



*La salud y la seguridad
en el trabajo nos
concernen a todos*
Guía práctica para empresarios



***Europe Direct es un servicio que le ayudará a encontrar respuestas
a sus preguntas sobre la Unión Europea***

Número de teléfono gratuito (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas
(excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Más información sobre la Unión Europea, en el servidor Europa de internet (<http://europa.eu>).

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2016

PDF ISBN 978-92-79-65228-8 doi:10.2767/744159 KE-05-16-096-ES-N

© Unión Europea, 2016

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

*La salud y la seguridad
en el trabajo nos
concernen a todos
Guía práctica para empresarios*

Comisión Europea
Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión
Unidad B.3

Prólogo

Me complace presentar a la patronal esta guía práctica que aspira a ayudarles a gestionar con éxito, en consonancia con la legislación de la UE, la salud y seguridad en el trabajo.

Las medidas de seguridad redundan en beneficio de la salud. Tanto si ustedes dirigen una empresa multinacional como si tienen una microempresa, la disminución de los accidentes laborales y de las enfermedades se plasma directamente en unos mejores resultados. Un lugar de trabajo sano y seguro contribuye a la motivación y al compromiso del personal, a la vez que constituye una excelente presentación de su empresa, que puede ayudarle a atraer nuevos talentos, clientela e inversiones.

Una reciente evaluación ha puesto de manifiesto que, por desgracia, la aplicación de la legislación de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo no siempre funciona en la práctica. En las empresas europeas podrían evitarse muchos más accidentes y enfermedades. Solo en 2013 se perdieron 300 millones de jornadas laborales por accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Y esto no se debe a que la patronal carezca de buena voluntad. Más bien, lo que se desprende de la evaluación es la necesidad de más información y mejores herramientas para que en cada empresa europea, grande o pequeña, se aplique de modo efectivo la normativa de salud y seguridad.

Lo bueno es que la gestión de la salud y seguridad no tiene que ser compleja; puede mejorar considerablemente con unas medidas sencillas. Además, muchas veces ni siquiera se precisan competencias especiales para identificar posibles riesgos y abordarlos; el sentido común suele bastar.

Este documento les presenta muchos consejos sencillos y concretos para la aplicación práctica de la normativa de salud y seguridad en el trabajo, y explica cómo sacar el máximo partido de las evaluaciones obligatorias del riesgo, de las medidas de prevención y protección y de la formación. Da ejemplos, ilustraciones y enlaces útiles, por ejemplo a la herramienta de evaluación de riesgos interactiva en línea (OiRA), puesta a disposición por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, de Bilbao (España). En muchos casos, una evaluación de riesgos generada por OiRA u otras herramientas digitales equivalentes puede ser suficiente para cumplir la obligación de evaluación del riesgo.


Todos compartimos el mismo interés: la salud y seguridad en el trabajo es cosa de todos. Espero que esta guía práctica les resulte útil.



Marianne Thyssen
Comisaria europea de Empleo, Asuntos Sociales,
Capacidades y Movilidad Laboral

Índice

1	<i>La buena salud y la seguridad son buenas para el negocio</i>	5
2	<i>Obligaciones legales</i>	6
3	<i>Evaluación de riesgos en la práctica</i>	7
4	<i>La prevención como principio clave</i>	10
5	<i>Formación en materia de salud y seguridad en el trabajo</i>	11
6	<i>Liderazgo y cultura de salud y seguridad en el trabajo</i>	14
7	<i>Tres ejemplos de gestión de riesgos en la práctica</i>	16



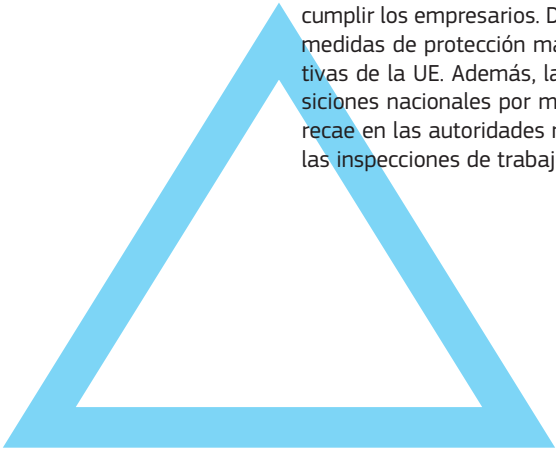
La salud y la seguridad en el trabajo nos conciernen a todos

Guía práctica para empresarios ⁽¹⁾

Este documento de orientación complementa la Comunicación de la Comisión Europea titulada «Trabajo más seguro y saludable para todos — Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo».

Se trata de una guía práctica para empresarios que debe adaptarse a las circunstancias nacionales y proporciona información general sobre las principales obligaciones y herramientas disponibles, así como sobre los recursos que pueden contribuir a cumplir con dichas obligaciones en la práctica. Su objetivo es ayudar a aplicar de forma eficaz y eficiente el marco de salud y seguridad en el trabajo.

