por otra parte, los riesgos profesionales que han de ser objeto de evaluación por parte de los empresarios no están determinados definitivamente, sino que evolucionan de forma constante en función, especialmente, del desarrollo progresivo de las condiciones de trabajo y de las investigaciones científicas en materia de riesgos profesionales.

En la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL de ahora en adelante) podemos encontrar algunas referencias directas a estos riesgos en los siguientes preceptos:

- El artículo 4.7.d) que incluye dentro del concepto de condiciones de trabajo que deben ser tratadas en la aplicación de la Ley “todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”.
- El artículo 15.1.d) establece que se debe “adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”.
- El artículo 15.1.g) describe el contexto en el que se ha de planificar la prevención “buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.

Respecto a la violencia y el acoso en el trabajo, además de la normativa de prevención de riesgos laborales también son de aplicación los derechos básicos de la relación laboral previstos en el Artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores (ET de ahora en adelante).

Tanto el Acuerdo Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 como las Directrices Multisectoriales sobre Violencia y Acoso de Terceros de 2010 reconocen expresamente el

carácter multiofensivo de estas conductas, ya que las mismas pueden suponer la violación simultánea del derecho a la protección de la salud en el trabajo, previsto en la LPRL, y del derecho a la consideración debida a la dignidad prevista en el artículo 4.2.e) de ET.

Las conductas de acoso laboral suponen una vulneración del derecho laboral básico a la consideración debida a la dignidad del trabajador, artículo 4.2.e) de ET y se encuentra expresamente previsto en nuestra legislación respecto a conductas discriminatorias (Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social) y también respecto al acoso sexual y por razón de sexo, artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como respecto a las acciones previstas para prevenir estas conductas, artículo 48 de la referida Ley.

Las conductas, de violencia en el trabajo, ya sean internas o externas, pueden constituir una infracción laboral muy grave de las previstas en los Art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis o una infracción grave de las previstas en el Art. 7.10 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. Además de una infracción en materia de prevención de riesgos laborales.

**OBJETIVO.-** Este protocolo se focaliza en los aspectos preventivos del acoso y la violencia en el trabajo, que son la clave de una actuación preventiva y de la que es responsable esta administración y tiene por objeto arbitrar un procedimiento para la resolución interna de conflictos, en primera instancia, a través de la conciliación/mediación y en segunda instancia a través de acciones resolutorias de las situaciones de violencia laboral como el acoso físico, psicológico o sexual, que se pudieran producir en el ámbito laboral y que fueran puestas en conocimiento del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismos Autónomos.

El contenido de este protocolo se sustenta en dos tipos de fórmulas:

- a) Conciliación o arreglo informal de conflictos que es promovida por una "persona de confianza" dentro de la empresa. La mediación en el conflicto con una propuesta de solución que puede ser aceptada libremente por las partes afectadas y que puede desempeñar, bien una figura neutral del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, bien el superior jerárquico de todos los afectados.
- b) Propuesta de resolución del conflicto, proponiendo a la dirección del Ayuntamiento la medida ejecutiva que en cada caso proceda.

Los requisitos básicos de este procedimiento son:

1. La confidencialidad de las denuncias y del procedimiento.
2. La investigación exhaustiva de los hechos por el que tiene la responsabilidad de mediar o resolver.
3. Garantizar la audiencia personal de todos los testigos e interesados.
4. La participación o asesoramiento del servicio de prevención.

La resolución ha de contemplar tanto el conflicto en sí mismo, como las medidas protectoras y preventivas necesarias para todos los afectados.

## **DEFINICIONES.-**

**VIOLENCIA EN EL TRABAJO:** concepto general, que vendría definida -según lo acordado en la reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo, promovida por la OIT en octubre de 2003- , como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”*.

Ser objeto de cualquier tipo de conducta violenta en el trabajo (conductas puntuales o conductas reiteradas en el tiempo) constituye un riesgo para la salud.

La Violencia en el Trabajo se puede manifestar de distintas formas y en distintos grados, y obedecer a distintos patrones o motivaciones:

- Tener un componente físico, psicológico y/o sexual.
- Producirse de forma verbal, gestual o simbólica.
- Obedecer a motivaciones discriminatorias por razones de edad, sexo, nacionalidad, etnia, religión, minusvalías, orientación sexual, etc.
- Presentarse como un/os incidente/s aislados, u obedecer a patrones más sistemáticos de comportamiento.
- Producirse entre colaboradores y/o por terceros.
- Variar desde casos de menor importancia de comportamiento irrespetuoso a actos más serios, incluyendo las acciones definidas en el Código Penal, que requieren la intervención de las autoridades.

**CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA INTERNA:** Las conductas de violencia física interna son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza, que se practican entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

Quedan excluidas de este concepto las agresiones realizadas por personas que no formen parte de esas empresas o cuya presencia en el centro de trabajo sea ilegítima, ya que en este supuesto estamos ante un caso de violencia física externa.

## **CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA:**

**1) ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO:** En Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres se define el acoso sexual como *“cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”*.

El acoso sexual comprende todos los comportamientos de naturaleza sexual, tanto aquellos que vayan dirigidos a una persona concreta (bilateral) ya sea a cambio o no de una determinada exigencia (chantaje), como aquellos de naturaleza sexual que pueden ir dirigidos de forma indeterminada a un colectivo de personas de un determinado sexo a través de escritos, gestos o palabras que se pueden considerar ofensivos (acoso ambiental).

En cuanto a “acoso por razón de sexo” se define como “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”

Si lo centramos en el ámbito del trabajo, el acoso sexual o por razón de sexo, define la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de colaboradores y personal externo.

Esta conducta es inaceptable:

- Si dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- Si la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a formación profesional y empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo.
- Si dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y además dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato.

En tal sentido, son elementos a destacar la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, el tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta.

**2) ACOSO MORAL Y EL ACOSO DISCRIMINATORIO:** Heinz Leymann dio una definición de "mobbing" o acoso moral que es la que se recoge en la NTP 476 del INSHT: *"una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo"*.

En el Anexo III se encuentra una definición más exhaustiva de estos conceptos.

En el Anexo II se adjunta una lista de conductas que se tomará como punto de referencia en la descripción de las conductas de violencia psicológica. Este listado no es cerrado, puesto que por cuestiones culturales o de otra índole pueden darse otras conductas que, desde su análisis, se pueden considerar violentas.

Para que esas conductas puedan ser calificadas de Acoso Psicológico/Mobbing, se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición, considerándose como agravante, a efectos de aplicación de este protocolo, la constatada “Intencionalidad y/o finalidad destructiva” de las mismas.

No tendrán, por tanto, la consideración de Acoso Psicológico/Mobbing:

- Cuando se produzcan acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas NO sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.  
Puede tratarse de auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, similares a las incluidas en el “mobbing”, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.  
Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada Organización; pero no como “mobbing”, por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso las que, aún figurando en dicho Anexo I, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas NO sean consistentes, sin ser falsas.

**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.-** De acuerdo al enfoque preventivo indicado, toda actuación relativa al acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los empleados públicos afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se debe de actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo. Lo que no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

- Cualquier empleado público tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

- Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

*Respeto y protección a las personas:* es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

*Confidencialidad:* Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. Asimismo, todas las actuaciones anteriormente referidas se realizarán garantizando la protección de datos de carácter personal según lo dispuesto en la legislación vigente al efecto.

El incumplimiento de los deberes de sigilo profesional, confidencialidad y protección de datos por cualquiera de las partes, órganos o personas involucrados en este procedimiento, dará lugar a las responsabilidades disciplinarias correspondientes.

*Diligencia:* La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

*Contradicción:* El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

*Restitución de las víctimas:* Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el Departamento, Organismo o Entidad Pública afectado deberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

*Protección de la salud de las víctimas:* la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

*Denuncias cruzadas:* En caso de existir denuncias cruzadas, se abordará el expediente que primero se hubiese registrado/solicitado. Si no se hubiese solucionado el conflicto en las fases de conciliación y mediación, no se iniciará la investigación de la segunda denuncia hasta haber elaborado y dado traslado del Informe Preliminar de la primera denuncia.

*Prohibición de represalias:* Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

*Garantías jurídicas:* Una vez finalizado el procedimiento de actuación establecido en el Protocolo y acreditada la existencia de acoso, la organización debe plantearse la posibilidad de prestar asistencia jurídica a la víctima en los casos en los que la persona acosadora emprenda acciones judiciales contra la víctima u otras personas de la plantilla que hubieran intervenido en el proceso.

## **PROCEDIMIENTO.-**

### **A. INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

La actuación de la Administración se inicia a partir de una notificación, que en este documento denominaremos “*Solicitud de intervención en materia de violencia laboral*”, que deberá reunir las siguientes condiciones:

**QUIÉN.-** Por norma general, debe ser presentada por el interesado, o su representante. Cabe, no obstante, la posibilidad de que sea otra persona física o un órgano quien formule la denuncia (el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, la Unidad de Recursos Humanos, la unidad directiva afectada; un representante sindical; el Comité de Seguridad y Salud; el Servicio de Salud Laboral, trabajadores con responsabilidad jerárquica, etc.). En estos casos, la organización estará obligada a verificar el caso y una vez verificado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo siempre que disponga del consentimiento expreso e informado de la persona afectada.

**CUÁNDO.-** La solicitud se debe presentar en cuanto se tenga el convencimiento de estar siendo sometido a cualquier situación indicada en las definiciones de este protocolo y en todo caso, antes de que haya transcurrido un año desde el inicio de los hechos que se denuncian.

**CÓMO.-** La solicitud de intervención deberá hacerse por escrito:

- Por vía electrónica en el correo electrónico [riesgospsicosociales@pozuelo.madrid](mailto:riesgospsicosociales@pozuelo.madrid)
- En papel por registro en las Oficinas de Atención al Ciudadano dirigido al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- En la sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón mediante registro, dirigido al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- En caso de denuncia anónima se realizará por correo postal, dirigido al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, Plaza Mayor nº1 de Pozuelo de Alarcón, C.P. 28223, haciendo constar en el destinatario: “*Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*”. En la denuncia deberá constar qué empleado/a es el/la supuesto/a perjudicado/a, lugar, fecha y hora de los hechos y empleado/a responsable de dicha conducta.

Solo será preciso indicar: Solicitud de intervención en materia de violencia laboral

Una vez recibida la solicitud, el Servicio de Prevención solicitará al/la interesado/a o a su representante en su caso, documento detallado de los hechos, así como toda aquella otra información que considere importante. Para la tramitación de la solicitud de intervención se requiere que la misma se sustente en información detallada.

Las solicitudes de intervención que manifiestamente carezcan de fundamento o aquellas que coincidan con asuntos que está conociendo un órgano judicial no se podrán admitir a trámite.

Respecto a las denuncias incompletas sobre estos hechos y circunstancias o que se basen en meras opiniones o apreciaciones subjetivas del solicitante, se solicitará que se amplíe y aclaren los términos de su denuncia en un plazo determinado para poder proceder a su tramitación.

Toda la información/documentación anterior será aportada a la Comisión de Seguimiento del CSS que con carácter urgente se convocará a tal efecto, donde se valorará si procede iniciar la tramitación de la denuncia sobre violencia laboral, al existir presunción de la existencia de esta situación, y a tal efecto se constituirá un Equipo Investigador.

De esta admisión o denegación, será puesto en conocimiento el Comité de Seguridad y Salud de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. El Equipo Investigador designado será ratificado también a posteriori en el CSS.

Asimismo, y en función de las circunstancias, podrá recomendarse la adopción de medidas cautelares sobre una o todas las partes implicadas con el fin de garantizar de manera efectiva la protección de su integridad física/psicológica o sexual.

## **B. EQUIPO DE INVESTIGACIÓN, ASESORAMIENTO, CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Acordado el inicio del expediente en la Comisión de Seguimiento del CSS, en el plazo de tres días hábiles se constituirá el Equipo de investigación, asesoramiento, conciliación y mediación (Equipo de Investigación de ahora en adelante). De la composición de este equipo se dará cuenta en el primer CSS que se celebre.

**Composición:** Lo compondrán cuatro miembros y su finalidad será la investigación, instrucción y seguimiento de la denuncia sobre violencia en el trabajo formulada por el trabajador municipal. Tendrán el derecho de acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de los mismos. Estará compuesto por los siguientes miembros:

- Dos Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales, bien del Servicio de Prevención Propio o del servicio de Prevención Ajeno; al menos uno de ellos ha de contar con cualificación técnica necesaria para el desempeño de funciones en la disciplina preventiva de Ergonomía y Psicología aplicada.

- Dos Delegados de Prevención, nombrados por mayoría por y entre dichos miembros.

De entre los miembros que forman parte del Equipo de Investigación, se elegirá a uno que actuará de secretario para levantar acta de los acuerdos y decisiones adoptadas.

Durante el desarrollo de las investigaciones se podrá contar con la asistencia y participación del responsable del Servicio o Departamento de la persona afectada, el personal sanitario del Servicio de Salud Laboral del Ayuntamiento, así como otros asesores especialistas si así se decidiera en su seno, por acuerdo de la mayoría y con voz pero sin voto, en casos justificados por el proceso particular que se investiga.

Este Equipo recibirá, si así se requiere, formación especializada sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de violencia laboral y riesgos psicosociales.

Todas las actuaciones llevadas a cabo, como las solicitudes de entrevistas, documentación, etc., será en nombre del Equipo de Investigación.

Toda prueba documental y/o testifical deberá ser justificada, realizarse con las garantías necesarias de discreción, independencia, imparcialidad y protección de la intimidad para todas las partes implicadas, de manera que supongan el menor impacto posible en el ámbito laboral o personal de los involucrados en la investigación.

Todo el personal del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón estará obligado a colaborar con el Equipo de Investigación.

Las decisiones del Equipo de Investigación en lo relativo a la validez y análisis de los datos y pruebas recabados, emisión de los subsiguientes informes y propuesta de medidas y otras actuaciones que en su seno se debatan, se resolverán por acuerdo de la mayoría de sus miembros en votación, teniendo a estos efectos todos sus componentes el mismo valor decisorio. Los informes del Equipo de Investigación incluirán las valoraciones individuales, a favor o en contra de las medidas acordadas, de aquellos miembros que así lo soliciten.

Las competencias del Equipo de Investigación son:

- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de conflictos de violencia laboral que hayan sido denunciados.
- Presentar un informe sobre el caso instruido y realizar las recomendaciones pertinentes, elevando sus conclusiones al Comité de Seguridad y Salud, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde el inicio del proceso.

El Comité de Seguridad y Salud se reunirá lo antes posible para tratar estos informes y dar traslado de los mismos a las partes afectadas.

Para los miembros de este Equipo y el Mediador (artículo 5.5 vías de resolución del conflicto) serán de aplicación las normas sobre abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **C. INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS Y FASE PROBATORIA**

Para investigar los hechos se puede elegir los medios que estime más adecuados de acuerdo con las previsiones legislativas y las circunstancias de cada caso concreto. Estos medios pueden ser la visita al centro de trabajo, la comparecencia en su oficina de las personas implicadas o bien el requerimiento de documentación en las condiciones que la legislación establece.

La visita al centro de trabajo es el medio más adecuado y eficaz de comprobación en aquellos supuestos en los que el trabajador afectado se encuentre en situaciones que sean visible y objetivamente injustas, tales como la falta de ocupación efectiva, la realización de tareas que de forma clara e inequívoca no le corresponden, el aislamiento sin explicación lógica y plausible del resto de sus compañeros de trabajo, etc.

En estos casos se debe visitar el centro de trabajo de la forma más inmediata y urgente que sea posible para verificar tales hechos.

La comparecencia del trabajador afectado puede ser el medio más adecuado cuando el trabajador se encuentre en situación de baja por IT o cuando el trabajador precise ser atendido o asesorado por su representante sindical. La comparecencia puede ser conjunta o separada, de acuerdo con las circunstancias y valoraciones que se haga en cada caso concreto y las que, en su caso, puedan ser formuladas por los afectados. Se debe asegurar, en todo caso, el contraste de los hechos que se hayan manifestado por cualquiera de las personas entrevistadas.

La comparecencia de testigos de los hechos puede ser necesaria, aunque en el caso de tratarse de simples trabajadores de la empresa u otras personas externas a ella, dichas comparecencias solamente pueden ser voluntarias.

La comprobación de la documentación que se estime necesaria es de particular relevancia cuando se denuncian hechos negativos como la falta de ocupación efectiva, la falta de formación, la no convocatoria a reuniones, etc. Se trataría de requerir la documentación que pruebe que tal trabajo, formación, reuniones, etc., han existido realmente.

Los informes médicos que pueda presentar el trabajador afectado no pueden servir, como regla general, para determinar los hechos, puesto que los mismos suelen basarse únicamente en el testimonio referido al facultativo por su paciente. Dichos informes tienen utilidad, para determinar la aptitud o no aptitud del trabajador para ejercer las funciones de su puesto de cara a la aplicación del artículo 25.1 de la LPRL.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser

necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado- y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las parte afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En ellas, tanto el denunciante, como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención u otro acompañante de su elección.

Las personas interesadas podrán, en cualquier momento, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos que se podrán tener en cuenta por el Equipo de Investigación.

Los hechos alegados por los interesados podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho.

Se solicitarán aquellos informes que se consideren necesarios para esclarecer la reclamación. Los informes solicitados serán facultativos y no vinculantes.

En cualquier caso, el Equipo de Investigación adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

#### **D. VÍAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

El objeto fundamental de esta fase es la resolución del conflicto mediante la investigación de los hechos y la adopción de las medidas correctoras correspondientes a aplicar en cada situación.

La resolución del conflicto se puede realizar de las siguientes maneras:

***Vía de resolución interna. Acuerdo entre las partes.*** Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada a través de un acuerdo voluntario entre las partes siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable.

El Equipo de Investigación nombrará un Conciliador que se pondrá a disposición de las partes y que será el encargado de fijar las pautas de actuación, dando fe del acuerdo obtenido por las partes y vigilando su cumplimiento.

Este acuerdo voluntario entre las partes se podrá producir también en cualquier momento, dentro de la Vía de resolución interna de Mediación, siempre que el Mediador lo considere oportuno y con los mismos requisitos establecidos a continuación.

***Vía de resolución interna. La Mediación.*** Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada con la intervención de un Mediador, que proporcionará las pautas de

actuación y formulará las propuestas pertinentes que pongan fin al conflicto y evite que se reproduzca en el futuro.

El Equipo de Investigación nombrará un Mediador que podrá ser uno de sus miembros o bien externo al equipo, que será el encargado de la resolución del conflicto.

El procedimiento de resolución del conflicto buscará la agilidad y rapidez de la solución del mismo, se protegerá la intimidad y respetará la dignidad de todas las personas que intervengan en la instrucción del mismo, cualquiera que fuere la condición en la que intervinieran en él. Asimismo se garantizará la protección suficiente de la víctima en lo referente a su seguridad laboral y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

El Mediador realizará y recabará las actuaciones que crea pertinentes para la resolución del conflicto en un plazo máximo de 15 días hábiles, elevando al Equipo de Investigación las conclusiones y la propuesta de resolución que crea conveniente, que éste examinará y resolverá en un plazo de 5 días hábiles. Podrá contener diversas medidas como:

- Derivación a cursos de formación
- Cambios de puestos de trabajo
- Cualquier otra medida que considere oportuna
- Apertura del procedimiento externo

Las conclusiones y actuaciones se reflejarán en un informe elaborado por el Equipo de Investigación y que se elevará al Comité de Seguridad y Salud y se comunicará por éste a las partes afectadas.

En este informe se propondrá un acuerdo o intento de conciliación entre el reclamante y reclamado que solucionaría el problema.

La documentación requerida para la resolución del conflicto será custodiada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Las actuaciones que el informe, en su caso, recomiende adoptar, se llevarán a cabo con la máxima celeridad por los órganos competentes en la materia.

Si ninguna de las vías anteriores resulta elegida para la resolución del conflicto, el expediente continuará con la emisión de un Informe Preliminar por parte del Equipo de Investigación.

## **E. INFORME PRELIMINAR**

Descartadas las vías de conciliación y mediación, se elaborará un Informe Preliminar en el plazo máximo de diez días hábiles desde el momento en el que se constate la negativa a las vías de resolución interna, y en el que se determinen justificadamente los siguientes términos:

- La existencia o no de la situación de violencia laboral denunciada y en qué términos.
- En su caso, la existencia de otras situaciones que, sin ser constitutivas de acoso laboral/sexual, sean encuadradas dentro de riesgos de origen psicosocial y sobre los que sea necesario actuar.
- En su caso, las medidas organizativas y/o técnicas propuestas para resolver las situaciones anteriores.
- En su caso, la propuesta a la Unidad de Recursos Humanos de incoación de expediente disciplinario por la comisión de las presuntas faltas cometidas por cualquiera de las partes implicadas.