A continuación se ofrece una breve descripción del acto legislativo: a nivel de la UE, la legislación establece un conjunto de requisitos mínimos para toda la Unión y comprende la Directiva marco 89/391/CEE y más de veinticinco directivas relacionadas sobre diversos temas. **Los Estados miembros deben transponer e implementar las directivas de la UE en su ordenamiento jurídico nacional. Por tanto, antes de nada los empresarios deberán analizar la legislación nacional;** en primer lugar, contiene las disposiciones correspondientes (transpuestas) de la UE y, en segundo lugar, puede recoger requisitos adicionales importantes que quizá deban cumplir los empresarios. De hecho, los Estados miembros pueden adoptar medidas de protección más estrictas que las contempladas en las directivas de la UE. Además, la principal responsabilidad de aplicar las disposiciones nacionales por medio de las cuales se transponen las directivas recae en las autoridades nacionales competentes, que por lo general son las inspecciones de trabajo.



(1) El documento hace referencia a la «Directiva marco» sobre salud y seguridad en el trabajo de la UE (Directiva 89/391/CEE) y no tiene en cuenta los actos nacionales de transposición adoptados por los Estados miembros. Por tanto, quienes lean el presente documento deberán decidir cuál es la mejor manera de utilizarlo con arreglo a la legislación nacional. El documento se sirve de numerosos artículos, guías y herramientas elaboradas por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), incluida la web OSHWiki.

1 La buena salud y la seguridad son buenas para el negocio

Como empresario, seguramente es usted consciente de que tiene la responsabilidad legal de proteger a sus trabajadores frente a los riesgos de la salud y la seguridad en el trabajo. Probablemente también sepa que se supone que debe llevar a cabo una evaluación de riesgos que sustente las medidas que adopte en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Sin embargo, la salud y la seguridad en el trabajo no se basan únicamente en el cumplimiento de la legislación y son mucho más que un deber administrativo. Se trata, sencillamente, de una parte crucial de una buena gestión empresarial.

El éxito de su empresa empieza por el éxito de las personas que trabajan en ella: la combinación de sus competencias, aptitudes, compromiso y trabajo duro. Por ese motivo intenta atraer y contratar a los mejores trabajadores, invierte en su formación, desarrolla sus trayectorias profesionales y se asegura de que ganen un salario suficiente para que permanezcan en la empresa. Quiere que conserven la motivación. La salud y la seguridad en el trabajo forman parte de la misma inversión. Con unas buenas condiciones de salud y seguridad en el trabajo, se reducen las posibilidades de que su mejor mecánico sufra lesiones graves en un accidente, de que su diseñador más prometedor no pueda ir a trabajar durante semanas por agotamiento o de que su contable experimentado empiece a cometer errores porque sufre un dolor de espalda constante.

La experiencia demuestra que por cada euro que invierta como empresario en salud y seguridad en el trabajo, puede prever una rentabilidad superior a dos euros (2). Algunos de los posibles beneficios que obtienen las empresas con índices más reducidos de siniestralidad laboral y con menos casos de enfermedades profesionales consisten en evitar las pérdidas y las alteraciones de la producción, las bajas por enfermedad, los daños en los equipos y en la imagen de la empresa, así como los costes administrativos y legales.

Unas buenas condiciones de salud y seguridad en el trabajo son importantes para las grandes empresas, pero para las de menor tamaño son absolutamente cruciales. De hecho, los incidentes relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo pueden resultar especialmente catastróficos para las pequeñas empresas:

- Resulta mucho más difícil que las microempresas y pequeñas empresas se recuperen de cualquier incidencia de este tipo.
- Los trabajadores clave no pueden sustituirse de manera sencilla ni inmediata.
- Las interrupciones de la actividad empresarial a corto plazo pueden derivar en la pérdida de clientes y contratos importantes.
- Un accidente grave puede acarrear el cierre del negocio debido a los costes directos provocados por el accidente o a la pérdida de contratos o clientes.
- Hasta los accidentes y problemas de salud de menor repercusión pueden duplicar el nivel de absentismo por enfermedad.

Como propietario o director de una pequeña empresa, puede parecerle que no dispone de tiempo, dinero o capacidad para gestionar la salud y la seguridad en el trabajo, o puede suponer que son sus trabajadores quienes deben cuidar su salud y evitar sufrir accidentes laborales.



Gráfico 1. Fuente: EU-OSHA.

Herramientas y referencias útiles:

- Hasta el momento la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** ha elaborado documentos de orientación y herramientas prácticas para la gestión cotidiana de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es>
- **Centros de referencia nacionales.** La EU-OSHA es una organización en red que posee un «centro de referencia» en cada Estado miembro. Los centros de referencia de los Estados miembros normalmente son las autoridades competentes en materia de salud y seguridad en el trabajo y pueden proporcionar información y directrices más detalladas, basadas en el contexto nacional: <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha/national-focal-points/focal-points-index>

(2) *Calculating the international return on prevention for companies: costs and benefits of investments in occupational safety and health*, Asociación Internacional de la Seguridad Social, 2013.