En el Informe Preliminar se incluirán también con carácter obligatorio las actuaciones previstas para evaluar en el corto y medio plazo las medidas adoptadas para la resolución del conflicto.

De dicho informe preliminar de investigación se emitirá copia a las partes implicadas, a Recursos Humanos, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y al Comité de Seguridad y Salud. En este informe preliminar se establecerá un plazo de diez días hábiles para que las partes puedan presentar las alegaciones que consideren convenientes a sus intereses, pudiendo aportar aquellos documentos o pruebas que las avalen.

## **F. INFORME DE CONCLUSIONES Y EJECUCIÓN DE MEDIDAS**

Finalizado el plazo de alegaciones, el Equipo de Investigación realizará un informe definitivo de conclusiones en un plazo no superior a tres días hábiles, corroborando los términos del informe preliminar o modificándolos justificadamente en función de las alegaciones presentadas.

El Informe de Conclusiones se elevará al CSS para su aprobación o no. En caso de aprobación se notificará a todas las partes implicadas. Por parte de la Concejalía de Recursos Humanos, se procederá a realizar las gestiones necesarias con los servicios correspondientes para proceder a la ejecución de las medidas propuestas a la mayor brevedad posible. Todos los servicios implicados estarán obligados a colaborar en la adopción de dichas medidas.

Este Informe de Conclusiones, debe contener al menos:

1. Antecedentes del caso, solicitud de intervención en materia de violencia laboral y circunstancias de la misma.
2. Constitución del Equipo de Investigación.
3. Relación de entrevistas mantenidas en su caso, (partes implicadas, testigos, etc.), pruebas y diligencias practicadas.
4. Vías de resolución interna en su caso.
5. Informe preliminar y alegaciones en su caso.
6. Conclusiones.
7. Medidas propuestas.
8. Evaluación de las medidas propuestas

Por parte del CSS se podrá hacer un seguimiento de la adecuación de las medidas establecidas, los servicios responsables de su ejecución deberán emitir informe en un plazo razonable tras la implantación de las mismas (sean medidas organizativas o técnicas) exponiendo su efectividad, acogida por el trabajador afectado y la resolución o en su caso persistencia de la situación de acoso laboral.

Este informe se enviará a la Concejalía de Recursos Humanos y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, quienes podrán solicitar información adicional y asesorar al respecto del desarrollo de las medidas.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente protocolo será de aplicación a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y sus Organismos Autónomos.

En cuanto al ámbito conceptual, este protocolo tiene como ámbito de referencia a la denominada violencia laboral, ya sea “Acoso psicológico o moral en el trabajo” (Mobbing), al “Maltrato psicológico en el trabajo”, al “Acoso discriminatorio” y al “Acoso sexual o por razón de sexo”, tal como aquí se han definido.

## ANEXO I

### 1. ACTUACIONES PREVENTIVAS FRENTE AL ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el art. 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Y puesto que el acoso laboral no solo supone un atentado a la dignidad de los trabajadores públicos sino un riesgo para su salud, en primer lugar hemos de procurar evitar la aparición de conductas de acoso laboral –evitar la aparición del riesgo-, sin menoscabo de que, además, dispongamos de un protocolo específico que establezca las actuaciones a seguir cuando se produzca alguna queja o denuncia al respecto.

La actuación preventiva resulta, por tanto, básica, y debe plantearse a dos niveles:

a) Evaluación y prevención general de los riesgos psicosociales:

Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele ser el “caldo de cultivo” que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de vigilancia, evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales serán los encargados de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero puesto que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer por parte de estos Servicios afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la Organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada Centro y los órganos administrativos responsables de los Recursos Humanos.

b) Elaboración de estrategias específicas de sensibilización:

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, cada Departamento, Organismo o Entidad Pública, a través de las unidades competentes (habitualmente unidades de Personal/Formación/Recursos Humanos) y con la colaboración de los Servicios de Prevención, deben promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “prohibidas”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de Unidades u Órganos involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Administración en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Difundir información a través del Portal del Empleado, la web y otros medios de comunicación:
  - Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas y hacer una amplia difusión.
  - Realizar sesiones de información para los empleados públicos para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo. Así mismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.
  - Proporcionar información de la existencia del protocolo de acoso y de la web donde lo podrán encontrar.
  - Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso.
  - Informar de la existencia del protocolo de acoso en los Manuales de Acogida.
  - Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.
  - Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento sobre acoso de forma anónima.

Por otra parte se han de tener en cuenta las siguientes medidas:

## **A. IDENTIFICACIÓN O EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

La medida más utilizada para la prevención de riesgos psicosociales es la identificación o evaluación de los factores que pueden ser futuros causantes de errores humanos, estrés y la violencia en el trabajo. Las acciones de identificación o evaluación inicial de los factores de riesgos psicosociales tienen como objetivo que la empresa pueda tener un

conocimiento completo de los mismos y que en base a ello adopte las medidas necesarias para eliminar, evitar o reducir dichos riesgos.

La cuestión que queda abierta a las circunstancias y características es la relativa a determinar las acciones de análisis para la identificación de riesgos psicosociales que se deben desarrollar a partir de la evaluación inicial de riesgos y los momentos y circunstancias en que ésta debe llevarse a cabo. Por ejemplo, ante altas tasas de absentismo que se sospeche o se conozca que son debidas a problemas psicosociales, denuncias o quejas de trabajadores, alto nivel de rotación o abandono en determinados puestos de trabajo, resultados adversos en encuestas o sondeos dirigidos al personal de la empresa, etc.

En todo caso, se debe tener en cuenta que la particularidad de las acciones de análisis para la identificación o evaluación de los riesgos psicosociales, es que la misma, en gran medida, se fundamenta sobre las manifestaciones subjetivas de los trabajadores y por tanto su realización no puede garantizar que se identifiquen todos los problemas de esta clase ni que éstos se eviten en el futuro, pero sí puede contribuir eficazmente a este fin.

## **B. LA FORMACIÓN DE MANDOS Y TRABAJADORES**

La formación del personal de estructura sobre estilos de mando y dirección que contribuyan a evitar o canalizar de manera adecuada los conflictos con los trabajadores que se encuentran a su servicio, es otra de las formas de prevenir los riesgos psicosociales.

Otra acción puede ser la dirigida a los trabajadores que deben hacer frente en su trabajo a situaciones difíciles, que pueden ser causantes potenciales de estrés laboral. Especial atención requieren los trabajadores sin experiencia laboral previa o inmediata en el puesto de trabajo al que son adscritos.

## **C. LA VIGILANCIA DE LA SALUD PSÍQUICA**

Algunos de los problemas relacionados con el estrés y la violencia, pueden ser advertidos a través de las actividades periódicas de vigilancia sanitaria que se practiquen a los trabajadores en cuyo puesto se hayan detectado factores de riesgo psicosocial. Esta vigilancia ha de atenerse a lo dispuesto con carácter general en el Art. 22 LPRL y por tanto sus resultados son confidenciales. Pero de acuerdo también con dicho precepto, *"el empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos realizados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva"*.

## **2. EL DEBER DE PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES FRENTE AL ACOSO Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Toda la organización ha de estar vigilante ante actuaciones que puedan suponer maltrato o acoso psicológico o sexual, comunicándolas y evitando el encubrimiento tanto activo, como pasivo por inacción. Esta ha de ser una obligación común a todos los trabajadores, y a todos los niveles jerárquicos.

En particular, cobra especial importancia la responsabilidad de los mandos de las Unidades y Servicios donde se producen estos hechos, en tanto en cuanto su posición les permite, en muchos casos, ser conocedores tempranos de estas situaciones así como poder actuar mediante la aplicación inmediata en su área de responsabilidad de las medidas organizativas y de gestión que frenen la evolución del acoso. De ahí la necesidad de que todo responsable, en el momento en que sospeche o tenga conocimiento de un posible caso de acoso laboral/sexual, lo notifique de acuerdo a este procedimiento para que se pueda actuar a la mayor brevedad posible, evitando el agravamiento de la situación.

La responsabilidad de los máximos órganos directivos de la organización es asimismo primordial, siendo estos los que han de transmitir a toda la estructura organizativa su apoyo claro y continuo a cualquier actuación de carácter preventivo frente a los riesgos psicosociales de origen laboral, estableciendo una política de tolerancia cero hacia toda situación de violencia o acoso laboral/sexual y garantizando su cumplimiento.

En el desarrollo del procedimiento formal de actuación, serán el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y el Equipo Investigador los responsables de admitir a trámite, determinar la existencia efectiva y en su caso, establecer las medidas de prevención y protección oportunas de la situación notificada de acoso laboral /sexual.

## **ANEXO II**

### **LISTA NO CERRADA DE CONDUCTAS DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS**

#### **ATAQUES A LAS VÍCTIMAS CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.

#### **ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA:**

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

#### **ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.

#### **AGRESIONES VERBALES:**

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas.

#### **RUMORES:**

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

### **CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO MORAL:**

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Actos puntuales discriminatorios (Art. 8.1 2 TRLISOS).
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

## ANEXO III

### DEFINICION EXTENSA DEL ACOSO MORAL Y EL ACOSO DISCRIMINATORIO

La jurisprudencia de los tribunales españoles con frecuencia se ha remitido a esta definición de Leymann, si bien en ocasiones ha elaborado un concepto propio. Así el Magistrado de Trabajo Ramón Giménez Lahoz, autor de diversos trabajos sobre esta materia, lo ha definido en sus sentencias como *"presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral"* " y el Tribunal Superior de Justicia de Madrid en la Sentencia de 24.4.06 lo define como una conducta *"de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión"*.

Si prescindimos del móvil discriminatorio que contienen las dos definiciones podemos hallar unas notas comunes a ambas y que formarían la base, más general, de un concepto de acoso moral en el trabajo con independencia de que concurra en él dicho elemento discriminatorio:

- En primer lugar, se trata de una conducta que se ha de enjuiciar con carácter objetivo ya que en esas definiciones se dice que la misma ha de tener el "propósito u objetivo" o bien ha de producir "efecto o consecuencia" de atentar contra la dignidad de una persona. Es decir, cabe tanto el acoso por una conducta intencionada de un sujeto que persiga atacar la dignidad de una persona como por una conducta negligente que produzca el mismo resultado.
- La segunda nota común es que la conducta atenta contra el derecho a la dignidad de la persona o del trabajador. Así también lo recoge el Art. 26.2 de la nueva Carta Social Europea, y también lo señalan otras legislaciones europeas que han definido de forma expresa el concepto de acoso, como la francesa, belga o irlandesa.
- Y la tercera nota común es que esta conducta crea un entorno intimidatorio, humillante o degradante u ofensivo para la persona afectada. Se trata, por tanto de una conducta envolvente y que afecta a la persona que lo padece de modo general en el desempeño de su trabajo. El acoso no puede ser, por tanto, un acto aislado, puntual o que afecta sólo a un aspecto parcial de la relación laboral.

Hay, sin embargo, otras notas implícitas que no están descritas en estas definiciones y que son igualmente importantes:

- La primera es que se trata de una acción bilateral, dirigida por una persona o en raras ocasiones varias personas contra otra u otras. Si se perdiera esta bilateralidad no estaríamos hablando de una conducta de acoso y tal sería el supuesto de conductas generalmente arbitrarias y despóticas de un directivo o un mando o encargado de la empresa dirigidas de forma indeterminada hacia todas las personas que de él dependen, o también sería el caso de las personas que sufren una serie de ofensas puntuales y sucesivas pero que provienen de muy

diversos sujetos del centro de trabajo, sin que exista entre ellos un plan conjunto de acción.

- Otra nota es la reiteración y frecuencia de las ofensas que se reciben por la persona acosada. El término "acoso", según se define en el Diccionario de la Real Academia Española, significa una "persecución sin tregua" y el término "conducta" describiría una sucesión de actos puntuales, e incluso sería más adecuado el uso del término "comportamiento", que es el utilizado en la versión oficial en castellano de las Directivas europeas que trasponen las mencionadas leyes. El Art. 26.2 de la nueva Carta Social Europea, que ya hemos mencionado, hace mención en el mismo sentido a "acciones recurrentes, negativas y ofensivas dirigidas contra un trabajador". La reiteración, permanencia en el tiempo o frecuencia no es, sin embargo, una nota imprescindible en el acoso sexual, en el que bastaría un mero acto de ataque o chantaje para poder calificar tal conducta como acoso.
- Y la tercera nota implícita, y no menos importante, es que esta conducta es susceptible de causar daños a la salud de la persona acosada. (Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo firmado por los agentes sociales europeos y es la que dará lugar al tratamiento de esta conducta dentro de la prevención de riesgos laborales en los términos que luego analizaremos).

De estas notas básicas que definen el acoso moral se deduce que nos encontramos ante una conducta pluriofensiva:

- Supone al mismo tiempo la violación de derechos de distinta índole. Por una parte, el acoso moral supone la violación del derecho a la integridad moral y la consideración debida a la dignidad en el trabajo y por otro supone la violación del derecho a la integridad física y la garantía de protección de la seguridad y salud en el trabajo.
- Hay que precisar también, que por un lado el acoso moral supone siempre la violación del derecho a la integridad moral y a la consideración debida a la dignidad en el trabajo, pero sin embargo no agota el contenido de tales derechos ya que puede haber otros actos y conductas que no merezcan la calificación de acoso por no cumplir con todos los requisitos arriba descritos, pero que sí supongan una violación de los mismos.
- Y por otro lado, también puede haber otras conductas, como las causantes de estrés laboral, que pueden vulnerar el derecho a la integridad física de la persona, sin que por ello atenten contra su dignidad o integridad moral. El acoso moral, por tanto, solo se refiere a conductas pluriofensivas que atentan simultáneamente contra ambos derechos y se debe diferenciar de otras conductas afines que solamente vulneran uno de ellos.

Del estudio y análisis de la casuística sobre el acoso moral en el trabajo podemos concluir que estas conductas se pueden clasificar en tres modalidades:

- a) El abuso del poder de dirección constitutivo de acoso. Por abuso del poder de dirección constitutivo de acoso no se debe entender la conducta despótica desordenada

o arbitraria de los mandos de la empresa sino una conducta de dichos mandos, en el ejercicio de las funciones propias de su puesto, dirigida hacia un concreto trabajador o grupo de trabajadores cuando la misma se desvía de los objetivos y fines propios de la organización y dirección del servicio que se encuentra bajo su responsabilidad. Es decir, el abuso de autoridad es una desviación de poder en la que el mando adopta decisiones que se apartan de la lógica organizativa o productiva de la empresa y producen un perjuicio objetivo a la consideración debida a la dignidad e integridad física de un trabajador que se encuentre bajo su dependencia.

Así lo ratifica abundante jurisprudencia, entre otras destacamos la STSJ País Vasco de 23.12.03 según la cual "no es parangonable acoso moral al ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial, pues mientras que con aquél el empresario suele simplemente buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses, con el acoso lo que se busca es causar un daño al trabajador socavando su personalidad. El interés organizativo de la empresa no se presenta en primer plano, pues resulta obvio que la existencia de un clima hostil en el lugar de trabajo no lo procura, como tampoco la utilización del trabajador en actividades inútiles, irrealizables o repetitivas".

Las conductas arbitrarias y despóticas solo darían lugar a la comisión de infracciones laborales ordinarias en materia de jornada, modificación de condiciones de trabajo, derechos salariales, etc., ya que de lo contrario, cualquier infracción laboral podría ser considerada como atentado contra la dignidad y éste no puede ser el propósito del legislador. Ejemplos típicos de abuso de autoridad constitutivos de acoso pueden ser la falta de ocupación efectiva que carece de toda razón productiva u organizativa, y que se hace más visible cuando el trabajador es recluido en vestuarios o aseos o es apartado del lugar o puesto de trabajo sin ningún motivo relacionado con la prestación del servicio; el dictado de órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan; o la ocupación en tareas inútiles o que no tienen ningún sentido productivo o cuyos resultados incluso, en ocasiones, llegan a ser posteriormente destruidos.

Por el contrario, ejemplos típicos de conductas de ejercicio de autoridad que no suponen acoso serían las presiones que pueda recibir un trabajador para realizar horas extraordinarias, las reprimendas o amonestaciones que pueda recibir un trabajador de su mando por la incorrecta ejecución de sus tareas, o el reparto arbitrario de funciones y tareas que realice un mando entre los trabajadores que de él dependen, cuando tal conducta tenga un carácter general y no vaya particularmente dirigida siempre a un mismo trabajador o grupo de trabajadores.

También pueden ser abuso de autoridad constitutivo de acoso aquellas conductas que vulneran el derecho a la "indemnidad", que sería el trato más desfavorable (como acción de represalia) dado por sus superiores jerárquicos a las personas que han interpuesto quejas ante la empresa, denuncias ante la ITSS o demandas judiciales frente al empresario o que han colaborado con los reclamantes frente al empresario.

b) El trato vejatorio constitutivo de acoso. La segunda conducta que puede ser

considerada como atentatoria al derecho a la consideración debida a la dignidad, es el trato vejatorio seguido frente a un individuo. En ella no se da un uso abusivo de las facultades directivas, sino que el representante de la empresa o bien otros trabajadores de la misma llevan a cabo conductas que por su reiteración o relevancia suponen una vulneración del derecho a la consideración debida a la dignidad.

Puede tratarse de conductas como insultar o menospreciar repetidamente a una persona en público, reprender reiteradamente a una persona delante de sus compañeros o clientes de manera particularmente ofensiva o difundir diversos rumores falsos sobre su trabajo o sobre su vida privada.

La definición de estas conductas es imprecisa y obedece a patrones culturales de lo que se considera en cada caso tolerable o inaceptable de acuerdo con el contexto o las circunstancias. En cualquier caso, esta valoración debe obedecer a patrones objetivos de valoración social, teniendo a este respecto en cuenta el patrón cultural de la presunta víctima y no a los patrones subjetivos de las personas que se consideran humilladas e insultadas por estas conductas.

Cabe la confusión entre estas conductas y aquellas que resultan de un conflicto ordinario entre dos o más individuos. No es adecuado reconducir cualquier conflicto personal a una conducta de acoso.

A este respecto, son ejemplos de conducta que no puede ser considerada como acoso los conflictos verbales, gestuales o escritos entre representantes de la empresa y de los trabajadores en el marco de huelgas, asambleas, o cualquier otra acción de protesta o de enfrentamiento dialéctico; los conflictos personales entre trabajadores de la empresa o incluso entre representantes o mandos de la empresa y los trabajadores a su servicio, especialmente en estos últimos, en los casos en que entre ellos preexistía una relación de amistad y la ruptura de dicha relación pueda haber supuesto la pérdida de un trato preferencial y basado en una relación de especial confianza, y por último, tampoco sería trato vejatorio los conflictos puntuales y esporádicos entre compañeros o entre mandos y trabajadores que no tengan suficiente relevancia como para ser considerados, por sí mismos, como ofensivos de acuerdo con patrones sociales de conducta.

Siempre habrá que tener en cuenta que las conductas de acoso por trato vejatorio suponen una persecución de un individuo o grupo de individuos y por lo tanto exigen una acción continuada y persistente.

c) El acoso discriminatorio. Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio tengan un móvil discriminatorio por cualquiera de las causas previstas en el Art. 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, Art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, estaríamos ante un acoso discriminatorio, conducta tipificada como infracción muy grave por el Art. 8.13 bis TRLISOS, cuando está motivado por creencias políticas y religiosas de la víctima, ataques por motivos sindicales, sexo u orientación sexual, mujeres embarazadas o maternidad, edad, estado civil, origen, etnia, nacionalidad o

discapacidad.

Ejemplos típicos de estas conductas sería el acoso por razón de convicciones dirigida frente a un representante sindical o político en la empresa, la conducta de acoso por razón de sexo frente a mujeres embarazadas o en período posterior a su embarazo, o la conducta de acoso por razón de edad dirigida frente a trabajadores susceptibles de incorporarse a los planes de prejubilación en las empresas que tengan planes de este tipo

## **Servicio de asistencia psicológica**

### **Información general**

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón a través de su Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, cuenta con un servicio de asistencia psicológica destinado a todos los trabajadores municipales.