Sin embargo, existen numerosos ejemplos que demuestran que la salud y la seguridad en el trabajo pueden gestionarse de forma eficaz en una pequeña empresa, por el bien de los empleados y del propio negocio. Las empresas que lo consiguen se basan a menudo en las ventajas específicas de las que disponen por su reducido tamaño: el hecho de que las vías de comunicación sean directas y personales y de que puedan aplicarse soluciones sencillas con escasa antelación. Otro de los aspectos que contribuye a que en las pequeñas empresas resulte más fácil conseguir unas buenas condiciones de salud y seguridad en el trabajo es el hecho de que el empresario tenga contacto personal, diario y directo con los empleados, y de que sus trabajadores a menudo sean más autónomos y participen personalmente en el diseño de los métodos de trabajo y del propio lugar de trabajo.

Independientemente del tamaño de la empresa, tiene sentido contar con unas buenas condiciones de salud y seguridad en el

trabajo, y gestionarlas no tiene por qué resultar complicado. Con frecuencia algunas medidas sencillas pueden mejorar considerablemente la salud y la seguridad en el trabajo y en la mayoría de los sectores no es necesario contar con conocimientos técnicos especiales para poder identificar posibles riesgos y decidir cómo abordarlos. En la mayoría de las ocasiones, simplemente observando el entorno de su lugar de trabajo, recordando accidentes anteriores y hablando con su personal puede hacerse una idea de lo que puede resultar peligroso o causar enfermedades a los trabajadores y qué aspectos se pueden mejorar.

Existen numerosas guías y herramientas que pueden ser de ayuda en este proceso. Su autoridad nacional en materia de salud y seguridad en el trabajo y la Agencia Europea (EU-OSHA) son buenos puntos de partida para empezar a recopilar material pertinente. Este documento orientativo también proporciona algunos ejemplos prácticos y referencias.



2 Obligaciones legales

Como empresario, la ley le obliga a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Para cumplir con esta obligación, debe tomar medidas como evaluar los riesgos para la salud y la seguridad de sus trabajadores, asegurarse de que cada trabajador reciba formación adecuada en cuanto a salud y seguridad, involucrar a los empleados y sus representantes en los debates relativos a este tema y conservar un registro de accidentes laborales. Según su legislación nacional o el sector o carácter de su actividad, es posible que existan algunas obligaciones más específicas.

Los trabajadores también tienen ciertas obligaciones legales en cuanto a la salud y la seguridad. Se supone que deben utilizar correctamente los equipos, informarle de cualquier peligro grave e inmediato y de cualquier deficiencia en las condiciones de seguridad. Asimismo, deben colaborar con usted para garantizar que el entorno laboral y las condiciones de trabajo son seguras.

Puede gestionar las cuestiones de salud y seguridad en el trabajo internamente con algunos trabajadores o mediante un servicio interno de su empresa (por ejemplo, a través del departamento de recursos humanos) o, si esto no es posible, con la ayuda de servicios externos o personas competentes que, no obstante, no le eximirán de sus responsabilidades legales en este campo. También puede ocuparse de esto el propio empresario siempre que su legislación nacional se lo permita.

Dado que la salud y la seguridad constituyen un aspecto imprescindible de la gestión empresarial, tiene sentido introducir plenamente estas cuestiones en el funcionamiento general de su empresa. Conviértalas en parte de sus operaciones habituales, en lugar de considerarlo una obligación externa u otra casilla administrativa que rellenar. Es probable que cumpla la mayoría de las obligaciones de salud y seguridad en el trabajo a pesar de que no se lo exija la ley, ya que sencillamente son medidas lógicas para evitar accidentes y problemas de salud en el entorno laboral.

3 Evaluación de riesgos en la práctica

Una de las principales obligaciones legales para los empresarios en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo consiste en «disponer de una evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo, incluidos los que se refieren a los grupos de trabajadores con riesgos especiales» y «determinar las medidas de protección que deberán adoptarse (...)».

Sin embargo, la evaluación de riesgos NO es solo una obligación, sino que es la auténtica base de cualquier enfoque para la gestión de la salud y la seguridad y resulta fundamental para establecer un entorno laboral seguro y saludable. Le ayudará a determinar qué medidas son adecuadas para evitar riesgos en el lugar de trabajo y para proporcionar la información y formación adecuadas a los trabajadores.

Principales medidas y fuentes de información

La legislación no establece de manera precisa cómo debe llevar a cabo la evaluación de riesgos, aunque puede que se exija una cobertura de determinados elementos o riesgos para algunos sectores o actividades específicos de alto riesgo. La legislación nacional también puede recoger requisitos más detallados en cuanto al contenido y el formato de las evaluaciones de riesgos.

Existen distintos métodos para realizar una evaluación de riesgos pero, fundamentalmente, debe pensar en los factores que pueden causar daños a sus empleados y decidir cómo evitar esos daños. El proceso consta de cinco pasos, tal como muestra el gráfico 2.

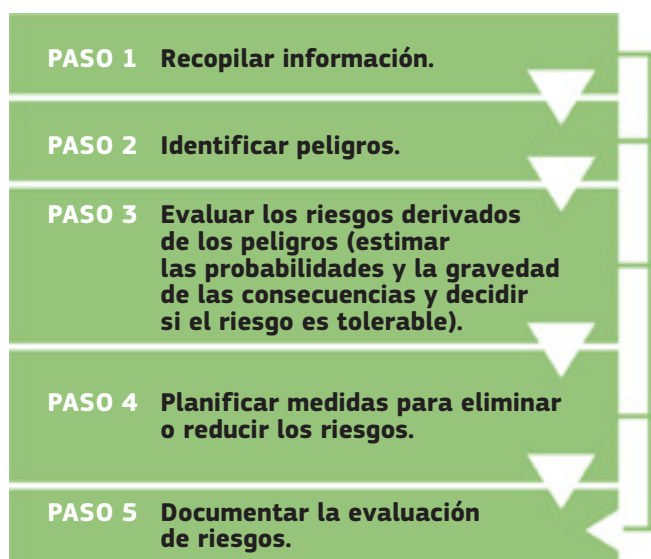


Gráfico 2: Fuente: EU-OSHA.

Recuerde implicar a los trabajadores y sus representantes en el proceso, ya que le ayudarán a comprender los riesgos existentes. Además, deberá informarles de las conclusiones que extraiga de la evaluación y de las medidas que aplicará como consecuencia de ella.



CUASI ACCIDENTES — «TEORÍA DEL ICEBERG»

Por cada lesión grave notificada, se producen casi 300 cuasi accidentes.



Otras fuentes de información incluyen los análisis de accidentes anteriores, estadísticas de salud, asesoramiento de las autoridades nacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo y de asociaciones del sector. Resulta especialmente útil examinar los «cuasi accidentes»: acontecimientos que pudieron provocar una lesión, enfermedad o daño, pero afortunadamente no lo hicieron. En los lugares de trabajo son frecuentes las situaciones de los cuasi accidentes, aunque a menudo se ignoran. Sin embargo, estos cuasi accidentes pueden considerarse lecciones gratuitas sobre cómo evitar accidentes. Por tanto, es muy recomendable recopilar información acerca de los cuasi accidentes y analizar la información para adoptar medidas correctivas adecuadas con el fin de promover la seguridad en el lugar de trabajo.

¿Necesita un asesor externo?

Si en su empresa no dispone de las competencias necesarias, puede pedir a un especialista externo en salud y seguridad que se ocupe de las actividades relacionadas con la salud y la seguridad de su empresa y que lleve a cabo una evaluación de riesgos en su nombre. Sin embargo, en la mayoría de los casos esto no es necesario; basta con seguir un proceso sencillo basado en el sentido común y que no requiere ninguna competencia especializada ni técnicas complejas. Si realiza personalmente la evaluación de riesgos, por ejemplo mediante una herramienta en línea gratuita, no solo ahorrará dinero sino que se asegurará de no pasar por alto ningún aspecto importante.

No obstante, algunas situaciones requieren conocimientos técnicos externos. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando:

- necesite evaluar riesgos menos evidentes, por ejemplo en sistemas técnicos de gran complejidad;
- examine detalles más sutiles de riesgos concretos;
- diseñe una medida técnica nueva para reducir el riesgo.

Si tiene que solicitar los servicios de un experto externo:

- asegúrese de elegir a alguien con las cualificaciones y competencias adecuadas y compruebe si su legislación nacional ha regulado este aspecto;
- implique a sus trabajadores y sus representantes en la decisión final sobre quién debe llevar a cabo la evaluación de riesgos, qué aspectos debe abarcar y qué seguimiento se hará de ella.

Situaciones y actividades laborales que pueden conllevar riesgos

Al preparar su evaluación de riesgos, tal vez le convenga examinar los siguientes aspectos de las situaciones y actividades laborales. Tenga en cuenta que esta lista no es exhaustiva.

- Uso de equipos, como herramientas y máquinas.
- Prácticas laborales y estructura de las instalaciones.
- Uso de electricidad.
- Sustancias peligrosas, como humos, polvo y sustancias químicas.
- Agentes físicos, como ruido, vibración o radiación.
- Agentes biológicos, como moho, bacterias y virus.
- Factores medioambientales, como luz insuficiente, temperatura, humedad y ventilación.

- Factores humanos, como el diseño del equipo y la configuración del lugar de trabajo.
- Factores psicológicos que pueden generar estrés, violencia o acoso.
- Organización del trabajo y medidas de limpieza de las instalaciones.
- Tareas repetitivas, forzadas o pesadas o posturas incómodas que pueden generar trastornos musculoesqueléticos.
- Otros factores, como peligros relacionados con otras personas, trabajo con animales, condiciones meteorológicas, etc.