El fin último de este servicio es dar una atención especializada con una visión global del trabajador y su entorno, así como de su problemática, demandas y posibilidades, actuando siempre desde una orientación comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona, de acuerdo con sus necesidades y capacidades, para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicológico en su entorno laboral.

Cualquier empleado podrá hacer uso de este servicio, ya sea por cuestiones laborales o personales.

Según cada caso, se podrán realizar estudios diagnósticos que valoren la aptitud de los trabajadores con problemas psicopatológicos para desarrollar su puesto de trabajo, así como tratamiento psicológico en los casos de empleados afectados por conflictos interpersonales en el trabajo.

### **Escuela-Taller control de estrés**

La Escuela-Taller para el control del estrés, está destinada a todos los trabajadores municipales.

Los objetivos son:

- Conocer qué es el estrés laboral y como se manifiesta.
- Informar sobre problemas de salud mental, ansiedad o depresión de los empleados sometidos a periodos de estrés prolongados.
- Sensibilizar sobre las consecuencias relacionadas con el estrés.
- Concienciar a los empleados a través de buenas prácticas.
- Aprender a gestionar y controlar el estrés.
- Conocer recursos y herramientas para minimizar el estrés.
- Dotar de habilidades de afrontamiento del estrés para optimizar el bienestar psicológico y emocional.

Se realizarán sesiones presenciales teórico-prácticas con carácter trimestral, con una duración de 60 minutos, en grupos de 10 participantes como máximo, en horario de mañana y tarde.



# **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS**

## **PREVENCIÓN DE LA EXPOSICIÓN LABORAL AL FRÍO: TRABAJO A BAJAS TEMPERATURAS**

**REF.:GBP01.1**

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral existen numerosos puestos de trabajo que implican la realización de tareas en ambientes fríos, debido a trabajos que se realizan a la intemperie o en recintos industriales. Trabajar en estas condiciones puede generar complicaciones en la salud de los trabajadores siendo los casos extremos la congelación o los cuadros de hipotermia, así como favorecer la aparición de enfermedades como la gripe, bronquitis, neumonías y agravar enfermedades crónicas, como las cardíacas, respiratorias y reumáticas. Asimismo estas condiciones laborales facilitan los accidentes, tanto de tráfico como por caídas a causa de la nieve y hielo formado.

## ESTRÉS TÉRMICO POR FRÍO

La exposición laboral a ambientes fríos tanto en interiores (almacenes, viveros, obras, etc.) como exteriores, depende fundamentalmente de la temperatura y velocidad del aire, y puede generar los siguientes tipos de estrés por frío, siendo probable que estén presentes al mismo tiempo:

- Enfriamiento de todo el cuerpo.
- Enfriamiento local, que puede ser enfriamiento de las extremidades, enfriamiento cutáneo por convección (enfriamiento por el viento), enfriamiento cutáneo por conducción (enfriamiento por contacto) y enfriamiento del tracto respiratorio.

La combinación del viento y una temperatura ambiente baja aumenta significativamente la capacidad de enfriamiento del ambiente, un hecho que tiene que tenerse en cuenta para la organización del trabajo, la protección del lugar de trabajo y la selección de las prendas de vestir.

## FISIOLOGÍA DEL CUERPO HUMANO

El cuerpo humano ha de mantener la temperatura corporal constante a 37°C independientemente de las características térmicas del ambiente, para así poder preservar la salud y disponer de energía para realizar el trabajo encomendado. Para mantener esta temperatura constante, el cuerpo genera energía a través de numerosas reacciones bioquímicas, la cual se emplea en mantener las funciones vitales, realizar esfuerzos, movimientos, etc.

Si el flujo de calor cedido al ambiente es excesivo, la temperatura del cuerpo desciende y se dice que existe riesgo de estrés por frío. En esta situación, se aumenta la generación interna de calor para disminuir la pérdida mediante el aumento involuntario de la actividad metabólica (tiritera) y la vasoconstricción. La *tiritera* implica la activación de los músculos con la correspondiente generación de energía acompañada de calor y la vasoconstricción trata de disminuir el flujo de sangre a la superficie del cuerpo y dificultar así la disipación de calor al ambiente, lo que provoca, de igual forma, que los miembros más alejados del núcleo central del organismo ven disminuido el flujo sanguíneo y por lo tanto el calor que éste transporta, por lo que su temperatura

desciende y entonces existe riesgo de congelación en las extremidades (manos, pies, etc.).

Los dos efectos principales del frío son:

- Descenso de la temperatura interna (hipotermia).
- Congelación de los miembros (extremidades, cara, etc.).

En general, las temperaturas ambientales inferiores a 15°C pueden provocar una carencia de confort, principalmente en trabajos sedentarios y ligeros, mientras que una exposición prolongada a temperaturas que estén por debajo de 10°C puede ocasionar daños para la salud.

### **POBLACIÓN TRABAJADORA SENSIBLE**

Las personas trabajadoras con mayor riesgo de sufrir los efectos de la exposición al frío son:

- Los trabajadores de más avanzada edad: los principales mecanismos defensivos ante el frío, como son la vasoconstricción y la tiritona, se encuentran debilitados en muchas personas mayores lo cual tiene que ver, entre otras razones, con la pérdida de la capacidad de sentir los cambios de temperatura que impiden la adecuada respuesta de adaptación.
- Los trabajadores con enfermedades crónicas como pueden ser la insuficiencia respiratoria y asma, afecciones cardiovasculares, diabetes, hipotiroidismo, adicción, enfermedades neuropsiquiátricas o ciertas enfermedades agudas como infecciones respiratorias.
- Las personas que toman cierta medicación para el tratamiento de enfermedades crónicas. Algunos medicamentos pueden agravar síntomas ligados al frío, al interferir con los mecanismos de adaptación del organismo, e incluso pueden contribuir a provocar o agravar una hipotermia. También la acción de ciertos medicamentos puede verse afectada por la vasoconstricción que se produce tras la exposición al frío.

### **RENDIMIENTO Y CAPACIDAD LABORAL**

La exposición al frío y las reacciones fisiológicas y de conducta asociada, tales como las distracciones y el enfriamiento, influyen en el rendimiento humano. La conducta y la función mental son más susceptibles al efecto de la distracción, mientras que el rendimiento físico se ve más afectado por el enfriamiento. El rendimiento físico depende en gran medida de la temperatura de los tejidos y disminuye cuando la temperatura de los mismos y órganos vitales desciende, por ejemplo, la destreza manual depende críticamente de la temperatura de los dedos y las manos, así como del músculo del antebrazo.

Otro factor que contribuye a reducir el rendimiento es la duración de la exposición. Cuando más dure la exposición al frío, mayor será el efecto en los tejidos profundos y en la función neuromuscular. Sin embargo, factores como la habituación y la experiencia modifican los efectos nocivos y permiten recuperar en parte el nivel de rendimiento.

Por tanto, el rendimiento muscular disminuye con el frío ya que cuando la función muscular se deteriora, se produce también un deterioro general de la capacidad física para el trabajo. La capacidad para el trabajo, medida por la capacidad aeróbica máxima, se reduce entre un 5 y un 6% por cada °C que desciende la temperatura interna.

Asimismo la protección contra el frío puede interferir gravemente con las condiciones necesarias para un buen rendimiento laboral. Las prendas de abrigo tienen un efecto entorpecedor bien conocido. El uso de prendas protectoras para la cabeza interfiere con el habla y la visión y el uso de guantes deteriora la destreza manual. Aunque la protección es necesaria, las consecuencias en términos de disminución del rendimiento deben ser también tenidas en cuenta ya que se precisa más tiempo para realizar las mismas tareas y éstas exigen un esfuerzo mayor.

La organización del trabajo, el lugar de trabajo y los equipos utilizados deben adaptarse a los requisitos específicos del trabajo en ambientes fríos. Debe permitirse más tiempo para realizar las tareas y programar descansos frecuentes para que los trabajadores puedan recuperarse y calentarse. El lugar de trabajo debe permitir un movimiento fácil del trabajador, a pesar de que éste utilice prendas abultadas.

#### **MEDIDAS PREVENTIVAS DE APLICACIÓN**

La actuación preventiva frente al riesgo de estrés por frío pasa mayoritariamente por la intervención sobre aquellas variables que intervienen en el balance térmico, es decir, actividad metabólica del trabajo, temperatura, velocidad y humedad del aire, evaporación del sudor, intercambio de calor por convección y radiación, y aislamiento de la vestimenta.

Para evitar que se produzcan efectos dañinos por exposición al frío es necesaria la implementación de actuaciones colectivas (organización de las tareas, suministro de equipos de protección individual, etc.) e individuales (dieta, presencia de trastornos circulatorios, ejercicio físico, información, etc.) en el lugar de trabajo.

<b>ACTUACIÓN PREVENTIVA</b>	<b>EFECTO BUSCADO</b>
Contar en los almacenes municipales con garitas aclimatadas, vehículos con cabina equipada con calefacción o zonas de descanso cálidas.	La pérdida de energía calorífica depende del tiempo de exposición al frío. Se consigue de esta forma minimizar la pérdida de calor.
Utilización de pantallas cortaviento en exteriores.	Reducir la velocidad del aire.
Aislar procesos, equipos o partes muy frías.	Evitar el contacto con los mismos.
Protección de extremidades.	Evitar enfriamiento localizado. Minimizar el descenso de la temperatura de la piel

Protección ocular. (EPI*)	Evitar las molestias y deterioro visual que produce el enfriamiento de los ojos.
Seleccionar la vestimenta.	Aislar frente al frío, viento y la humedad. Facilitar evaporación del sudor. Minimizar pérdidas de calor a través de la ropa.
Pausas en el trabajo (son preferibles pausas largas y menos frecuentes, que cortas y frecuentes)	Reducir la exposición al frío.
Ingestión de líquidos calientes.	Recuperar pérdidas de energía calorífica.
Limitar el consumo de café como diurético y modificador de la circulación sanguínea.	Minimizar pérdidas de agua. Evitar vasodilatación.
Utilizar ropa cortaviento.	Reducir la velocidad del aire.
Reconocimientos médicos previos.	Detectar disfunciones circulatorias, problemas dérmicos, etc.
Sustituir la ropa humedecida.	Evitar la congelación del agua y la consiguiente pérdida de energía calorífica.
Controlar el ritmo de trabajo.	Aumentar el metabolismo para generar mayor potencia calorífica evitando excederse, ya que podría aumentar la sudoración y el humedecimiento de la ropa.
Realizar programas de información y formación a los trabajadores.	Permitir el reconocimiento de los síntomas y signos de la exposición al frío, así como su adaptación a los puestos de trabajo.

*\*Equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.*

## PRIMEROS AUXILIOS

Los primeros auxilios a aplicar, cuando se detectan los síntomas de descenso de temperatura o congelación de los miembros, son los siguientes:

**Hipotermia.** Los síntomas suelen comenzar lentamente y son: confusión, somnolencia, debilidad, pérdida de coordinación, piel pálida y fría, disminución del ritmo respiratorio y frecuencia cardíaca y temblor incontrolable. Si se presentan estos síntomas las actuaciones a realizar son:

- Avisar de forma inmediata al Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo (SEAPA) en el 91 351 18 18, indicando la situación y la mayor información que se haya podido recabar.
- Llevar al trabajador a un lugar con temperatura apropiada y quitarle la ropa mojada, si es el caso, y cubrirlo con mantas calientes. Si no es posible ir hasta un

sitio cubierto, se debe retirar del viento y usar una manta para aislarla del suelo frío.

- Se debe cubrir la cabeza y el cuello de la persona para ayudar a retener el calor corporal.
- Ofrecer bebidas calientes y suaves (sin cafeína o alcohol), siempre y cuando no esté perdiendo el conocimiento.
- Comprobar los signos vitales, hasta que lleguen los servicios de emergencia o evacuar a un centro médico, si es posible.
- No se debe usar calor directo, como agua caliente, almohadillas eléctricas ni lámparas de calor.

**Congelación.** Las partes más vulnerables para estos casos extremos son manos, pies, nariz y orejas. Los primeros síntomas son sensación de hormigueo seguida de adormecimiento. Puede presentarse una sensación pulsátil o dolorosa, pero más tarde se presenta insensibilidad en la parte afectada. Si se presentan estos síntomas las actuaciones a realizar son:

- Avisar de forma inmediata al Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo (SEAPA) en el 91 351 18 18, indicando la situación y la mayor información que se haya podido recabar
- Traslado a un lugar cálido.
- Quitar cualquier prenda ajustada y la ropa húmeda, secar y abrigar.
- Dar de beber bebidas calientes y suaves (sin cafeína o alcohol), siempre y cuando no esté perdiendo el conocimiento.
- Poner gasas secas y limpias en las áreas congeladas, separando entre sí los dedos de las manos o de los pies afectados.
- Mover las áreas descongeladas lo menos posible.
- Evacuar cuanto antes a un centro médico para tratamiento definitivo.
- No usar calor directo (calefacción, fogatas, secadores, etc.) ya que puede quemar los tejidos.
- No friccionar ni masajear el área afectada.
- No reventar las ampollas de la piel congelada.



# **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS**

## **PREVENCIÓN DE LA EXPOSICIÓN LABORAL AL CALOR: TRABAJO A ALTAS TEMPERATURAS**

**REF.:GBP.02.1**

## INTRODUCCIÓN

En época estival, las condiciones climáticas a las que se encuentran expuestos los trabajadores pueden ser la causa de accidentes de trabajo, algunos de ellos mortales. La causa del problema no es solo la elevada temperatura, sino la acumulación excesiva de calor en el organismo, que se puede producir tanto por las altas temperaturas, como por el calor que genera el cuerpo en actividades físicas intensas. Además, existen factores personales que incrementan el riesgo de accidente como, por ejemplo, que los trabajadores puedan padecer dolencias previas (enfermedades cardiovasculares o respiratorias, diabetes, etc.).

## ESTRÉS TÉRMICO

Esta situación resulta especialmente peligrosa en los trabajos al aire libre, como pueden ser la jardinería, las obras o trabajos en vías públicas, ya que al tratarse de una situación peligrosa que fundamentalmente se da en los días más calurosos de verano, no suele haber programas específicos de prevención de riesgos como en el caso de los trabajos donde el estrés por calor es un problema a lo largo de todo el año.

La exposición al calor puede causar diversos efectos sobre la salud de diferente gravedad, tales como erupción en la piel, edema en las extremidades, quemaduras, calambres musculares, deshidratación, agotamiento, etc. Pero sin duda, el efecto más grave de la exposición a situaciones de calor intenso es el golpe de calor. Cuando se produce el llamado golpe de calor, la temperatura corporal supera los 40,6 °C, siendo mortal entre el 15 % y el 25 % de los casos.

## FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo en el estrés térmico son:

- Factores climáticos extremos (olas de calor).
- Exposición a temperaturas y humedades relativas altas.
- Ventilación escasa. Al aumentar la velocidad del aire, disminuye la sensación de calor porque se facilita la pérdida de calor por convección y por evaporación.
- Exposición directa a los rayos del sol.

Por otro lado hay que tener en cuenta los factores relacionados con el tipo de tarea:

- Dificultad para suministrar a los trabajadores agua fresca (trabajos en el exterior donde no existe punto de alimentación de agua, por ejemplo).
- Realización de trabajo físico intenso.
- Pausas de recuperación insuficientes. Es preferible descansar a cada hora. A medida que la temperatura es mayor, las pausas deben ser más largas y frecuentes.
- Utilización de equipos de protección que impidan la evaporación del sudor.

Factores individuales:

- Pérdida de aclimatación. La aclimatación se consigue en 7-15 días pero desaparece en tan solo una semana.
- Condición física. La falta de entrenamiento en la ejecución de tareas físicas intensas constituye un factor de riesgo.
- Existencia de antecedentes médicos, tales como enfermedades del sistema cardiovascular, de las vías respiratorias, diabetes o insuficiencia renal.
- Ingesta de determinados medicamentos, tales como antihistamínicos, diuréticos o antidepresivos.
- Consumo de sustancias tóxicas, tales como alcohol o cafeína.
- Sobrepeso. Las personas con sobrepeso presentan una menor capacidad para disipar calor al ambiente.
- Edad avanzada. Las personas mayores presentan más riesgo de deshidratación, ya que con la edad el mecanismo de termorregulación se ve alterado, produciéndose una disminución importante de la sensación de sed.

**MEDIDAS PREVENTIVAS DE APLICACIÓN**

ACTUACIÓN PREVENTIVA	EFECTO BUSCADO
Limitar las tareas pesadas que requieran un gasto energético elevado. Si es posible, proporcionar ayudas mecánicas para la manipulación de cargas.	Disminuir esfuerzos físicos.
Proporcionar agua potable en las proximidades de los puestos de trabajo.	Hidratarse regularmente con líquidos adecuados.
Habilitar zonas de sombra o locales con aire acondicionado para el descanso de los trabajadores.	Que los trabajadores puedan descansar cuando lo necesiten y especialmente, cuando se sientan mal.
Limitar el tiempo o la intensidad de la exposición, haciendo rotaciones de tarea.	Realizar las tareas de más esfuerzo en las horas de menor exposición solar.
Proteger la cabeza con casco (EPI*), gorra o sombrero, según sea el trabajo realizado.	Proteger la cabeza de la radiación solar.
Utilizar gafas de protección solar. (EPI*)	Proteger el ojo de los efectos nocivos de la radiación solar excesiva que puede dar lugar a diversas patologías como (fotoqueratitis, fotoconjuntivitis, cataratas o fotorretinitis)
Aumentar la frecuencia de las pausas de recuperación (cada hora, por ejemplo).	Limitar la exposición a los rayos del sol.
Utilizar protección solar factor 50. (EPI*)	Proteger la piel, como órgano mayor del cuerpo humano y que desempeña funciones fundamentales de protección, aislamiento y relación respecto al medio externo.

Evitar el trabajo individual.	Favoreciendo el trabajo en equipo se facilita la supervisión mutua de los trabajadores.
Informar a los trabajadores sobre los riesgos relacionados con el calor, sus efectos y las medidas preventivas y de primeros auxilios que hay que adoptar.	Concienciar a los trabajadores sobre los riesgos asociados a la exposición excesiva a la radiación UV y advertir de la necesidad de adoptar medidas de protección.
Verificar las condiciones meteorológicas extremas e informar a los trabajadores.	Garantizar a los trabajadores una vigilancia de la salud específica y adoptar medidas preventivas.

*\*Equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.*

## **GOLPE DE CALOR**

El golpe de calor es el incremento de la temperatura corporal por encima de los 40,6°C y durante un tiempo prolongado. En condiciones normales, el cuerpo humano es capaz de controlar su temperatura y cuando sube, producir sudor como método para refrescarse. Lo que ocurre cuando sucede un golpe de calor es que los mecanismos termorreguladores del cuerpo no funcionan correctamente y este es incapaz de restablecer su temperatura normal.

Síntomas generales de un golpe de calor:

- Temperatura interna superior a 40,6 °C
- Taquicardia
- Respiración rápida
- Cefalea Náuseas y vómitos

Síntomas cutáneos

- Piel seca y caliente
- Ausencia de sudoración

Síntomas neurosensoriales

- Confusión y convulsiones
- Pérdida de consciencia
- Pupilas dilatadas

## **PRIMEROS AUXILIOS**

Los primeros auxilios a aplicar, cuando se detectan los síntomas de golpe de calor son los siguientes:

- Avisar de forma inmediata al Servicio de Emergencias del Ayuntamiento de Pozuelo (SEAPA) en el 91 351 18 18, indicando la situación y la mayor información que se haya podido recabar. A menudo, una persona que sufre un golpe de calor

puede precisar oxígeno, administración de suero por vía intravenosa y, algunas veces, medicación adecuada.

- Colocar al trabajador en una zona a la sombra y en un ambiente frío, a ser posible.
- Debe desvestirse al trabajador y se recomiendan duchas con agua fría (15-18°C). No debe utilizarse agua más fría de 15°C, ya que se produciría una disminución de la pérdida del calor, debido a una constricción de los vasos sanguíneos cutáneos.
- Si el trabajador está consciente, suministrarle agua fría para beber. Si está inconsciente, colocarlo en posición recostado sobre un lateral de su cuerpo, con la cabeza ligeramente ladeada, el brazo inferior atrás, extendido, el superior flexionado hacia adelante y arriba y las piernas flexionadas, más la superior que la inferior.
- Otra posibilidad es cubrir el cuerpo con toallas húmedas, cambiándolas con frecuencia y, preferiblemente, en combinación con un ventilador eléctrico o un dispositivo similar, para que la temperatura del cuerpo disminuya algo más.
- No se debe intentar impedir las convulsiones en caso de que las haya, no intentar controlarlas sujetando al accidentado.