Para cada uno de estos peligros existen directrices más detalladas, desarrolladas a escala europea (Comisión Europea, EU-OSHA) o por parte de las autoridades nacionales. Se trata de fuentes de gran utilidad para obtener información más detallada sobre la identificación y gestión de dichos riesgos.



Gráfico 3. Napo en... situaciones de tensión — El Consorcio Napo

Véanse, a título ilustrativo, las directrices desarrolladas hasta el momento para la gestión de riesgos químicos:

Herramientas y referencias útiles:

- **Directrices prácticas de carácter no obligatorio sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos en el trabajo**, Comisión Europea, 2005: <https://osha.europa.eu/es/legislation/guidelines/practical-guidelines-of-a-non-binding-nature-on-the-protection-of-the-health-and-safety-of-workers-from-the-risks-related-to-chemical-agents-at-work>
- **Minimising chemical risk to workers' health and safety through substitution**, Comisión Europea, 2012: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=es&pubId=7320&type=2&furtherPubs=yes>
- **El etiquetado de los productos químicos está cambiando — ¿Cómo le afectará a usted?**, Comisión Europea, 2013: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=es&pubId=7639&type=2&furtherPubs=yes>
- **Chemicals at work — a new labelling system — Guidance to help employers and workers to manage the transition to the new classification, labelling and packaging system**, Comisión Europea, 2013: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=es&pubId=7634&type=2&furtherPubs=yes>
- En los **sitios web de los centros de referencia nacionales de la EU-OSHA** pueden encontrarse orientaciones y herramientas de evaluación de riesgos interactivas, incluso sobre la gestión de riesgos químicos: <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha/national-focal-points/focal-points-index>

Trabajadores vulnerables y otras personas

Al llevar a cabo una evaluación de riesgo, también debe prestar atención a los trabajadores especialmente vulnerables (véase el gráfico 4) y a otras personas que se encuentren en las instalaciones: contratistas, visitantes y ciudadanos en general. A menudo, las medidas destinadas a reducir los riesgos que corren los trabajadores vulnerables beneficiarán a todos los trabajadores.

TRABAJADORES QUE PUEDEN ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE MAYOR RIESGO.

- ▶ Trabajadores con discapacidad.
- ▶ Trabajadores inmigrantes.
- ▶ Trabajadores jóvenes y de edad avanzada.
- ▶ Mujeres embarazadas y en período de lactancia.
- ▶ Personal sin formación o experiencia.
- ▶ Trabajadores de mantenimiento.
- ▶ Trabajadores inmunodeficientes.
- ▶ Trabajadores con afecciones preexistentes, como por ejemplo bronquitis.
- ▶ Trabajadores que toman medicación que puede hacerlos más vulnerables a posibles daños.

Gráfico 4. Fuente: EU-OSHA.

Priorización de los riesgos y medidas de seguimiento

Una vez que haya identificado los peligros y sepa a quiénes afectan, deberá evaluar y priorizar los riesgos. También es necesario que compruebe si existen obligaciones legales específicas, por ejemplo en cuanto a cuestiones concretas de la evaluación de riesgos, la información y la formación de los trabajadores, etc., en lo que respecta a un riesgo, sector de actividad o categoría de trabajador en concreto.

Al aplicar las medidas necesarias para garantizar la salud y la seguridad de sus trabajadores es necesario que tenga en cuenta los siguientes principios generales de prevención:

- evitar los riesgos;
- evaluar los riesgos que no se pueden evitar;
- combatir los riesgos en su origen;
- 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 de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono;
- adaptarse a la evolución de la técnica;
- sustituir lo peligroso por lo que entraña poco o ningún peligro;
- desarrollar una política de prevención general coherente, que integre la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones sociales y la influencia de los factores relacionados con el entorno laboral;
- conceder prioridad a las medidas de protección colectivas frente a las individuales (por ejemplo, controlar la exposición a humos mediante la ventilación por extracción en lugar de hacerlo mediante mascarillas individuales);
- perseguir la mejora del nivel de protección.

La evaluación de riesgos y las medidas de prevención y protección resultantes no constituyen un proceso que se lleve a cabo «de una vez por todas». Debe supervisar la eficacia de sus medidas, adaptar su planificación si es necesario y detectar nuevos riesgos conforme se produzcan cambios en sus actividades o su lugar de trabajo.

Documentación de la evaluación de riesgos

La legislación exige que elabore un informe en el que se recojan los resultados de su evaluación de riesgos y sus medidas de protección y que conserve un registro por escrito para su posterior consulta cuando sea necesario, y este requisito tiene mucho sentido. Puede utilizarlos para demostrar a sus trabajadores, a los sindicatos y a los inspectores de trabajo que ha tomado decisiones con conocimiento de causa acerca de los riesgos y las formas de abordarlos. También será una herramienta útil para supervisar la aplicación de las medidas previstas. No existen requisitos específicos en cuanto al contenido del registro por escrito, pero sería razonable que incluyera elementos tales como:

- nombre y cargo de quien realiza el análisis;
- peligros y riesgos detectados;
- grupos de trabajadores que se enfrentan a riesgos particulares;
- medidas de protección necesarias (cuándo tiene previsto introducirlas, quién se ocupará de hacerlo y cómo supervisará los avances);
- información sobre la participación de los trabajadores y sus representantes en el proceso de evaluación de riesgos.