# Manual de Seguridad y Salud en oficinas

 GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES  
SECRETARÍA DEL ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
PLAN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2023



## FREMAP

*Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social nº 61*





# Índice

<b>Presentación</b> .....	3
<b>1. Riesgos y medidas preventivas generales</b> .....	5
Entorno del puesto de trabajo .....	5
Manipulación manual de cargas .....	8
Posturas de trabajo .....	9
<b>2. Trabajos de atención al público</b> .....	15
<b>3. Puestos con pantallas de visualización</b> .....	19
<b>4. Ejercicios de estiramiento y relajación</b> .....	25
Estiramientos en el ámbito de la oficina .....	26
Estiramientos en el ámbito doméstico .....	30
<b>5. Salud integral de las personas que trabajan en oficinas y despachos</b> .....	31
<b>6. Seguridad vial</b> .....	37
<b>7. Señalización</b> .....	41
<b>8. Normas de actuación en caso de emergencias</b> .....	43
Medidas para la prevención de incendios .....	43
Actuación en caso de incendio .....	43
Actuación en caso de evacuación .....	45
<b>9. Ante un accidente, ¿qué debemos hacer?</b> .....	47





# Presentación

*Dentro de las actividades de divulgación del Área de Prevención de FREMAP, se ha editado este Manual que pretende dar a conocer los riesgos inherentes a una oficina y las medidas preventivas que se pueden adoptar para evitarlos.*

*Además de un correcto diseño de las instalaciones y de los puestos, el desempeño del trabajo en una oficina puede conllevar un alto nivel de sedentarismo, la adopción de posturas inadecuadas, fatiga visual por el uso de pantallas o situaciones con alta demanda psicológica, factores que influyen en el confort, la productividad y que pueden generar distintas patologías entre las que destacan las lesiones musculoesqueléticas, el estrés o la fatiga.*

*Asimismo, dentro de un enfoque de salud integral, se incluyen recomendaciones dirigidas a prevenir estos riesgos mediante la potenciación de factores individuales como la actividad física, el control del sobrepeso, el tabaquismo o la gestión de emociones, cuya aplicación puede contribuir a reducir la incidencia que presentan gran parte de los riesgos descritos.*

*Desde el Área de Prevención de FREMAP esperamos que esta publicación ayude a mejorar los niveles de seguridad y salud de las personas que desempeñan sus funciones en esta actividad.*



# Riesgos y medidas preventivas generales

## 1.1 Entorno del puesto de trabajo

### Riesgos

- ⤵ Golpes contra equipos y mobiliario de oficina como los cajones o los armarios por encontrarse abiertos, o con materiales apilados, tanto en pasillos como alrededor de los puestos de trabajo, y por la caída de objetos (estanterías sobrecargadas, deterioradas...).
- ⤵ Caídas durante el tránsito por escaleras y zonas de paso debido a tropiezos y resbalones por la presencia de cableado eléctrico o pisos mojados, entre otros, así como en el uso de escaleras de mano, banquetas u otros mecanismos para acceder a las estanterías o a las partes altas de los armarios.
- ⤵ Cortes y pinchazos con material de oficina.
- ⤵ Contactos eléctricos durante el uso de equipos e instalaciones.

### Medidas Preventivas

- ⤵ Mantén despejadas las zonas de paso, los pasillos y las salidas o vías de evacuación. No acumules materiales o equipos que impidan el tránsito o el acceso a los mismos.
- ⤵ Nunca obstaculices los extintores, las mangueras y los elementos de lucha contra incendios en general, con documentación, archivadores o cualquier otro material. Asimismo, recuerda que los medios de lucha contra incendios deben permanecer siempre visibles.
- ⤵ Evita la acumulación de desechos, material de oficina u objetos innecesarios en el suelo, en rincones o sobre las mesas de trabajo.
- ⤵ Cuando se produzcan derrames de líquidos, avisa a la persona correspondiente para que se limpie y se seque el suelo inmediatamente. Además, respeta siempre la señalización de la zona donde se ha producido el derrame para evitar resbalones y caídas. No transites por zonas mojadas. Si esto no es posible o te has de desplazar por las escaleras, hazlo con precaución.



- ❖ No utilices las sillas, las papeleras, las cajoneras o cualquier otro elemento similar para acceder a las partes altas de los armarios y estanterías. En el caso de usar una banqueta, asegúrate de que está en buen estado y es estable.
- ❖ Cuando vayas a emplear una escalera de mano, observa que tiene todos sus elementos en buenas condiciones (largueros, peldaños, zapatas antideslizantes, topes, cables de seguridad, etc.) y que está estabilizada antes de ascender por ella. Apóyala en superficies planas y regulares, y nunca detrás de una puerta sin comprobar que ésta no puede ser abierta accidentalmente.



■ **No utilices sillas, papeleras o cajoneras para acceder a las partes altas de armarios y estanterías.** ■

- ❖ Mantén el cuerpo dentro del frontal de la misma. Nunca debes asomarte por los laterales.
- ❖ Desplázala cuantas veces sea necesario y siempre habiéndote bajado, previamente.
- ❖ Asciende y desciende de las escaleras agarrándote a los escalones o peldaños y no a los largueros, y de frente a la misma.
- ❖ En ningún caso, transportes cargas mientras subas o bajes, evitando dejar útiles en sus peldaños.
- ❖ Recuerda que las escaleras no deben ser utilizadas por más de una persona simultáneamente.
- ❖ No uses las escaleras de tijera como escalera de apoyo. Además, nunca trabajes a horcajadas sobre la misma ni pases de un lado a otro por la parte superior. Mantén siempre el tensor central o cadena totalmente extendido.
- ❖ Cierra las puertas de armarios, cajones y demás elementos que puedan provocar tropiezos, caídas o golpes.

- ↪ Archiva la documentación y demás material de oficina de forma estable y segura evitando sobrecargar las estanterías y con los objetos más pesados en las baldas inferiores. Procura que los materiales apilados no sobresalgan de las mismas.
- ↪ Carga las cajoneras de abajo a arriba y de atrás hacia delante colocando los elementos de más peso en los cajones inferiores.
- ↪ Avisa al personal de mantenimiento si adviertes que algún elemento del mobiliario está deteriorado.
- ↪ En caso de vuelco, no intentes pararlo y apártate rápidamente de la línea de caída.
- ↪ Respeta las protecciones de seguridad de equipos y herramientas cortantes como las guillotinas o las destructoras de papel.
- ↪ Coloca las tijeras y los cúteres en su lugar correspondiente. Mantenlas en buen estado y sustitúyelas cuando estén deterioradas. Evita colocar la mano en la trayectoria de corte; éste debe ser siempre hacia afuera del cuerpo.
- ↪ Cuando tengas que usar un cúter, cógelo por la empuñadura sin tocar la cuchilla y recuerda no utilizar toda la longitud de hoja.
- ↪ Nunca tires a la papelera vidrios rotos o materiales cortantes.
- ↪ No efectúes manipulaciones de los equipos ni de las instalaciones eléctricas. La instalación, mantenimiento y reparación sólo la puede hacer personal autorizado y cualificado para ello.
- ↪ Evita manipular instalaciones o equipos eléctricos húmedos, o con las manos o pies mojados.
- ↪ No conectes cables sin su clavija de conexión homologada. Tampoco sobrecargues los enchufes utilizando ladrones o regletas de forma abusiva.
- ↪ Desconecta los equipos tirando de la clavija, no del cable.
- ↪ Si tienes que utilizar un producto de limpieza como la lejía o algún tipo de detergente, guárdalo en su recipiente original; nunca emplees los de otros productos, especialmente los de bebidas (botellas de refrescos, agua...), ya que ello puede dar lugar a error y provocar una intoxicación.



## 1.2 Manipulación manual de cargas

### Riesgos

- ❖ Trastornos musculoesqueléticos, especialmente dorsolumbares, debido al manejo de cargas de peso excesivo, voluminosas o de difícil sujeción.
- ❖ Caída de objetos en manipulación, tales como los archivadores, la documentación o cualquier material propio de la actividad desarrollada que se esté manipulando.
- ❖ Golpes contra objetos durante el traslado de los elementos y equipos de trabajo.

### Medidas Preventivas

- ❖ Siempre que sea posible, evita la manipulación manual de cargas; utiliza medios auxiliares si dispones de ellos.
- ❖ Comprueba que cuentas con espacio suficiente para el manejo de la carga. Además, si tienes que desplazarla, observa que el recorrido está libre de obstáculos.
- ❖ Cuando los materiales o equipos a manipular sean pesados, voluminosos o la frecuencia de manipulación vaya a ser elevada, solicita la ayuda de otras personas.
- ❖ Durante la manipulación, adopta las siguientes pautas:
  - ✓ Aproxímate la carga al cuerpo.
  - ✓ Asegúrate un buen apoyo de los pies, manteniéndolos ligeramente separados y uno un poco más adelantado que el otro.
  - ✓ Agáchate flexionando las rodillas, manteniendo la espalda recta.
  - ✓ Levanta la carga utilizando los músculos de las piernas y no los de la espalda.
  - ✓ Toma firmemente la carga con las dos manos y mantenla próxima al cuerpo durante todo el trayecto, dando pasos cortos.
  - ✓ Evita los movimientos bruscos de la espalda, incluso manejando pesos ligeros.
  - ✓ Gira con los pies en lugar de con la cintura.



- ❖ Cuando estés sentado y tengas que alcanzar algún objeto distante (caja de folios, ordenador portátil, bandejas portadocumentos, etc.) aproxímate al mismo. No extiendas los brazos ni adoptes posturas forzadas para alcanzarlos.

### 1.3 Posturas de trabajo

Las posturas de trabajo inadecuadas constituyen un factor de riesgo muy importante en relación con los trastornos musculoesqueléticos. Dentro de las malas posturas o aquellas inadecuadas, podemos distinguir dos grupos:

- ❖ Posturas mantenidas, como la permanencia prolongada en posición de sentado o la bipedestación prolongada.
- ❖ Posturas forzadas como estar arrodillado, en cuclillas o trabajar con los brazos por encima de los hombros.

#### Riesgos

- ❖ Trastornos musculoesqueléticos por posturas forzadas o mantenidas en el tiempo.
- ❖ Hinchazón, dolor, varices e incluso tromboembolismo venoso.



## Medidas Preventivas

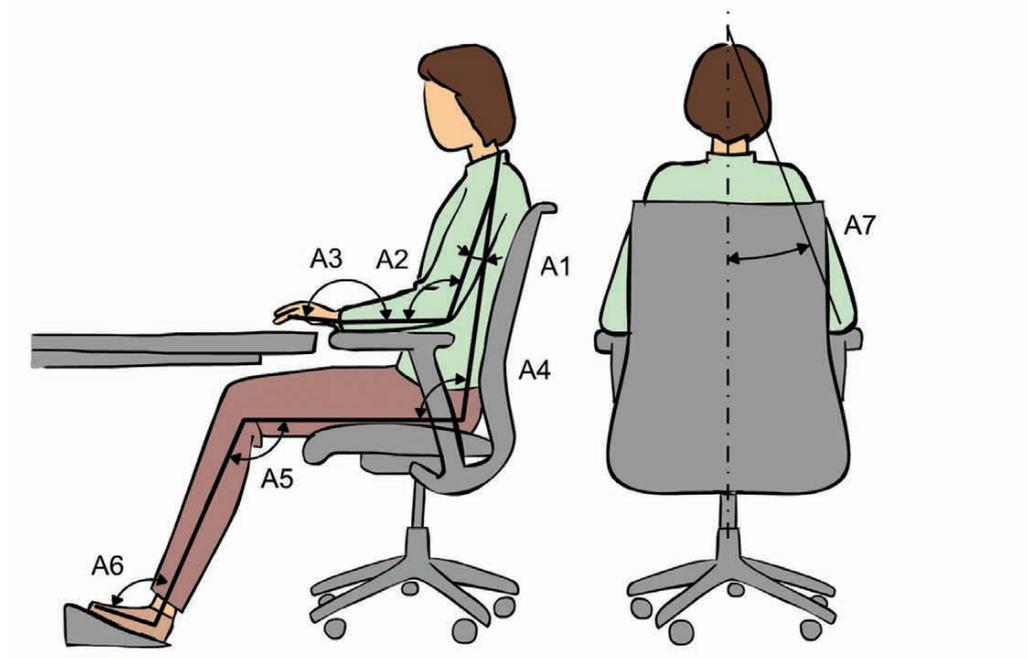
- ❖ Ten en cuenta que como norma general, la postura sentada es la más adecuada para el trabajo en oficinas y despachos, especialmente si eres *usuario* de equipos con PV (pantallas de visualización).
- ❖ Organiza tu espacio de trabajo de forma que los elementos y materiales que vas a utilizar estén ordenados y al alcance de la mano.



- ❖ Cuando hables por el teléfono, no sujetes el auricular del mismo entre el hombro y la oreja.
- ❖ Si tu trabajo te lo permite, alterna distintas actividades en las que se adopten posturas y movimientos diferentes. Así, impedirás fatigar los mismos músculos al no realizar tareas similares durante periodos de tiempo prolongados.
- ❖ Considera la importancia de realizar estiramientos y ejercicios de relajación.

## Postura sentada

- ❖ Regula la altura del asiento de manera que los brazos apoyados en la mesa y pegados al cuerpo formen un ángulo recto con el antebrazo, y que los muslos estén en posición horizontal con los pies en el suelo.
- ❖ Ajusta la inclinación del respaldo de manera que en la cadera se forme un ángulo de aproximadamente  $100^\circ$  entre el tronco y los muslos.



	Ángulo	Rango
A1	Flexión del hombro	0° a 30°
A2	Flexión de codo	80° a 100°
A3	Flexoextensión de muñeca	170° a 190°
A4	Cadera	90° a 110°
A5	Flexión rodilla	90° a 120°
A6	Flexión de tobillo	90° a 110°
A7	Ángulo de abducción	0° a 25°

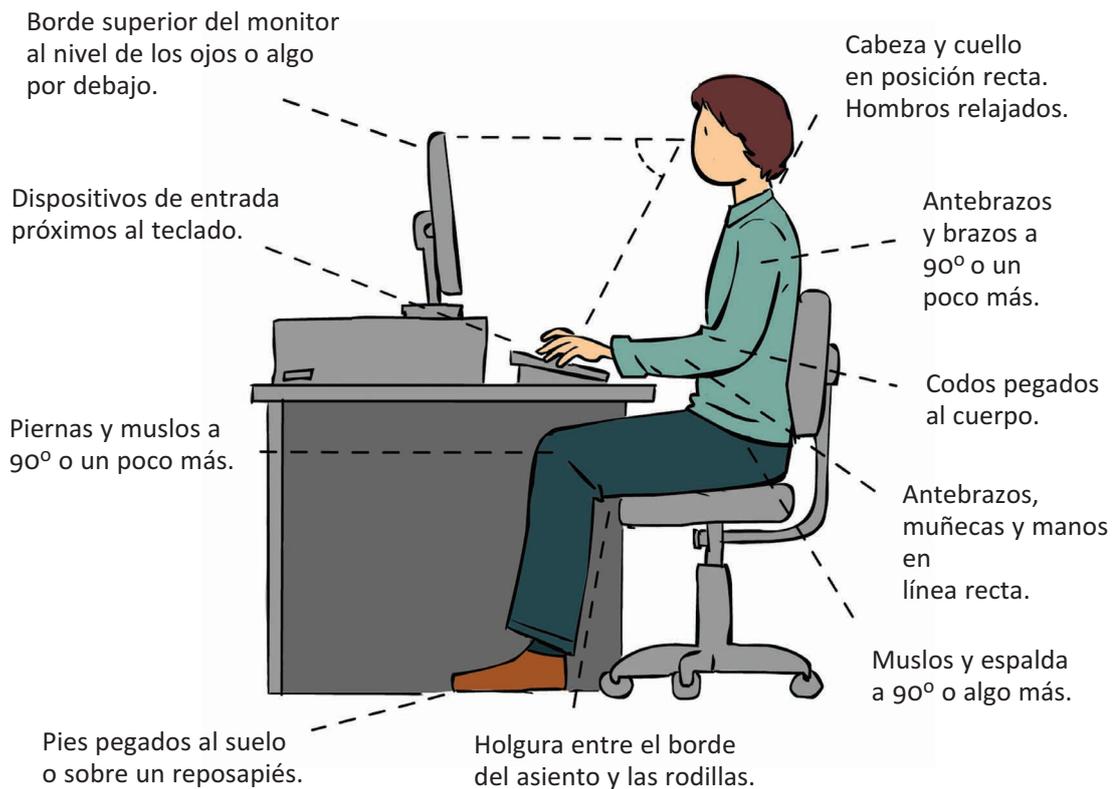
- ↙ Al sentarte, apóyate en los reposabrazos, procurando acercar al máximo la espalda en el respaldo. Evita hacerlo en el extremo del asiento.

Si el respaldo no te proporcionara apoyo suficiente a la parte baja de la espalda, puedes utilizar un cojín.

- ↙ Pon los antebrazos en la mesa y mantén las muñecas en línea con respecto a los mismos.
- ↙ Mientras trabajas, mueve tus pies y piernas. Varía entre descansar los pies sobre el suelo o el reposapiés, en su caso.
- ↙ Evita cruzar las piernas o flexionar las rodillas por debajo de 90°. Estas posturas dificultan la circulación de la sangre y tensan la espalda.
- ↙ Revisa tu postura cada poco tiempo; pregúntate si continúas bien sentado.



- ❖ Procura no estar en postura de sentado más de 2 horas seguidas. Si es posible, levántate y camina durante cortos periodos de tiempo para activar la circulación.
- ❖ Para levantarte, retrocede ligeramente un pie y apóyate en los reposabrazos de la silla o en su defecto, en la mesa o los muslos, manteniendo la espalda recta.



### Postura de pie

Permanecer largos periodos de pie de forma estática puede generar molestias en la zona lumbar y en los miembros inferiores.

- ❖ Siempre que sea posible, evita la postura de pie. Es preferible la postura sentada, sentada en alto o en su defecto, de pie con apoyo.
- ❖ Realiza movimientos para disminuir las sobrecargas, por ejemplo, bascula alternativamente el peso sobre una pierna y luego sobre la otra, o da un paso hacia delante o a los lados.
- ❖ Evita la hipertensión de rodillas efectuando una pequeña flexión de las mismas para no generar excesiva tensión en la zona lumbar.

- ↙ Procura no estar de pie más de 1 hora seguida. Siéntate de vez en cuando para disminuir el grado de fatiga.
- ↙ Efectúa pequeños desplazamientos caminando para que no se carguen las piernas.
- ↙ Eleva lenta y alternativamente las puntas de los pies para favorecer el retorno venoso.
- ↙ Si es posible, utiliza un reposapiés que te permita alternar el apoyo de los pies.

### Posturas forzadas

- ↙ Trabaja con las muñecas en la posición más recta posible evitando flexoextensiones o desviaciones laterales.
- ↙ En caso de tener que acceder a las partes altas de los armarios y las estanterías, o permanecer en posturas que supongan trabajar con los brazos por encima de los hombros, procura adecuar la posición al punto de operación, de manera que los codos queden cerca del cuerpo y en la posición más baja posible, y éste se mantenga erguido la mayor parte del tiempo.
- ↙ Evita flexiones o inclinaciones laterales del tronco, así como las posturas de rodillas o en cuclillas. Sustituye la posición “de rodillas” por la postura de rodilla alterna en el suelo con la otra semiflexionada, a fin de conseguir mantener la espalda recta.



# Trabajos de atención al público

## Riesgos

- ⚠ El estrés es un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican el trato directo con el público ya que, en algunos casos, la persona ha de afrontar exigencias, quejas y reclamaciones, acompañadas en ocasiones de episodios de violencia verbal o, incluso en casos muy excepcionales, física.
- ⚠ Los principales factores de riesgo asociados al estrés en trabajos que requieren atención al público, entendidos como aquellas circunstancias o situaciones que aumentan las probabilidades de desarrollarlo, son los siguientes:
  - ✓ Falta de medios o de autonomía para la toma de decisiones que permitan una resolución satisfactoria de los requerimientos y necesidades presentadas.
  - ✓ Desconocimiento de los procedimientos e instrucciones de actuación ante situaciones complejas o conflictivas.
  - ✓ Incertidumbre sobre los resultados o las consecuencias de las decisiones tomadas, en especial respecto al nivel de satisfacción de las personas o el cumplimiento de los objetivos fijados.
  - ✓ Exigencia de un alto nivel de concentración mantenido durante largos períodos.
  - ✓ Sobrecarga de trabajo.
  - ✓ Realización simultánea de diversas tareas como el manejo de dispositivos informáticos, la atención telefónica, la consulta de documentación, etc.
  - ✓ Turnos de trabajo sin pausas.
  - ✓ Falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables.
  - ✓ Riesgo de agresión, ya sea verbal o física, por la falta de una barrera física que interponga un límite entre las personas.
  - ✓ Tiempos de espera excesivos, con el consiguiente incremento de la tensión que ello supone.



- ↘ Síndrome de “burnout”, consecuencia del estrés laboral crónico caracterizado por un agotamiento emocional, baja realización profesional y despersonalización (característico de trabajos en los que se presta atención a *usuarios*).

## Medidas Preventivas

De forma genérica, se pueden proponer las siguientes pautas de actuación individual a adoptar ante las personas para disminuir su agresividad:

- ✓ Procura dispensar un trato profesional y empático. Intenta ponerte en su lugar para comprender sus necesidades y poder dar respuesta a sus requerimientos.
- ✓ Centra tu atención en su exposición. Dirígete a la persona de forma clara y audible, con un tono amable, cordial y profesional, evitando hablar demasiado rápido. Asimismo, utiliza un vocabulario sencillo, descriptivo y adaptado al interlocutor.
- ✓ Habla en presente sin abusar de los condicionales, ya que genera incertidumbre y falta de compromiso (“yo no dije que sí. Dije que podría ser así...”); emplea expresiones positivas y si es posible, usa el nombre de la persona con las que estás hablando.
- ✓ Si no puedes ofrecer una solución satisfactoria a alguna cuestión, informa de las limitaciones del servicio e intenta orientar sobre otras alternativas.
- ✓ Cuando la persona esté expresando sus dudas o problemas:
  - Mírala a los ojos y mantén una expresión facial agradable.
  - Asiente con la cabeza o emite afirmaciones; haz reformulaciones.
  - No saques conclusiones precipitadas ni realices suposiciones.
  - Pregunta si no estás seguro de haberlo comprendido.
  - Evita atender llamadas, así como dejar a la persona hablando.
  - No cortes sus argumentaciones, disculpándote si es preciso.
  - Nunca utilices el sarcasmo o chascarrillos.
- ✓ Mantén la calma cuando observes a la persona alterada. Ante un tono de voz elevado, es importante mantener o incluso disminuir el nuestro y actuar de una forma sosegada. Para mantener la calma, puedes intentar respirar de forma pausada.
- ✓ Invítale a sentarse, es mucho más difícil encolerizarse o gritar.
- ✓ No le contradigas ni hagas juicios de valor, ya que para ella sus argumentos son válidos.

- ✓ Nunca personalices las críticas. Recuerda que éstas van generalmente dirigidas hacia el sistema y no hacia una persona en concreto.

### Consejos para manejar el estrés

- ↪ Presta atención a las posibles señales de alerta que el cuerpo emite, como el insomnio, las palpitaciones, la incapacidad para desconectar del trabajo, las dificultades para concentrarse, etc. Aprender a identificar los problemas es el primer paso para poder poner solución a los mismos.
- ↪ Trata de compartir con alguien tus preocupaciones y pide opinión cuando sientas que la situación te desborda.
- ↪ Todo el mundo necesita ayuda de vez en cuando y tener amistades o algún familiar en quien apoyarte es imprescindible. Evita el aislamiento.
- ↪ Busca pequeños momentos de satisfacción y procura encontrar alguna actividad gratificante que te ayude a contrarrestar las contrariedades del día a día, por ejemplo, dedicando unos minutos a alguna afición.
- ↪ En momentos de elevada tensión, puedes realizar ejercicios respiratorios de relajación.
- ↪ Procura mantenerte en buen estado físico general, ya que puede suponer un buen amortiguador del estrés.
- ↪ En caso de no poder afrontar la situación adecuadamente, acude a ayuda especializada.
- ↪ Practica “la respiración controlada”. Aprenderás que puedes relajarte por ti mismo y te será útil para mantener la calma en momentos de tensión y para tranquilizarte después de haber soportado alguna situación estresante.

Se pretende conseguir una respiración lenta, regular y poco profunda. De esta manera, aumenta la capacidad pulmonar y mejora la calidad de respiración:

1. Sitúate en un lugar cómodo, en posición de sentado o tumbado con las rodillas dobladas y relaja los músculos de cuello y brazos.
2. Coloca una mano sobre tu abdomen y otra sobre el pecho.
3. Inspira aire profunda y lentamente por la nariz y dirígelo al abdomen. Cuenta mentalmente hasta cuatro y nota como éste se va hinchando lentamente.
4. Retén el aire y cuenta mentalmente hasta cuatro.
5. Déjalo salir muy lentamente por la boca sin soplar y nuevamente, cuenta mentalmente hasta cuatro.
6. Repite este ejercicio varias veces, observando siempre cómo sube y baja lentamente el abdomen y concéntrate en la sensación de relajación que vas sintiendo.

4 segundos



Inspira por la nariz  
lentamente y dirígelo  
al abdomen.

4 segundos



Retén el aire.

4 segundos



Déjalo salir por la  
boca muy lentamente.

# Puestos con pantallas de visualización

## Riesgos

- ❖ Trastornos musculoesqueléticos en las regiones cervical, dorsal o lumbar, así como en las piernas, por posturas inadecuadas y mantenidas.
- ❖ Microtraumatismos en dedos y muñecas por la colocación incorrecta de la mano y una frecuencia elevada de pulsación de teclado y ratón.
- ❖ Fatiga visual: picor ocular, aumento del parpadeo, lagrimeo, pesadez en los párpados y ojos.

## Medidas Preventivas

### Pantalla de Ordenador

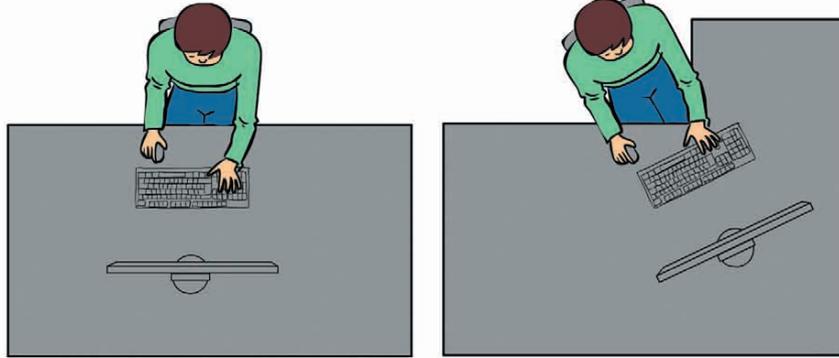
- ❖ Siempre que sea posible, evita deslumbramientos o reflejos en la pantalla. Para ello, ubícala de manera que la fuente de luz incida de manera lateral en la misma.

La mayoría de las pantallas de los ordenadores tienen inclinación orientable, tanto en el plano vertical como en el horizontal. Esto te permite acomodar la pantalla en la posición más adecuada.

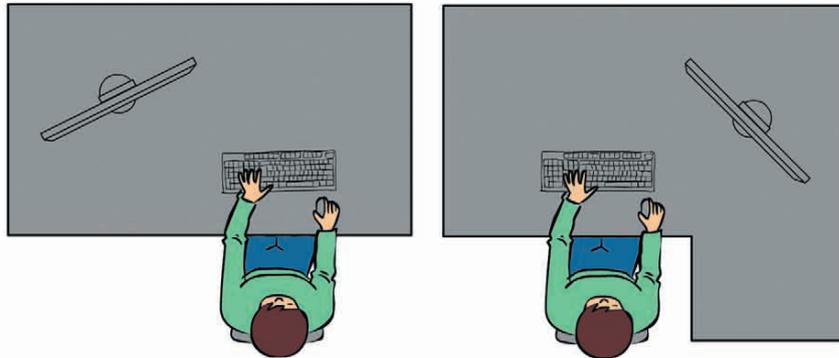
- ❖ Sitúa la pantalla frente a ti. Así, podrás evitar tener que girar el cuello cada vez que necesites mirarla y posibles molestias en este o dolores de cabeza.
- ❖ Regula tu posición y la de la pantalla de manera que la horizontal de tu visual coincida con el borde superior del ordenador, quedando la misma ligeramente por debajo de los ojos (entre 10° y 60°), y a una distancia en torno a los 50 cm (generalmente será función del tamaño de la pantalla). No la sitúes por encima de la horizontal; en posición elevada provoca extensión de cuello que sobrecarga tu musculatura cervical.
- ❖ Realiza los ajustes que estimes oportunos, de modo que el brillo y el contraste sean los adecuados. Si una vez reguladas las características de la misma, la imagen es inestable o no es del todo nítida, avisa al personal responsable.
- ❖ El tamaño de los caracteres deben ser suficientemente grandes para que se puedan leer con facilidad y evitar la fatiga visual.



**Sí**



**No**



- ❖ Opta por colores confortables a la vista, evitando por ejemplo, las letras rojas sobre un fondo azul, el amarillo sobre el verde o viceversa.
- ❖ No tengas objetos brillantes o de muchos colores sobre tu escritorio. Procura que los colores de los componentes del mismo sean de una tonalidad uniforme para no sobrecargar visualmente el puesto de trabajo.
- ❖ Alterna períodos de lectura en la pantalla (distancia corta) con períodos de mirada a larga distancia (horizonte, objeto lejano). Esto ayudará a relajar la musculatura que da movilidad a los ojos.
- ❖ La musculatura del cuello, la de la mandíbula y la que rodea a los ojos está relacionada. Un ejercicio adecuado para no tensar estos tres grupos musculares es el siguiente: cubriendo un ojo, lee un pequeño párrafo. A continuación, lee el siguiente cubriéndote el otro ojo. Ésta operación favorecerá el equilibrio de la tensión de ambos lados.

### Teclado

La colocación y utilización del teclado es un factor que influye de manera muy importante en la postura que adoptas durante el trabajo con la pantalla de visualización.

- ❖ Procura que sea independiente del resto del equipo para poder reubicarlo según los cambios que realices.

- ❏ Mientras trabajes con él, mantén los codos flexionados 90°, la espalda recta y los hombros en postura relajada. Apoya siempre los brazos encima de la mesa.
- ❏ Observa que el teclado no esté demasiado alto. La posición correcta se consigue cuando el antebrazo, la muñeca y la mano forman una línea recta.
- ❏ Coloca el teclado a una distancia suficiente del borde de la mesa, unos 10 cm a simple vista, para poder apoyar las muñecas y así teclear con mayor facilidad.
- ❏ Presiona las teclas con muy poca presión o fuerza de los dedos para activarlas. Un estilo de pulsación incorrecto (si usas demasiada fuerza) puede aumentar innecesariamente la tensión en los tendones y los músculos de las manos, muñecas y antebrazos.
- ❏ Evita el uso prolongado del teclado del ordenador y el ratón que incorpora el ordenador portátil (touch pad). Usar uno independiente te permitirá tener una buena posición de los brazos y apoyar las muñecas de manera correcta.



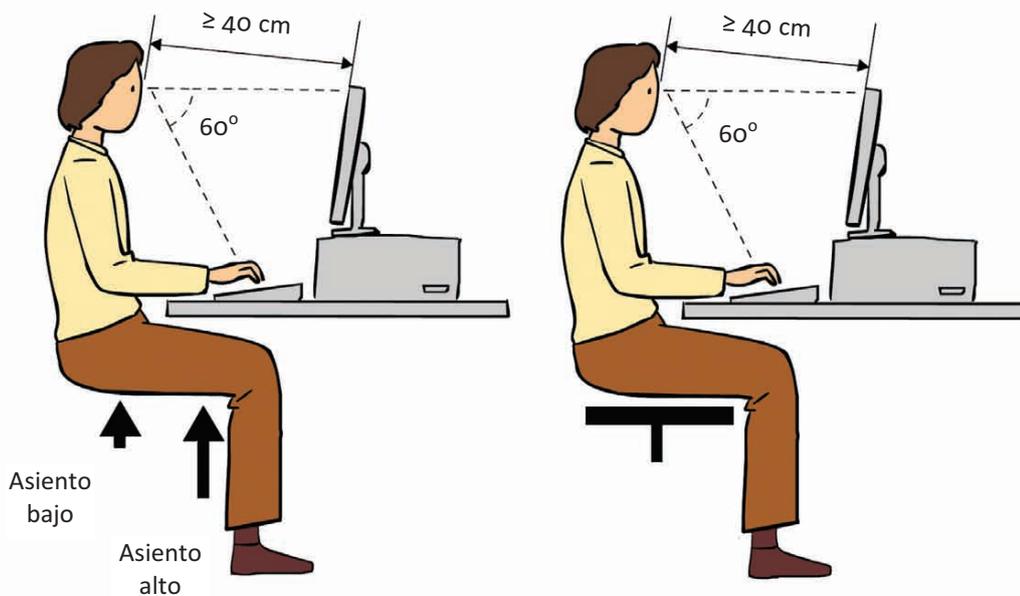
### Ratón

- ❏ Colócalo igualmente en torno a 10 o 15 cm respecto del borde de la mesa. Esto te permitirá tener correctamente apoyadas las muñecas. Asimismo, comprueba que dispones de espacio para poder manejarlo cómodamente.
- ❏ Sitúa los codos lo más cerca posible de tu cuerpo.
- ❏ Utiliza, siempre que puedas, un ratón inalámbrico para poder disponer de total libertad de movimientos a la hora de manejarlo.
- ❏ Ajusta las características del ratón a tu nivel de exigencia y conocimiento. Si eres una persona zurda modifica su configuración.
- ❏ Descansa totalmente la mano sobre él y muévelo procurando que la muñeca y el antebrazo estén alineados y apoyen en la mesa.
- ❏ Las almohadillas de gel colocadas en las muñecas pueden ser útiles para evitar la extensión de muñeca provocada por el uso del ratón.

### Silla de trabajo

Las características de la silla de trabajo y su regulación afectan principalmente a la postura del tronco y a la movilidad de la espalda y de las piernas. Por esta razón, de su diseño y colocación dependerá que puedas mantener una postura adecuada mientras trabajas, con la espalda y cuello relajados y rectos.

- ✦ Para adecuar la silla a tu estatura y postura natural, sigue estos sencillos pasos:
  - ✓ Acerca la silla a la mesa y ajusta la altura del asiento, de tal forma que el brazo y el antebrazo formen aproximadamente un ángulo recto.
  - ✓ La regulación de la altura del asiento debe ser tal que evite la presión del mismo sobre la parte posterior del muslo.
  - ✓ Comprueba que los pies descansan cómodamente en el suelo y que los muslos se encuentran en posición horizontal. Si esto no fuera así, siempre que sea posible, utiliza un reposapiés porque la presión excesiva en la parte posterior de los muslos dificulta el retorno sanguíneo.
  - ✓ Apoya la espalda en el respaldo y evita una postura desgarbada deslizándote sobre el asiento.
  - ✓ Evita los giros y las inclinaciones frontales y laterales del tronco.



Zonas de presión del  
asiento mal colocado.

Zona de presión uniforme.  
Asiento colocado correctamente.

### Mesa

- ↙ Organiza los espacios de tu mesa. Destina las zonas más accesibles de la misma para ubicar la pantalla del ordenador, el teclado y el atril o para dejar espacio libre para trabajar. Coloca el resto de elementos accesorios como las impresoras, los teléfonos o los archivadores en la zona de cajones o en las partes habilitadas específicamente para ellos, siempre que dispongas de las mismas.
- ↙ Evita acumular demasiados papeles sobre la mesa porque limitarán el espacio disponible para poder trabajar de manera cómoda. Ten encima únicamente los documentos que estés usando en cada momento y la documentación que no utilices en archivadores o estanterías destinadas para ello.
- ↙ Deja suficiente espacio libre debajo de la misma para moverte libremente. No almacenes cajas, archivadores u otros objetos que limiten tu movilidad.

### Otros elementos

- ↙ El atril o portadocumentos es recomendable en puestos en los que la tarea principal consiste en labores de introducción de datos para evitar movimientos repetitivos del cuello.
- ↙ Se debe colocar próximo a la pantalla y con la misma orientación que ésta.

### Nuevos dispositivos electrónicos

En los últimos años se ha producido un importante incremento en el uso de los ordenadores portátiles, lectores de libros electrónicos, “tablets”, PDA y “smartphones”. El empleo de estos equipos adoptando posturas inadecuadas ha generado un incremento de los trastornos musculoesqueléticos que se manifiestan en forma de lumbalgias, cervicalgias, cefaleas y lesiones en los miembros superiores. A continuación, se presentan algunas recomendaciones con el objeto de prevenir dichos trastornos durante la utilización de estos dispositivos:

#### “Tablet”

- ↙ No utilices la tableta sobre las piernas. Colócala sobre la mesa manteniendo las muñecas en la posición más recta posible.
- ↙ Evita flexionar de manera excesiva el cuello. Utiliza un soporte o una funda que permita un adecuado ángulo de inclinación de la misma.
- ↙ Procura realizar descansos cortos pero frecuentes.





- ❖ Si tienes que utilizarla en posición de pie durante un tiempo prolongado, es recomendable emplear un soporte tipo bandolera.

#### “Smartphone” y PDA

- ❖ Evita sujetar el móvil entre la cara y el hombro. Utiliza para ello el micrófono o el auricular auxiliar.
- ❖ Cuando vayas a comunicarte sin realizar una llamada, colócalos ligeramente por debajo del nivel de los hombros y a unos 30 cm del pecho aproximadamente, con el cuello y las muñecas rectas y los hombros relajados.
- ❖ Procura mantener la espalda apoyada en el respaldo del asiento durante su uso.



- **Coloca el dispositivo ligeramente por debajo del nivel de los hombros, cercano al pecho y con el cuello y las muñecas rectas. Relaja los hombros.** ■

- ❖ Realiza pausas de 2 o 3 minutos cada 15 minutos de utilización del teclado. Ten en cuenta que estos dispositivos los podemos reemplazar cada cierto tiempo, pero nuestros ojos, nuestros músculos y huesos son para siempre.
- ❖ Reflexiona sobre el tiempo que dedicas a su uso. Aprende a desconectarte. Evita estar todo el día “en línea”.

# Ejercicios de estiramiento y relajación

La adopción de posturas forzadas, la manipulación manual de cargas, la realización de movimientos repetitivos y las características individuales son los principales factores de riesgo en la aparición de trastornos musculoesqueléticos.

La prevención de los mismos está directamente relacionada con el diseño del puesto de trabajo, así como con la adopción de unos adecuados hábitos posturales.

Con el fin de evitar la aparición de este tipo de lesiones, es recomendable siempre estirar de manera previa y posteriormente al esfuerzo físico a realizar, incorporando este proceder a tus hábitos cotidianos.

Recuerda además, que ha de realizarse de forma suave, lenta, progresiva y controlada. Asimismo, es importante respetar el límite del no-dolor, evitando provocar daños en las estructuras musculares.

Son objetivos de los estiramientos:

- ✓ Relajar y preparar la musculatura frente a trabajos estáticos.
- ✓ Disminuir el estrés y la tensión.
- ✓ Prevenir lesiones musculares.
- ✓ Aliviar el dolor y mejorar la flexibilidad.