Existen muchas herramientas que pueden ayudarle a llevar a cabo y registrar su evaluación de riesgos. Algunas de ellas son guías, listas de comprobación y plantillas. Consulte el recuadro que figura al final de esta sección para encontrar algunas ideas y visite el sitio web de la EU-OSHA y de su autoridad nacional de salud y seguridad en el trabajo para obtener material adicional.

Herramientas en línea de evaluación de riesgos

Las herramientas electrónicas de evaluación de riesgos disponibles a través de internet pueden resultar especialmente útiles para las pequeñas y medianas empresas, como las **herramientas OiRA (herramientas interactivas de evaluación de riesgos en línea)**. Las herramientas OiRA son fáciles de usar y gratuitas. Con ellas puede llevar a cabo todos los pasos de la evaluación de riesgos, desde la identificación y evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo, pasando por el proceso de toma de decisiones y aplicación de medidas preventivas, hasta la supervisión y la elaboración de informes. Ya existen unas 120 herramientas OiRA disponibles en distintos idiomas y adaptadas a diferentes sectores. También existen herramientas similares en varios Estados miembros ⁽³⁾.

En muchos casos, puede considerarse que al generar un informe de evaluación de riesgos mediante herramientas OiRA u otras equivalentes se cumple la obligación de realizar la evaluación de riesgos, pero recuerde comprobarlo en su legislación nacional o por medio de su inspección de trabajo en caso de duda.



Gráfico 5. Fuente: EU-OSHA. Ejemplos de algunos de los sectores cubiertos por herramientas OiRA específicas.

(3) <https://healthy-workplaces.eu/es/irat-network>

4 La prevención como principio clave

Cuando se produce un accidente y alguien sufre lesiones graves o incluso pierde la vida, o una vez que alguien se ha visto expuesto a una sustancia peligrosa que le provocará cáncer, ya es demasiado tarde. El daño estará hecho.

Tanto para los trabajadores como para su empresa es mucho mejor actuar antes de que ocurra algo malo, anticiparse al riesgo y evitarlo. Por eso, la prevención es un concepto clave y es el principal objetivo de la salud y la seguridad en el trabajo.

Medidas preventivas

Las medidas preventivas tienen por objeto reducir la probabilidad de que se produzca un accidente laboral o una enfermedad profesional. Las medidas preventivas pueden ser de dos tipos:

1. **Medidas técnicas o de ingeniería**, diseñadas para actuar directamente en el origen del riesgo para eliminarlo, reducirlo o sustituirlo. Un ejemplo de este tipo de medidas técnicas podría ser la eliminación de polvo con agua para evitar la exposición a polvo de sílice.
2. **Medidas organizativas o administrativas**, destinadas a modificar el comportamiento y la actitud para promover una cultura de seguridad positiva.

Los factores dañinos están relacionados en gran medida con la naturaleza de los procesos, tecnologías, productos y equipos en el lugar de trabajo, pero la forma en que se organiza el trabajo también puede influir en ellos.

Es necesario complementar las medidas preventivas con medidas de protección y mitigación.



Gráfico 6. Fuente: EU-OSHA. Iniciativa Lugar de Trabajo Saludable, 2012-2013.

Objetivo cero accidentes

El objetivo cero accidentes se basa en la creencia de que **todos los accidentes pueden evitarse**.

Más que una meta numérica, el «objetivo cero» es una filosofía: según ella, nadie debe resultar herido ni perder la vida en un accidente. Las personas suelen cometer errores, pero las acciones equivocadas no deben generar lesiones. Esta es una de las razones por las que debe hacerse hincapié en la seguridad al planificar cualquier entorno humano, ya sea laboral o de vivienda.

Fuente: OSHWiki.

Medidas de protección

Las medidas de protección deben ser principalmente colectivas. Pueden tenerse en cuenta las medidas individuales como opción alternativa cuando las soluciones colectivas no sean viables o eficaces.

1. **Medidas colectivas**, diseñadas para acotar o aislar el riesgo, por ejemplo mediante la utilización de barreras físicas, medidas organizativas o administrativas para reducir la duración de la exposición (rotación de puestos de trabajo, jornadas laborales, señalización de seguridad), y
2. **Medidas individuales**: cualquier equipo de protección individual (EPI) diseñado para proteger al trabajador.