Para su realización, basta con seguir las recomendaciones que se muestran a continuación:

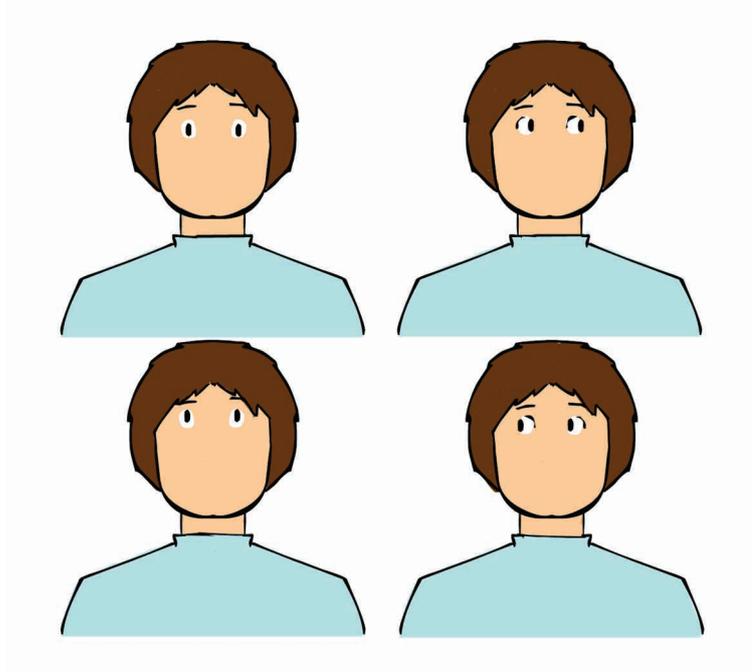
- ✓ Establecer una posición de inicio.
- ✓ Realizar el estiramiento progresivo hasta percibir una sensación de estiramiento ligera-moderada.
- ✓ Mantener el estiramiento durante 5 segundos excepto en aquellos en los que se recomiende un periodo de tiempo diferente.
- ✓ Al terminarlos, volver de forma paulatina a la posición original.
- ✓ Reposar durante 5 a 10 segundos.

## 4.1 Estiramientos en el ámbito de la oficina

Existen diferentes tipos de estiramientos que permiten mantener o mejorar la extensión y elasticidad muscular, ya que un músculo frío y acortado es un músculo susceptible de lesión.

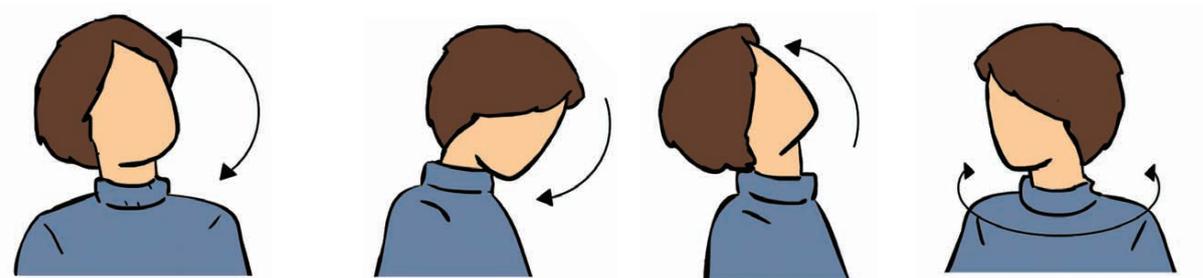
### Relajación de los ojos

- ❖ Cierra los ojos durante unos segundos.
- ❖ Mueve los ojos en todas las direcciones alzando las cejas.



### Estiramientos de la zona cervical

- ❖ Mueve la cabeza lenta y alternativamente a ambos lados.
- ❖ Mueve la cabeza suavemente hacia delante y hacia atrás.
- ❖ Gira lateralmente la cabeza.



### Estiramientos de los hombros y brazos

- ✓ Estiramientos destinados a evitar la sobrecarga a este nivel, provocada tanto por el mantenimiento prolongado de posturas estáticas, como por la manipulación manual de cargas.

#### Estiramiento de tríceps

Sube el brazo hasta que el codo quede cerca de la cabeza. Sosteniendo éste por detrás, haz un leve empuje hacia la cabeza y hacia arriba.



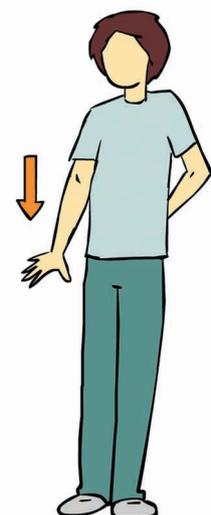
#### Estiramiento de deltoides

Acerca un brazo hacia el pecho manteniéndolo en posición horizontal. Con el otro, aproxima ligeramente el hombro, alargando suavemente todo el brazo hacia la horizontal.



#### Descenso de hombro - estiramiento de trapecio

Con la palma de la mano abierta y la muñeca extendida, baja el hombro, permitiendo el estiramiento del antebrazo y del hombro.



### Estiramientos de muñeca y antebrazos



Eleva los dos brazos hacia delante. Con los puños cerrados, trata de alargar los dos antebrazos.

Extiende el pulgar para relajar la musculatura de la palma de la mano.

Con las manos entrecruzadas, empuja hacia delante los brazos. Mantén esta posición 15 segundos aproximadamente.

Con este ejercicio, permitirás la relajación de musculatura posterior del hombro.

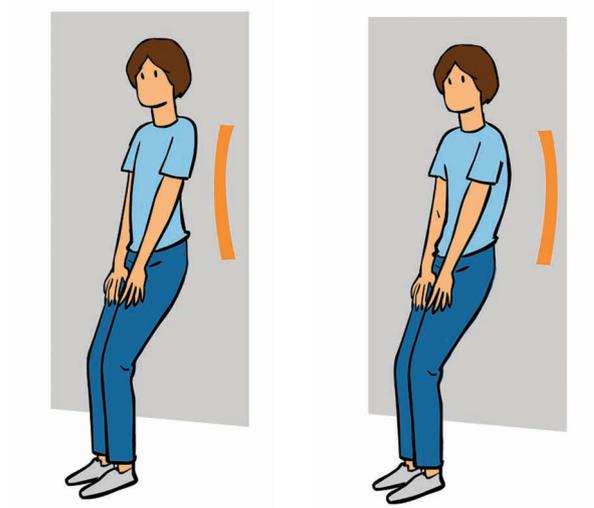
### Estiramientos de espalda

- ✓ Estiramientos destinados a relajar la zona lumbar, descargando la pesadez de la parte inferior de la espalda y flexibilizando la musculatura.

#### Báscula pelvica

Apoya tu espalda en una pared tratando de “borrar” el espacio que queda detrás mediante la puesta en contacto de la zona lumbar con la misma.

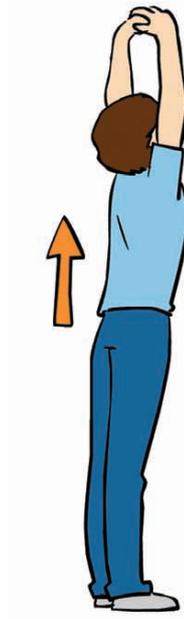
Después, arquea la zona lumbar de forma que ésta se despegue de la pared.



### Estiramientos de la columna

Con las manos entrecruzadas, empuja hacia arriba de los brazos.

Mantén esta posición 15 segundos aproximadamente.



### Estiramientos de las piernas

- ✓ Destinados a descargar y relajar la musculatura de las piernas, evitarán la sobrecarga de las mismas tras estar de pie de manera prolongada, caminar durante largos períodos o subir y bajar escaleras de forma continuada.

### Estiramientos de cuádriceps

De pie y apoyado en una silla, levanta la pierna hacia atrás ayudándote con la mano. Repite el ejercicio con ambas piernas.



### Estiramientos de gemelos

En posición de pie, coloca una pierna por detrás de la otra, manteniendo la mirada al frente y la espalda recta. A continuación, dobla la rodilla que está delante hasta que comience una sensación de estiramiento de la pierna que se encuentra detrás.

La pierna que se quiere estirar será la que se ponga detrás con la rodilla extendida (la otra estará delante, con la rodilla flexionada).

Mantén durante 2 minutos la postura, respirando profundamente, sin realizar rebotes y con el talón apoyado en el suelo.





## 4.2 Estiramientos en el ámbito doméstico

Además de los anteriores, se presentan algunos ejemplos de ejercicios sencillos para descargar las piernas:

- ✓ Estando sentado en el suelo, apoya los pies en el mismo y levanta alternativamente las puntas hacia arriba y hacia abajo. Haz 10 repeticiones lentas y suaves con cada pie alternativamente.
- ✓ Sentada en el suelo, apoya los talones en el mismo y pegados el uno al otro, acerca y aleja las puntas del otro pie como en una línea media.
- ✓ Tumbado boca arriba, realiza un pequeño ejercicio de pedaleo durante diez segundos. Luego, relájate 10 segundos y tras éste período, vuelve a repetir el ciclo de nuevo.
- ✓ Estando sentada en el suelo y con los talones apoyados, encoge los dedos de los pies como si quisieras arañar el suelo. Mantén unos segundos y vuelve a estirar. Repite esta acción 10 veces por ciclo.
- ✓ Tumbado boca arriba con los talones apoyados, acerca los dedos de un pie al suelo y después, hacia atrás. Con el pie contrario realiza el movimiento inverso, consiguiendo un efecto similar a la acción de caminar.

# Salud integral de las personas que trabajan en oficinas y despachos

El desarrollo de la actividad laboral propia de oficinas y despachos se caracteriza por mantener posturas estáticas durante periodos prolongados de tiempo y la prevalencia de estilos de vida sedentarios.

No obstante, la seguridad y salud de las personas que realizan dicho trabajo no puede considerarse de forma aislada sin tener en cuenta ciertos hábitos individuales. El ejercicio físico efectuado de forma regular y a una intensidad moderada, una alimentación saludable, el control del estrés, evitar el tabaco y un tiempo de recuperación y descanso adecuado, contribuyen de forma muy importante en la prevención de trastornos musculoesqueléticos, a mantener una espalda sana y a una mejor salud general.

## La actividad física y el deporte

Los beneficios para nuestro organismo derivados de la práctica del ejercicio físico son innumerables. La actividad física produce numerosos beneficios, tanto físicos como psicológicos para la salud.

Una vida físicamente activa mejora la condición cardiovascular y muscular, disminuyendo el riesgo de mortalidad por cardiopatía isquémica, contribuye al control del sobrepeso, de la tensión arterial, de la diabetes y del colesterol, disminuye las molestias digestivas, aumenta la elasticidad muscular y la flexibilidad articular, interviene en la corrección de malas posturas, disminuye el riesgo de padecer ciertos tipos de cáncer, mejora la imagen personal, y por último, incrementa el bienestar psicológico reduciendo el estrés, la ansiedad, la depresión y el insomnio. En resumen, proporciona una mejor condición general a la persona y mejora la sensación de bienestar general.

### ⤵ Recomendaciones generales:

- ✓ La prescripción de ejercicio físico deberá ser individualizada y sometida a controles médicos regulares.
- ✓ Si tienes alguna enfermedad cardíaca, pulmonar o hipertensión, entre otras, no hagas ejercicio sin consultar previamente al servicio médico.



- ✓ Un objetivo sencillo y alcanzable para todos es realizar 30 minutos de actividad física de intensidad moderada seis días a la semana.
- ✓ Cuando inicies la actividad física, evita ejercicios de intensidades elevadas.
- ✓ No realices ejercicios físicos en ambientes calurosos y húmedos por el riesgo de deshidratación e hipotermia.
- ✓ Recuerda efectuar siempre estiramientos y ejercicios de relajación antes y después de cada sesión.
- ✓ Hidrátate adecuadamente antes de sentir sed. La sed es un indicador de deshidratación por lo que se deberá beber antes, durante y después del ejercicio.
- ✓ Ten en cuenta la percepción subjetiva del esfuerzo, evitando el cansancio excesivo.
- ✓ Considera que la natación, especialmente las modalidades de “crol” y “espalda”, constituyen uno de los deportes más completos para mantener tu espalda en buena forma.
- ✓ El ciclismo practicado “apoyando” las manos sobre el manillar y no “tirando” del mismo, con el sillín ubicado a una altura adecuada, fortalece la musculatura dorsal y lumbar. Compensa este deporte con ejercicios de abdominales.
- ✓ Si sales a correr, hazlo sobre superficies blandas (césped, tierra) y regulares (sin agujeros ni piedras) y utiliza calzado deportivo apropiado.

## La alimentación y el sobrepeso

El sobrepeso, además de ser un importante factor de riesgo cardiovascular, tiene una incidencia elevada sobre el dolor de espalda.

La alimentación es uno de los principales factores asociados a la salud de las personas y el sobrepeso, generalmente, es la consecuencia directa de una alimentación inadecuada.

Una dieta saludable se basa en la ingesta variada de la cantidad adecuada de alimentos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido los porcentajes recomendables diarios de los nutrientes esenciales:

<b>Hidratos de carbono:</b>	55-60%
<b>Grasas:</b>	inferior al 30%
<b>Proteínas:</b>	15%

## Salud integral de las personas que trabajan en oficinas y despachos

El índice de masa corporal (IMC), aparte de estar relacionado con el riesgo de sufrir un accidente cardiovascular, es una forma sencilla de comprobar tu peso. Se calcula dividiendo el peso, en kg, entre el cuadrado de la estatura, en metros.

IMC	VALORACIÓN PESO	RIESGO CARDIOVASCULAR
< 18,5	Bajo peso	
18,5-24,9	Peso normal	
25-26,9	Sobrepeso grado I	Aumentado
27-29,9	Sobrepeso grado II	Medio
30-34,9	Obesidad grado I	Alto
35-39,9	Obesidad grado II	Muy alto
>40	Obesidad mórbida	Extremadamente alto

### Consejos generales:

- ✓ Las personas que quieran perder peso deben disminuir la cantidad de alimentos ingeridos.
- ✓ Controla tu alimentación, no cargues con un peso innecesario; disfruta de una alimentación equilibrada, variada y saludable.
- ✓ Reduce la ingesta energética procedente de las grasas y aumenta el consumo de frutas, verduras, legumbres, cereales y frutos secos.
- ✓ Procura llevar a cabo un total de 5 ingestas diarias, sin saltarte el desayuno.
- ✓ Mastica bien la comida, pausadamente y sin prisas.
- ✓ Modera la ingesta de líquidos durante la comida. Ésta ha de ir asociada al gasto energético; come según tu edad y la actividad física que realices.
- ✓ Realiza ejercicio físico aeróbico de forma regular.
- ✓ Recuerda, hay que comer para vivir, no vivir para comer.

### El tabaquismo

El tabaco es la segunda causa de mortalidad en el mundo; actualmente provoca 1 de cada 10 defunciones. Según el Ministerio de Sanidad y Consumo, en España mueren al año en torno a 60.000 personas como consecuencia del tabaco.



Dejar de fumar no es fácil, pero posible y merece la pena intentarlo porque los beneficios de dar el paso son incalculables:

- ✓ Mejorará tu salud.
- ✓ Se normalizará tu tensión arterial y frecuencia cardiaca, así como los niveles de oxígeno y monóxido de carbono.
- ✓ Disminuirá el riesgo de padecer cáncer, de sufrir un infarto o una embolia cerebral.
- ✓ Desaparecerá tu mal aliento.
- ✓ Mejorará el olor de tu ropa.
- ✓ Incrementará tu economía...

Dejar de fumar es una de las decisiones más saludables que puedes tomar en tu vida porque mejora de forma considerable tu salud y tu calidad de vida, así como la de las personas que te rodean.

## El estrés

Son múltiples las respuestas fisiológicas ante una situación estresante: físicas, psicológicas, cognitivas y conductuales.

Entre las alteraciones físicas asociadas al estrés destacan las del ritmo cardiaco, las modificaciones en el sistema nervioso y sobre todo, una importante influencia que tiene en la aparición, desarrollo y mantenimiento de lesiones y dolores de origen musculoesquelético, lumbalgias y cervicalgias especialmente, generando importantes contracturas y sobrecargas musculares.

Además, puede disminuir el umbral del dolor y dar lugar a una actitud negativa ante éste, aumentando el riesgo de padecerlo o produciendo que persista más tiempo. De esta manera, queda claro que la solución ha de pasar por reducir el estrés.

A continuación, se muestra una serie de recomendaciones con objeto de conseguir una disminución del mismo:

- ✓ No acumules los problemas, afróntalos y toma decisiones.
- ✓ Solicita ayuda a las personas que trabajen contigo, a tus familiares o acude a ayuda especializada si es preciso.
- ✓ Fomenta el tiempo de ocio realizando actividades que te ayuden a desconectar de tus preocupaciones.
- ✓ Practica la autoestima. Es bueno que te trates bien.
- ✓ Aprende a tolerar las críticas y a defender tu postura sin irritarte.
- ✓ Ejercita la relajación en los momentos con más tensión.
- ✓ Intenta respetar las horas de sueño.

### El sueño

El sueño tiene un papel muy importante en la recuperación física y psíquica de la persona. Descansar bien es imprescindible para disfrutar de un buen estado físico y mental. La falta del mismo conlleva problemas de atención y memoria, aumenta la irritabilidad y dificulta la recuperación muscular:

- ✓ Procura llevar horarios regulares de trabajo, comida y sueño.
- ✓ No tomes sustancias estimulantes en las 3 horas previas antes de acostarte.
- ✓ Intenta relajarte 1 hora antes de acostarte evitando realizar actividades con altos requerimientos físicos o mentales.
- ✓ Si no puedes dormir no te preocupes e intenta relajarte.
- ✓ La práctica de ejercicio físico de intensidad moderada te ayudará a dormir mejor.



# Seguridad vial

## En vías de circulación

- ↴ Respetar en todo momento las señales de circulación, aun conociendo la carretera.
- ↴ Extrema la precaución cuando te aproximes a:
  - ✓ Un cruce de carreteras.
  - ✓ Cambios de rasante.
  - ✓ Curvas con escasa visibilidad.
  - ✓ Pasos a nivel.
- ↴ En caso de bancos de niebla, circula lentamente, utilizando las luces antiniebla (traseras y delanteras) y sin hacer uso de las "largas", ya que éstas pueden deslumbrarte.
- ↴ Cuando el viento sople con fuerza, modera tu velocidad, coge el volante con ambas manos de forma firme y evita movimientos bruscos.
- ↴ Si debes circular sobre hielo, utiliza el embrague y el freno de forma suave, mantén la dirección firme y en caso necesario, haz uso de las cadenas.
- ↴ En días de lluvia, reduce la velocidad y emplea los frenos lo menos posible. Si la lluvia es muy fuerte y el limpiaparabrisas no garantiza una buena visibilidad, detén el coche en lugar seguro y espera hasta que amaine.

## Ciclomotores, motocicletas y bicicletas

- ↴ Utiliza un casco reglamentario, puede salvarte la vida.
- ↴ No aproveches la movilidad de tu vehículo para provocar situaciones de riesgo en los embotellamientos y semáforos.
- ↴ Ten siempre presente que cualquier colisión puede transformarse en un accidente grave.
- ↴ Utiliza ropa reflectante o alumbrado auxiliar para garantizar tu visibilidad en todo momento.



### Mantenimiento del vehículo

- ❖ Cuida en todo momento el estado de tu vehículo, no sólo cuando debas realizar largos desplazamientos.
- ❖ Recuerda pasar la ITV obligatoria o voluntariamente, ya sea por la edad del automóvil o por haber sufrido un accidente que haya podido afectar al motor, transmisión o bastidor.
- ❖ En cualquier caso, presta siempre atención a:
  - ✓ Los sistemas de seguridad activa.
  - ✓ El estado de los neumáticos (deformaciones, desgaste y presión).
  - ✓ El correcto funcionamiento de la dirección.
  - ✓ Las posibles anomalías de la suspensión (amortiguadores).
  - ✓ La efectividad de los frenos (discos, pastillas, tambores, zapatas, latiguillos, bombines y líquido).
  - ✓ El correcto funcionamiento, reglaje y limpieza de todas las lámparas que conforman el alumbrado.
  - ✓ El posible deterioro de los limpiaparabrisas.
  - ✓ Los sistemas de seguridad pasiva.
  - ✓ El estado y correcto funcionamiento de los cinturones de seguridad, airbag, chasis y carrocería.
  - ✓ El buen estado del motor, la transmisión y la batería.

## Normas de seguridad para peatones

### ↙ En núcleo urbano:

- ✓ Recuerda que las normas de circulación también afectan a los peatones. Por tanto, respeta las señales, los semáforos y las indicaciones de los agentes.
- ✓ Cruza las calles de manera perpendicular a la acera y siempre que puedas, utilizando los pasos de peatones.
- ✓ Presta atención a las entradas y salidas de los garajes.

### ↙ En carretera:

- ✓ Camina siempre por la izquierda, ya que de esta forma verás aproximarse a los vehículos de frente.
- ✓ Si vais varias personas juntas, caminad en hilera.
- ✓ No lleves animales sueltos, pueden ser atropellados y causar accidentes.
- ✓ Si te desplazas de noche por una carretera, colócate prendas reflectantes.