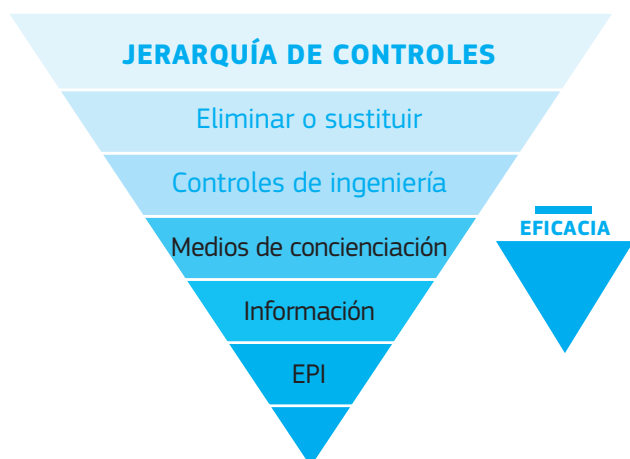


Gráfico 7. Fuente: OSHWiki.

Medidas de mitigación

Por último, debe considerar posibles medidas de mitigación con el fin de reducir la gravedad de cualquier daño que puedan sufrir las instalaciones o los empleados y el público. Algunos ejemplos de ello son:

- plan de emergencia;
- plan de evaluación;
- sistemas de alerta (alarmas, luces intermitentes);
- pruebas de los procedimientos de emergencia, ejercicios y simulacros, sistema de extinción de incendios;
- plan para la reincorporación al trabajo.

5 Formación en materia de salud y seguridad en el trabajo

Obligaciones legales y la importancia de la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo

Toda medida preventiva supondrá un desafío práctico para los trabajadores, ya que tendrán que cambiar su forma de trabajar y adaptarse a los nuevos equipos o procedimientos. Por consiguiente, es importante que desde la fase de toma de decisiones conducentes a la adopción de una nueva medida de protección de la salud y la seguridad en el trabajo se pregunte cómo se asegurará de que los empleados aprendan y empiecen a aplicar la medida lo más rápido y lo mejor posible. Si no tiene en cuenta estos aspectos, su plan de gestión de riesgos sencillamente no funcionará. De hecho, los últimos estudios que analizan la rentabilidad de las intervenciones en materia de salud y seguridad demuestran que las intervenciones que conllevan formación y cambios organizativos resultan más rentables que aquellas que únicamente se basan en modificaciones técnicas (4).

Este también es el motivo por el que la legislación relativa a la salud y la seguridad en el trabajo estipula que los empresarios deben proporcionar formación adecuada a los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo y brindarles información e instrucciones pertinentes para su puesto de trabajo y las tareas que deban desempeñar.

Resulta especialmente importante garantizar que sus trabajadores reciban información pertinente en materia de salud y seguridad en el trabajo en situaciones como las siguientes:

- en el momento de su contratación;
- traslado o cambio de puesto de trabajo;

- introducción de nuevos avances tecnológicos o equipos;
- modificación del nivel de riesgo del puesto de trabajo.

Los empleados que tengan responsabilidades concretas en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo también tienen derecho a recibir una formación adecuada. La formación también resulta especialmente importante para los trabajadores jóvenes o para aquellos con escasa experiencia profesional. No olvide que los jefes de equipo, directores y supervisores también necesitan formación en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Asegúrese de que sus trabajadores tengan oportunidades de obtener suficientes conocimientos y de actualizar estos de vez en cuando. Asimismo, recuérdelos que es su responsabilidad proteger su propia salud y seguridad y la de sus compañeros siguiendo las instrucciones que les proporciona la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo.

En cuanto al resto de medidas relativas a la salud y la seguridad en el trabajo, es importante que implique a los trabajadores y sus representantes en el diseño de las acciones formativas. Esto aportará una mayor pertinencia a la formación —ya que los trabajadores son quienes mejor saben cómo se realiza el trabajo en la práctica— y también permitirá lograr mejores resultados, dado que los empleados se comprometerán en mayor medida a asistir a la formación si participan activamente en su diseño.

(4) <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/the-business-case-for-safety-and-health-cost-benefit-analyses-of-interventions-in-small-and-medium-sized-enterprises>

Herramientas y referencias útiles:

- La «Declaración de Luxemburgo para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo en la Unión Europea» establece varios principios con el fin de prevenir la salud precaria en el trabajo (incluidas las enfermedades, los accidentes y las lesiones relacionados con el trabajo, las enfermedades profesionales y el estrés) y de fomentar el potencial de promoción de la salud y el bienestar en los trabajadores (http://www.enwhp.org/fileadmin/rs-dokumente/dateien/Luxembourg_Declaration.pdf).
- OSHWiki: Prevention and control strategies: https://oshwiki.eu/wiki/Prevention_and_control_strategies#cite_note-Machinesafety-20
- OSHWiki: Organisational measures of accident prevention: https://oshwiki.eu/wiki/Organisational_measures_of_accident_prevention#cite_note-EU-OSHA.2C_2011a-2
- OSHWiki: Zero accident vision: https://oshwiki.eu/wiki/Zero_accident_vision

Cómo organizar la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo

Es posible que su legislación nacional o las normativas específicas del sector especifiquen algunas obligaciones concretas en cuanto al contenido de la formación, pero en términos generales lo más importante es que los trabajadores sean muy conscientes de lo que deben o no hacer para evitar sufrir accidentes y problemas de salud.