■ **Respetar siempre las normas de circulación. Utilizar los pasos de peatones para cruzar.** ■



# Señalización

Existen riesgos que, por su naturaleza o características, no pueden eliminarse en su totalidad. Independientemente de la adopción de otras medidas, estos riesgos deben estar señalizados.

A continuación, se muestran señales sobre riesgos en general, así como de los equipos de lucha contra incendios y de evacuación presentes en oficinas.

## SEÑALES DE OBLIGACIÓN



Protección obligatoria del oído.



Protección obligatoria de los pies.



Protección obligatoria de las manos.



Protección obligatoria de la vista.

## SEÑALES DE ADVERTENCIA



Peligro en general.



Riesgo eléctrico.



Materiales Inflamables.



Riesgo de caída de personas, choques o golpes.

## SEÑALES DE PROHIBICIÓN



Prohibido fumar y encender llamas desnudas.



Prohibición de circulación de peatones.



## SEÑALES DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS



Situación de  
equipo portátil.



Situación  
de BIE.



Situación de  
pulsador de alarma.



Escalera de  
mano.



Teléfono para la lucha  
contra incendios.



Dirección que debe  
seguirse (señal indicativa  
adicional a las anteriores).



Dirección que debe  
seguirse (señal indicativa  
adicional a las anteriores).



Dirección que debe  
seguirse (señal indicativa  
adicional a las anteriores).



Dirección que debe  
seguirse (señal indicativa  
adicional a las anteriores).

## SEÑALES DE SALVAMENTO



Teléfono de  
Salvamento.



Vía / Salida de Socorro



Vía / Salida de Socorro



Vía / Salida de Socorro



Vía / Salida de Socorro



Vía / Salida de Socorro



Primeros Auxilios.



Camilla.



Ducha de  
seguridad



Lavado  
de ojos



Dirección que  
debe seguirse



Dirección que  
debe seguirse



Dirección que  
debe seguirse



Dirección que  
debe seguirse

# Normas de actuación en caso de emergencias

## 8.1 Medidas para la prevención de incendios

- ⤵ No sobrecargues los enchufes. Si tienes que utilizar regletas o alargaderas para conectar diversos aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, consulta previamente a personal cualificado.
- ⤵ Los espacios ocultos son peligrosos; evita acumular materiales en los rincones, debajo de las estanterías, detrás de las puertas...
- ⤵ No acerques focos de calor a materiales combustibles.
- ⤵ Revisa tu lugar de trabajo al final de la jornada laboral. Si es posible, desconecta los aparatos eléctricos que no se necesiten mantener conectados.
- ⤵ Procura no obstaculizar los recorridos y salidas de evacuación, así como la señalización y el acceso a extintores, bocas de incendio o cuadros eléctricos, entre otros.
- ⤵ Identifica los medios de lucha contra incendios y las vías de evacuación de tu área y familiarízate con ellos.

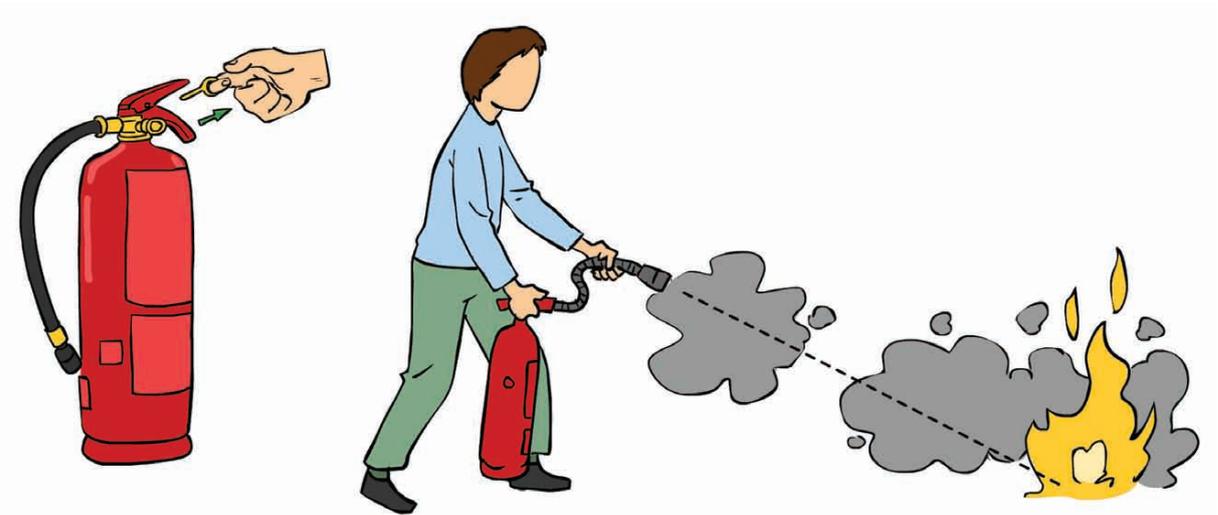
## 8.2 Actuación en caso de incendio

- ⤵ Si descubres un incendio, mantén la calma y da inmediatamente la alarma.
- ⤵ En caso de no haber nadie más, sal del local incendiado y cierra la puerta sin llave.
- ⤵ Si el fuego es pequeño, una vez comunicada la emergencia, intenta apagarlo utilizando los extintores siempre que tengas la capacitación requerida para ello.



↻ En cuanto al uso del extintor, adopta las siguientes recomendaciones:

1. Recuerda utilizar el extintor adecuado al tipo de fuego.
2. Quita el pasador de seguridad.
3. Dirige la boquilla a la base de las llamas.
4. Aprieta la maneta de forma intermitente.



■ **Dirige la boquilla moviéndola en zigzag a la base de las llamas y apretando la maneta de forma intermitente.** ■

- ↻ No abras una puerta que se encuentre caliente, ya que es muy probable que el fuego esté próximo; de tener que hacerlo, procede muy lentamente.
- ↻ Si se te prenden las ropas, no corras. Tiéndete en el suelo y échate a rodar.
- ↻ Cuando tengas que atravesar una zona amplia con mucho humo, procura ir a ras de suelo; la atmósfera es más respirable y la temperatura más baja. Asimismo, siempre que sea posible, ponte un pañuelo húmedo cubriendo la nariz y la boca.
- ↻ En caso de no poder abandonar un recinto o sala, cierra todas las puertas, tapa con trapos, a ser posible húmedos, las rendijas por donde pueda penetrar el humo y haz saber de tu presencia (si hay ventanas, coloca en la misma un objeto llamativo para hacer visible tu presencia).

### 8.3 Actuación en caso de evacuación

- ↙ Al oír la señal de evacuación, prepárate para abandonar el establecimiento.
- ↙ Desconecta los aparatos eléctricos a tu cargo.
- ↙ No utilices los ascensores.
- ↙ Durante la evacuación, colabora en todo lo que sea solicitado por el equipo de evacuación.
- ↙ Recuerda no volver a entrar al centro de trabajo, aunque te hayas olvidado algún objeto personal.
- ↙ Una vez en el exterior, dirígete al punto de reunión establecido y espera a las pertinentes instrucciones por parte de los equipos de emergencias.



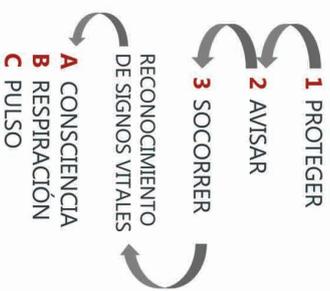
# ANTE UN ACCIDENTE, ¿QUÉ DEBEMOS HACER?



Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social nº 61

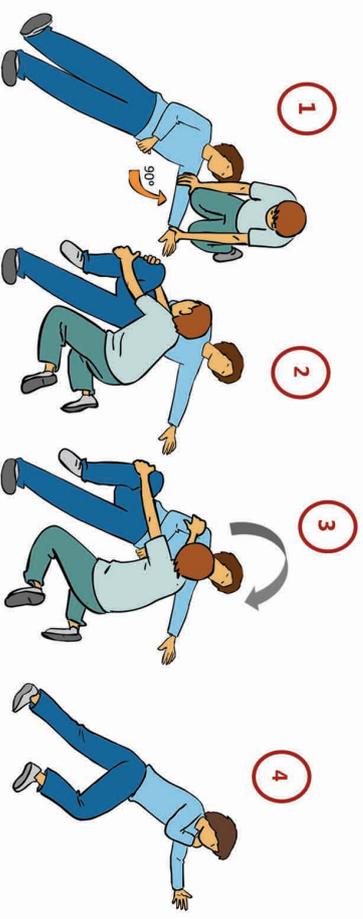
## EN CASO DE URGENCIA 900 61 00 61

## PRINCIPIOS GENERALES



RECUERDA QUE A LA PERSONA ACCIDENTADA  
HAY QUE TRATARLA CON URGENCIA.  
NO TRASLADARLE CON URGENCIA

## POSICIÓN DE SEGURIDAD



## LIPOTIMIA

- Traslada a la persona afectada a una zona más fresca.
- Acuéstale con la cabeza ladeada para evitar aspiraciones y con las piernas elevadas para aumentar el flujo de sangre al cerebro. Además, aflojale la ropa para que tenga más comodidad abanicándole constantemente.
- Si se recupera, siéntale unos minutos antes de incorporarle totalmente.
- En caso de que no se recupere, avisa a los servicios de urgencia (112).

## TÓXICOS

### Pautas básicas:

- Recaba información del producto (fecha de seguridad, etiqueta) y llama al Servicio de Información toxicológica (91 562 04 20).

### En caso de ingestión:

- Si está consciente, provocale el vómito salvo que la información del producto no lo aconseje (sustancias corrosivas, hidrocarburos).

### En caso de inhalación:

- Aleja a la víctima de ese lugar y trasládala a una zona ventilada.
- Aflojale la ropa.
- Si se produce por permanecer en espacios confinados (pozos, alcantarillas, tanques, silos...), el rescate sólo puede efectuarse por personal especializado. En su defecto, solicita ayuda de emergencia (112).

## CUERPO EXTRAÑO EN LOS OJOS

- Nunca frotes el ojo afectado.
- Si es por salpicaduras, lava el ojo con agua fría abundante.
- Cuando se deba a partículas, no intentes extraerlas y cubre el ojo sin presionar.
- Solicita asistencia médica.



**NO**

## HERIDAS

- Lávala con agua y jabón.
- Tápala con gasa estéril.



## GOLPES Y CONTUSIONES

- Inmoviliza la zona afectada: la mejor manera de inmovilizar es "no mover".
- Calma el dolor: aplica frío local a intervalos regulares. Además, retrasarás la aparición de la inflamación inicial.
- Solicita traslado a un centro médico.



## QUEMADURAS

- Introduce la zona quemada en un recipiente con agua durante un tiempo aproximado de 15 minutos.
- Si la zona quemada está descubierta, tápala con una gasa estéril húmeda y solicita asistencia médica.



TELÉFONO DEL SERVICIO DE  
INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA  
91 562 04 20

**Edita:**

FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 61

**Depósito legal:**

M-24515-2014

**Diseña e Imprime:**

Imagen Artes Gráficas, S.A.





**FREMAP**

*Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social nº 61*

[www.fremap.es](http://www.fremap.es)

<http://prevencion.fremap.es>

# Guía para el trabajo a distancia



**FREMAP**

*Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61*



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DEL ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

**PLAN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2023**





# Índice

<b>Introducción</b> .....	3
<b>1. Cuida tu postura</b> .....	5
La mesa de trabajo .....	5
Con el ordenador .....	6
Si manejas tablets .....	9
Al usar el móvil.....	9
<b>2.- Cuida tu mente</b> .....	11
<b>3.- Cuida tu alimentación</b> .....	15
<b>4.- Cuida tu actividad física</b> .....	17
Durante tu jornada laboral.....	17
Vigila si realizas suficiente actividad física semanal.....	18
¡Vamos allá! .....	18
<b>5.- Cuida tu descanso</b> .....	21





# Introducción

*La Resolución de 25 de septiembre de 2020 amplía, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, las actividades preventivas de la Seguridad Social y establece que las mutuas puedan contribuir al mantenimiento y la reincorporación segura de las personas a la empresa.*

*Para aquellos casos en los que se ha optado por el trabajo a distancia con objeto de reducir el riesgo de contagio en los centros de trabajo, es necesario insistir en la necesidad de prevenir los posibles riesgos que se puedan generar como consecuencia del nuevo contexto en el que se desarrolla la actividad.*

*Por ello, desde FREMAP, con la difusión de esta guía, pretendemos ofrecer una herramienta de autoayuda que sirva de complemento a las medidas que establezcan las empresas, a fin de promover la seguridad y salud de las personas que deben adecuar sus condiciones profesionales al entorno del teletrabajo.*



# Cuida tu postura

## La mesa de trabajo

- ↳ Busca un lugar que disponga preferiblemente de luz natural, y si no es posible, con luz artificial suficiente para poder trabajar cómodamente. Recuerda que en caso de que la mesa esté cerca de la ventana, es aconsejable colocarla de forma perpendicular a la misma y no de frente o espaldas a ella, con el fin de evitar reflejos y lograr una mejor visión.

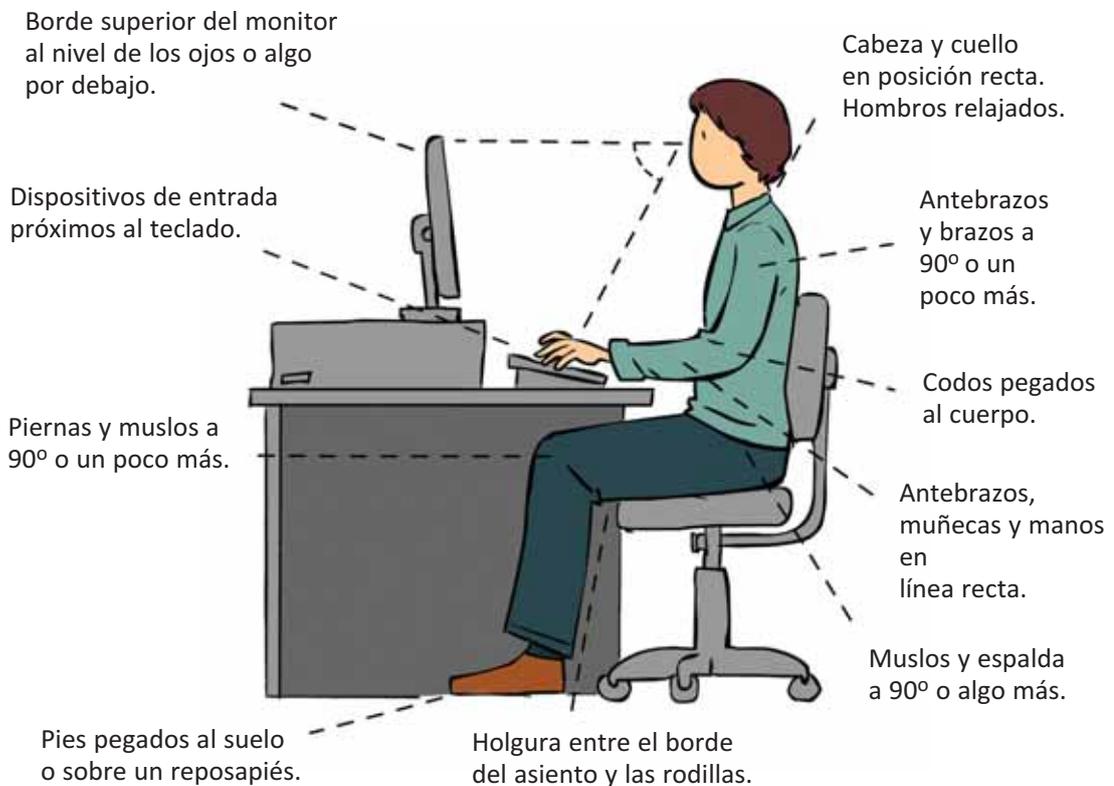


- ↳ Organiza tu mesa para tener un espacio adecuado en el que colocar aquellos equipos que necesitas realmente para realizar tu trabajo, teniendo a mano solo lo que vayas a utilizar.
- ↳ Libera de objetos innecesarios el espacio bajo la mesa para poder descansar las piernas cómodamente.



## Con el ordenador

- ❖ Si trabajas con un ordenador portátil, procura si es posible, contar con un teclado independiente y elévalo sobre alguna plataforma o libros de forma que la pantalla quede a la altura aproximada de los ojos. Evita trabajar con el portátil sobre las piernas y garantiza siempre que tenga una superficie de apoyo.
- ❖ Mantén una distancia mínima (más de 10 cm) desde el teclado al borde de la mesa para poder apoyar los antebrazos y procura que el brazo y la muñeca estén alineados para disminuir la tensión muscular.
- ❖ En caso de disponer de pantalla, conéctala siempre para lograr una mejor visualización y colócala a una distancia aproximada de 40-50 cm de tus ojos.
- ❖ Apoya la espalda en el respaldo del asiento. Si dispones de silla regulable en altura, ajústala hasta apoyar los pies firmemente en el suelo, formando un ángulo de unos 90°. En caso de no tener regulación de altura, puedes ayudarte de un reposapiés o apoyo externo.
- ❖ Colócate frente a la pantalla, de forma que no tengas que realizar giros de columna.



- ✎ Es importante mantener la espalda erguida, una adecuada sujeción lumbar y un apoyo firme de los pies. Evita cruzar las piernas y recuerda que las posturas desgarbadas se traducirán en fatiga, dolores y posibles lesiones.



*Guarda una distancia mínima desde el teclado al borde de la mesa.*



*Usa un reposapiés en caso de no poder apoyar firmemente los pies en el suelo.*



*Coloca la pantalla frente a ti, a unos 40-50 cm aproximadamente.*



*Mantén la espalda erguida y una adecuada sujeción lumbar. Ayúdate de un cojín en caso necesario.*

- ✎ Cuando la tarea requiera visualizar de forma permanente la pantalla, realiza periódicamente pequeñas pausas con la vista. Puedes también recurrir al bostezo y al parpadeo para ayudar a evitar la sequedad de los ojos.



- ✎ Relaja la vista mirando hacia lugares alejados: el cambio de enfoque ayuda a relajar los músculos oculares.



- ✚ La musculatura de la mandíbula, la que rodea a los ojos y la del cuello están interrelacionadas. Por ello, si alternas los periodos de lectura mantenida (distancia corta a la pantalla) con periodos de mirada a objetos lejanos, al horizonte... (larga distancia) ayudarás a relajar esta musculatura. Para facilitar la relajación de los ojos, puedes realizar el siguiente ejercicio:

- ✓ Cierra los ojos durante unos segundos.
- ✓ Mueve los ojos en todas las direcciones alzando las cejas.



- ✚ Recuerda que utilizar la pantalla en sillones, la cama o el sofá, conlleva adoptar posturas inadecuadas, que si se mantienen en el tiempo ocasionan fatiga y dañan tu columna vertebral.



### Si manejas tablets

- ✎ Si vas a utilizar tablets durante un tiempo prolongado, es importante colocarlas sobre una mesa u otra superficie elevada. Nunca sobre las piernas para que tu cuello no permanezca excesivamente flexionado.
- ✎ Dispón de objetos como atriles o fundas que permitan un adecuado ángulo de inclinación de las mismas. Recurre a sistemas de predicción de palabras o de dictado para reducir el número de pulsaciones en el teclado.

### Al usar el móvil

- ✎ Cuando tengas que hacer un uso continuado de la pantalla de móviles, intenta mantener la espalda erguida y apoyada. Evita sujetarlos entre la cara y el hombro; utiliza para ello, el micrófono o el auricular auxiliar.

Al comunicarte a través de mensajes y “WhatsApp”, colócalo ligeramente por debajo del nivel de los hombros y a unos 30 cm del pecho aproximadamente, con el cuello y las muñecas rectas y los hombros relajados. Selecciona los accesos directos y los atajos indicados en el manual del dispositivo.

Para más información, en FREMAP tenemos a tu disposición el Manual de seguridad y salud en oficinas, una serie de vídeos denominada **“Si trabajas con pantallas, estira”**, para reducir la fatiga por el uso de pantallas de visualización, así como dos guías para efectuar estiramientos y reducir la fatiga por el uso de pantallas, así como una **“Guía para el cuidado de la espalda”**, que incluye enlaces a vídeos sobre **potenciación, estiramiento e higiene postural durante tus actividades cotidianas**.



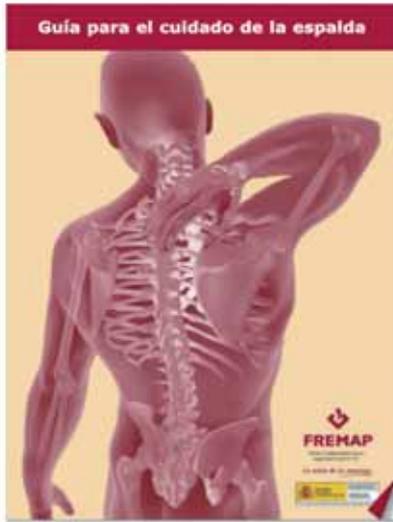
Manual de Seguridad y Salud en oficinas.



Campaña: “Si trabajas con pantallas, estira”.



*Guía para el cuidado  
de la espalda.*



## Cuida tu mente

- ✦ Localiza y prepara un lugar adecuado en casa en el que poder dedicarte al trabajo, libre de interrupciones y en el que puedas encontrar la tranquilidad suficiente para concentrarte, con luz natural y ventilado lo máximo posible.
- ✦ Organiza tu tiempo y prográmate periodos de trabajo determinados que te permitan mantener la atención en dicho trabajo.
- ✦ Solicita a las personas con las que convivas que respeten tu espacio y horario.
- ✦ Realiza pequeñas pausas cada cierto tiempo y procura hacer estiramientos, así como cambios de actividad.
- ✦ Establece un horario para las comidas y mantén pequeños momentos de evasión. Además, evita atender temas del trabajo durante esos periodos.
- ✦ Mantén el contacto con tu equipo y con otras personas del trabajo, a través de llamadas, videoconferencias o correos, pudiendo compartir necesidades y generar oportunidades de mejora.
- ✦ Una vez que has terminado tu jornada, desconecta del trabajo e intenta programar tu vida personal al margen de interrupciones laborales. Es importante separar ambas facetas para poder tener tu propio espacio.
- ✦ Recuerda que, si al finalizar el trabajo continúas utilizando pantallas de visualización, acumularás fatiga visual y mental. Por ello, dedica un periodo para cambiar a otras actividades que no te supongan esto.



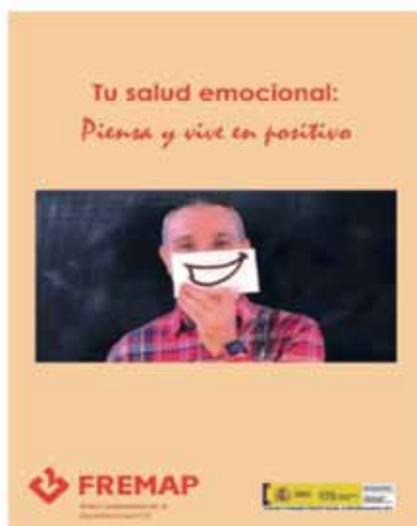


- ✦ A continuación, te presentamos algunos sencillos ejercicios de relajación y respiración, que pueden resultarte de utilidad para concentrarte y disminuir el nivel de tensión. Estas técnicas están basadas fundamentalmente en la respiración, dado que ésta no solo es necesaria para oxigenar nuestros órganos vitales, sino que además puede influir en la regulación de nuestro cerebro y del sistema nervioso.
  - ✓ Toma aire por la nariz de forma suave y progresiva, dirigiendo el mismo a la zona baja del abdomen, por lo que éste se elevará (aproximadamente en 5 segundos).
  - ✓ Retén ligeramente el aire (2 segundos).
  - ✓ Espira el aire expulsándolo suavemente por la boca a la vez que el abdomen desciende (10 segundos).
- ✦ Del mismo modo y junto con esta respiración, puedes realizar una serie de ejercicios que te ayuden a conseguir un estado de relajación y tranquilidad. Para ello, deberás observar las siguientes recomendaciones:
  - ✓ Busca un ambiente tranquilo, libre de ruidos y con una temperatura agradable.
  - ✓ Lleva ropa confortable evitando presiones.
  - ✓ Permanece en el asiento con un buen apoyo sobre un respaldo, o en su defecto, en posición tumbada en una superficie cómoda con las rodillas ligeramente flexionadas.
  - ✓ Realiza esta técnica a diario durante 10-15 minutos.
- ✦ Para ayudarte puedes recurrir a los ejercicios que ponemos a tu disposición a través del Canal de Prevención de FREMAP.



- ✦ Otra manera sencilla para desconectarte es adoptar una posición cómoda (en posición de sentado o tumbado boca arriba) y repetir internamente las frases que seguidamente se detallan, intentando concentrar toda la atención a la respuesta que genera en nuestro cuerpo, procurando visualizar el efecto que provocan las sensaciones descritas:

- ✓ **Sensación de pesadez:** *“Mi pie, gemelo y pierna derecha pesan mucho y me siento tranquila”* (continuaremos concentrados en la respuesta de nuestro cuerpo por todo el recorrido que anteriormente hemos elegido).
  - ✓ **Sensación de calor:** *“Siento un comfortable calor y me siento tranquilo”*.
  - ✓ **Sensación de hormigueo.** *“Noto un ligero hormigueo en mi pie, gemelo y pierna derecha y me siento tranquilo”*.
  - ✓ **Regulación cardiaca:** *“Mi corazón late tranquilo y en calma”*.
  - ✓ **Consciencia de respiración:** *“Respiro tranquilamente”, “Respiro suavemente”, “Respiro suave y tranquilamente”, “Mi corazón late tranquilo y mi respiración es suave y pausada”, etc.*
  - ✓ **Sensación de frescor:** *“Me siento agradablemente fresco y tranquilo”*.
  - ✓ **Vuelta a la calma.** Una vez terminada la sesión, se recomienda realizar unas inspiraciones profundas e ir moviendo paulatinamente los dedos, brazos, etc., con movimientos suaves y progresivos, manteniendo nuestros ojos abiertos durante unos segundos mirando al frente, moviendo cada zona del cuerpo lentamente, antes de finalizar el ejercicio.
- ✉ Para más información, en FREMAP contamos con la guía *“Tu salud emocional: Piensa y vive en positivo”*, que incluye enlaces a vídeos para que puedas identificar y afrontar tus emociones.





## Cuida tu alimentación

- ✦ En una situación como la que se vive actualmente, es importante tratar de ajustar la ingesta calórica total.
- ✦ La comida representa una forma de evasión muy común y puede ser una respuesta habitual ante la tensión y angustia, además que, en el caso de trabajar en casa, su fácil alcance hace que aumente la probabilidad de consumir muchas más calorías de las que realmente se necesitan.
- ✦ Para evitar estas situaciones, se recomienda, adoptar una serie de pautas:
  - ✓ Establece unos **horarios** o rutinas de comidas para evitar estar comiendo continuamente.
  - ✓ Idea un **menú semanal** basado en una dieta variada y equilibrada, que te servirá, además, para preparar una lista con los productos que necesitas comprar, evitando elegir aquellos innecesarios.
  - ✓ Es muy importante, **no confundir tener hambre con sed**. Se recomienda beber un vaso de agua y esperar un par de minutos para poder determinar si lo que se siente es hambre.
  - ✓ A la hora de comer, **respira, observa** qué sientes e intenta **relajarte**, así evitarás hacerlo de modo compulsivo. Comer **alejados del ordenador y del móvil, incluso de la televisión**, y comer **despacio**, siendo conscientes de la respiración, disfrutando de los sabores de la comida y del tiempo que tenemos para ello, nos ayudará a ingerir lo que realmente necesitamos.
  - ✓ En caso de tener que volver a trabajar después de comer, evita las comidas que pueden producir **digestiones pesadas** y somnolencia, así como las **bebidas alcohólicas**.
  - ✓ A la hora de hacer descansos para tomar un **almuerzo** o una **merienda**, elige picoteos saludables, **bajos en calorías** como frutas, altramuces, encurtidos, yogures naturales sin azúcar añadido, etc.
  - ✓ Recuerda que puedes recurrir a otras opciones más calóricas, **si bien se debe controlar la cantidad de ingesta**: frutos secos al natural, dátiles, chocolate con un porcentaje de cacao mayor al 85%, queso fresco...



- ❏ Los expertos recomiendan basar la alimentación en productos frescos, así como en aquellos que se pueden comprar crudos, como legumbres secas o arroz. Además, el **75% de la alimentación** debería estar constituida por productos de origen **vegetal**: no solamente **frutas y hortalizas**, sino también legumbres, cereales integrales, **semillas**, o **frutos secos** que te aportan una dosis importante de ácidos grasos insaturados y fibra.
- ❏ Es preferible que aproveches para cocinar en lugar de ingerir alimentos preparados y congelar las sobras para evitar que los productos perecederos se estropeen rápidamente.
- ❏ Al comprar verduras recuerda que algunas **hortalizas**, como la col, la coliflor, la lombarda, las zanahorias o las cebollas **aguantan mucho y muy bien el paso del tiempo**, sobre todo fuera de la nevera. Respecto a las frutas, algunas, como el plátano o la pera, siguen madurando de forma rápida, por lo que aguantarán menos en la despensa que las naranjas o las mandarinas.



- ❏ Si no dispones de productos frescos, las **frutas y verduras congeladas** o bien las **verduras y legumbres cocidas**, en **latas o tarros de vidrio** son una buena alternativa. En el caso de los productos congelados, es importante mantener la cadena del frío y seguir las indicaciones para cocinarlos. Respecto a las verduras y legumbres en conserva, se debe eliminar el líquido en el que se encuentran estos alimentos y aclararlos con agua antes de su consumo.
- ❏ Como fuentes de proteína, además de las legumbres o los frutos secos, se puede consumir, por ejemplo, **huevos, productos lácteos, carnes magras, pescados...** En el caso de no disponer de productos frescos, una buena elección son las latas y conservas de atún, sardinas o moluscos, preferentemente al natural o en aceite de oliva, evitando aceites refinados.
- ❏ Evita en la medida de lo posible los **alimentos ultraprocesados** (platos precocinados, refrescos azucarados, bollería industrial, etc.) cargados de sal, azúcares, harinas refinadas y/o grasas no saludables, ya que su consumo está relacionado con obesidad, enfermedades cardiovasculares, diabetes, etc., y desplaza el consumo de otros alimentos saludables, ricos en nutrientes.
- ❏ Recuerda la importancia de mantenerse hidratado: bebe agua. Evita los refrescos artificiales, incluso aquellos sin azúcar, ya que normalmente llevan edulcorantes. Minimiza el consumo de bebidas con estimulantes: cafeína, teína, bebidas energéticas...

# Cuida tu actividad física

- ✦ La actividad física regular es un elemento imprescindible en el desarrollo de tu día a día. Tanto en el trabajo, como en el tiempo libre, es muy importante mantenerse activo.
- ✦ Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un nivel adecuado de actividad física regular en los adultos reduce el riesgo de hipertensión, cardiopatía coronaria, accidente cerebrovascular, diabetes, cáncer de mama y de colon, depresión y caídas. Además, mejora la salud ósea y funcional y es un determinante clave del gasto energético (fundamental) para el equilibrio calórico y el control del peso. Por ello, para fomentar tu actividad física desde casa, te recomendamos las siguientes pautas:

## Durante tu jornada laboral

- ✦ ¡Muévete! Organiza tu jornada laboral y establece pequeñas pausas donde descansar de manera activa. Hacer cada cierto tiempo los ejercicios que te proponemos, no te llevará más de 5 minutos y contribuirá a que tus músculos estén activos:
  - ✓ Da 10 pasos profundos levantando los brazos hacia arriba cada vez que des un paso.
  - ✓ Sentado en la silla, levanta (estira) una pierna y sube hacia arriba el brazo contrario (5 repeticiones cada pierna/brazo).
  - ✓ Siéntate y levántate 10 veces de la silla. Si lo prefieres, haz sentadillas.
- ✦ Al finalizar la jornada realiza estiramientos para prevenir lesiones, principalmente de cervicales y miembros superiores. Recuerda también cuidar de tu espalda.
- ✦ Si quieres ampliar información, disponemos de un buen número de ejercicios de estiramiento y potenciación en nuestro canal de YouTube. ¡Visualízalo!





## Vigila si realizas suficiente actividad física semanal

- ✦ Los niveles de actividad física recomendados por la OMS por sus efectos beneficiosos en la salud y como prevención de enfermedades no transmisibles en personas adultas, es de, al menos, 150 minutos semanales de actividad física aeróbica de intensidad moderada, o bien, 75 minutos de intensidad vigorosa.
- ✦ Las sesiones deben ser de, al menos 10 minutos de duración.
- ✦ Así mismo, se recomienda realizar dos veces o más por semana, actividades de fortalecimiento de los grandes grupos musculares.

## ¡Vamos allá!

- ✦ Para realizar tu sesión de entrenamiento en casa, lo primero que debes hacer es elegir el sitio. Procura que la zona elegida esté bien ventilada.
- ✦ Retira muebles, alfombras y cualquier objeto con el que puedas golpearte o provocar una caída.
- ✦ Si tienes mascotas, déjalas fuera de tu espacio de entrenamiento durante la sesión. Tanto ellas como tú estaréis más seguros.
- ✦ Antes de empezar con el entrenamiento, asegúrate de equiparte adecuadamente. Elige ropa cómoda y transpirable.
- ✦ Recuerda que, aunque estés en casa, necesitarás utilizar un buen calzado si vas a realizar ejercicios de alto impacto para proteger tus articulaciones.
- ✦ Ten a mano todo el equipo que vayas a necesitar (esterilla, pesas, pelotas, toalla...) y por supuesto, no olvides mantenerte bien hidratado antes, durante y después de la sesión, así evitarás posibles calambres.
- ✦ Crea ambiente. Es un momento para ti, así que, dependiendo del tipo de sesión que quieras realizar, adapta la intensidad de la luz, la música, incluso los olores como incienso pueden ayudarte a encontrarte con tu cuerpo. Aprende a escucharlo.
- ✦ Existen numerosas propuestas de entrenamiento en internet, pero si decides hacer ejercicios por tu cuenta, planifica tu rutina diaria para que nunca te falten ninguna de estas fases:
  - ✓ **Fase de calentamiento.** Con estos ejercicios conseguirás que tu cuerpo se prepare para una práctica de mayor intensidad. Son fundamentales para evitar lesiones.

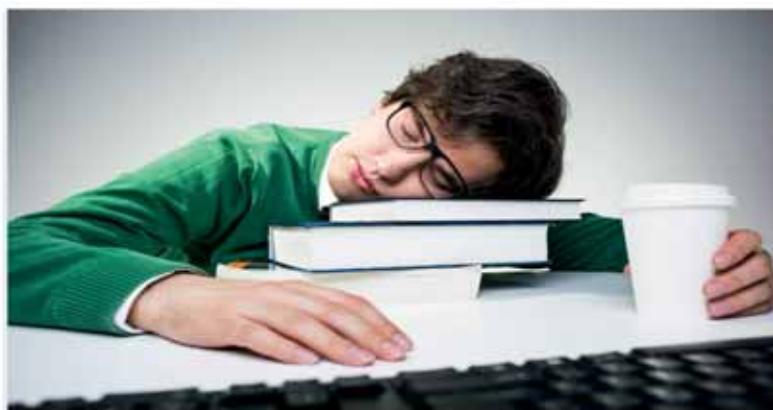
- ✓ **Fase de entrenamiento.** Aquí es cuando puedes darlo todo, en la medida en que tu salud te lo permita. Si no estás habituado al ejercicio físico, vale más empezar progresivamente para que te vayas acostumbrando al movimiento. Poco a poco conseguirás mejorar tu condición física. Es muy importante respetar tu cuerpo y no forzarlo.
  - ✓ **Fase de vuelta a la calma.** Estos ejercicios te mantendrán en movimiento, pero permitirán que tu corazón se recupere del esfuerzo realizado en la fase anterior.
  - ✓ **Fase de estiramientos.** Esta fase es la que consigue que tus músculos se recuperen. Es vital para conservar tus articulaciones sanas, por lo que nunca dejes de hacerla. Céntrate en estirar los músculos de las partes del cuerpo que hayas trabajado. Recuerda que debes estirar hasta sentir una ligera tensión, nunca dolor. Deberás mantener el estiramiento hasta que sientas que el músculo se relaja.
- ✚ Tras la sesión de entrenamiento, disfruta de una relajante ducha; es un momento único para apreciar los cambios que ha generado la sesión en tu cuerpo y tu mente. ¡Disfrútalo!





## Cuida tu descanso

- ✦ A mayor calidad del sueño, mayor calidad de vida. El sueño también es una conducta y es un proceso activo y complejo, necesario para mantener el correcto estado de salud física y mental. La necesidad de sueño varía con la edad, pero su calidad siempre es necesaria teniendo consecuencias directas en la salud y en el rendimiento laboral y social.
- ✦ A continuación, te presentamos algunas sencillas pautas y recomendaciones para contribuir a regular tu reloj interno correctamente y facilitar un adecuado descanso:
  - ✓ **Los horarios.** Al cerebro le gustan las cosas periódicas y predecibles, con lo que es importante que establezcas una hora determinada para irte a la cama y para levantarte. Ese horario no debería sufrir variaciones y preferiblemente coincidir en su mayor parte con horario de noche.
  - ✓ **El entorno.** Cuanta menos luz haya en la habitación, mejor. Los colores de la estancia son importantes, siendo preferibles los tonos pastel en azul, verde, etc., que inducen a la calma. La habitación debe estar ventilada y fresca, manteniéndose en una temperatura aconsejable de entre 18-21º, limpia, ordenada y libre de ruidos.
  - ✓ **Evitar distractores y minimizar la tecnología.** Evita trabajar en la misma habitación en la que duermes, y si no fuera posible, mantén diferenciadas las zonas de trabajo y de descanso, procurando no utilizar el ordenador o dispositivos electrónicos en la cama, ya que estos provocan activación cerebral y con ello, ponen en funcionamiento los mecanismos atencionales.





- ✓ **Alimentación y sueño.** No dormir no adelgaza. De hecho, está demostrado que produce más apetito. Evitar el alcohol y bebidas estimulantes te ayudará a conciliar y mantener mejor el sueño. Por otro lado, se deben evitar alimentos diuréticos (apio, cebolla, endivias, etc.) y es aconsejable evitar cenas copiosas ricas en grasas y picantes, moderando la ingesta de alimentos ricos en tirosina (como carnes rojas y embutidos).
  - ✓ Ingerir alimentos ricos en triptófano, precursor de la famosa melatonina (hormona que regula el sueño-vigilia). Entre esos alimentos se encuentran el plátano, la piña, el aguacate, leche, huevos, etc.
  - ✓ **Actividad física y sueño.** Mantener una actividad física regular contribuye a mejorar la calidad del sueño, facilitando el trabajo de las hormonas del crecimiento y contribuyendo a prevenir y recuperar antes las lesiones. Se debe tener en cuenta que un exceso de actividad física, así como realizar esta misma muy cerca de la hora de acostarte, puede funcionar como un estimulante y prolongar el estado de alerta, dificultando el sueño.
  - ✓ **Posturas.** Es importante adoptar una adecuada postura a la hora de ir a dormir, aunque esta sea difícil de controlar. Por ello y con el fin de evitar tensiones musculares innecesarias que dificulten la conciliación del sueño, deberás tener en cuenta:
    - Si duermes boca arriba, procura incorporar una toalla enrollada o pequeña almohada bajo las rodillas, de manera que provokes una pequeña flexión de las mismas y disminuyas con ello el exceso de curvatura en la zona lumbar.
    - En caso de dormir de lado, utiliza una almohada entre las piernas con ambas semiflexionadas.
    - Por último, si duermes boca abajo, puedes utilizar una almohada bajo las caderas, favoreciendo de este modo una mejor postura en tu zona lumbar.
- ↪ Puedes ampliar información en la *Guía para el cuidado de la espalda*, ya que cuenta con un apartado relativo al sueño.



# RECUERDA

El trabajo a distancia es una opción que ayuda a conciliar tu vida laboral y familiar. Ahora más que nunca, el trabajo forma parte de tu vida, pero también tienes una vida aparte.

*Tu salud también depende de ti.*

**Edita:**

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61

**Depósito legal:**

M-27748-2020

**Diseña e Imprime:**

Imagen Artes Gráficas, S.A.





**FREMAP**

*Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social nº 61*

[www.fremap.es](http://www.fremap.es)

<http://prevencion.fremap.es>