En general, está en sus manos decidir cómo desea alcanzar ese objetivo.

Una vez más, conviene que intente enfocar esta obligación desde el sentido común. Usted es el primer interesado en que los empleados sepan lo que hacen; no es necesario que organice sesiones de formación únicamente con ese fin, pero sí que debe proporcionar suficiente asistencia a sus trabajadores para evitar accidentes y problemas de salud.

Puede proporcionarse un mismo contenido mediante distintos métodos y cada uno de ellos cuenta con diferentes ventajas y limitaciones. Como norma general, cuanto más activa sea la participación, mayor será el aprendizaje. También debe pensar en los destinatarios a los que se dirige: debe tener en cuenta factores como la edad, la experiencia, el cargo y el nivel educativo de los trabajadores para seleccionar el contenido de las sesiones de

formación, así como al decidir cuáles son los mejores métodos y formatos para impartirla.

Debe pensar en el calendario de la formación, por ejemplo, para no excluir a los trabajadores a tiempo parcial o a aquellos que trabajan en horarios diferentes.

Es posible que las grandes empresas organicen programas de formación exhaustivos con consultores externos, al igual que las empresas en las que se manejen sustancias especialmente peligrosas o equipos altamente especializados.

Para las empresas de menor tamaño que se enfrentan a peligros comunes, puede que sea suficiente con medidas de concienciación o sesiones informativas sencillas, y es posible que prefieran métodos más sencillos, como el uso de folletos, carteles, comunicación a través de supervisores y mentores y debates por equipos.

Visite los sitios web de sus autoridades competentes en materia de salud y seguridad en el trabajo y el de la EU-OSHA para encontrar material de formación listo para su uso. Un buen ejemplo de ello es la serie de animación Napo, creada por varios agentes europeos del sector de la salud y la seguridad en el trabajo integrados en el Consorcio Napo.



Napo es el héroe de la serie de dibujos animados. Simboliza a un empleado que trabaja en cualquier industria o sector. Napo no tiene un trabajo concreto o un entorno laboral específico, pero su personalidad y su aspecto físico se mantienen constantes en todas las películas. Napo es una persona normal, ni buena ni mala, ni joven ni vieja. En este sentido, su cultura es neutra. Es un trabajador servicial que puede sufrir situaciones sobre las que no tiene control, pero que también puede detectar peligros o riesgos, o hacer buenas sugerencias para mejorar la seguridad y la organización del trabajo. Napo es un personaje simpático y atractivo, de emociones y reacciones fuertes. Cuando está enfadado, aburrido o enamorado... ¡es incapaz de ocultarlo! Cualquier persona se puede identificar con Napo, desde un empleado joven hasta una persona que lleve muchos años trabajando en una empresa.

Gráfico 8. Fuente: Consorcio Napo.

Lograr el éxito de la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo

La EU-OSHA ha identificado varios factores que pueden contribuir al éxito de su formación en materia de salud y seguridad en el trabajo:

- Motivación y compromiso del personal responsable y la dirección con la salud y la seguridad en el trabajo, lo que puede incluir su presencia en las sesiones formativas.
- Proporcionar formación en el marco de un sistema general de gestión de la seguridad efectivo para evitar riesgos en el lugar de trabajo. La formación por sí misma no consigue reducir los riesgos.
- Utilización de compañeros como mentores, incluidos los trabajadores jóvenes más experimentados, así como de trabajadores experimentados de mayor edad. Esto aporta una experiencia positiva tanto para los compañeros nuevos como para los que llevan más años en la empresa.
- Uso de métodos de aprendizaje activos y participativos que, por ejemplo, permitan que las personas aprendan a reconocer los peligros y a resolver problemas laborales reales en entornos de trabajo reales.
- Aplicar los resultados de dichos estudios de nuevo en la evaluación de riesgos del lugar de trabajo real y en el proceso de prevención. Esto aporta relevancia al ejercicio para los trabajadores jóvenes y resulta valioso para los empresarios.
- Formar a los supervisores, mentores y formadores acerca de su papel en la salud y la seguridad en el trabajo.
- Integrar la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo como parte del aprendizaje y el desarrollo continuos. Tal como establece la legislación, la salud y la seguridad en el trabajo no deben basarse únicamente en una única sesión de formación antes de empezar a trabajar.

UNA SELECCIÓN DE PELÍCULAS DE NAPO

- ▶ Situaciones de tensión
- ▶ No es cosa de risa
- ▶ Trabajando juntos
- ▶ Los pulmones en el puesto de trabajo
- ▶ Moverse seguro
- ▶ Atención al mantenimiento
- ▶ Proteja su piel
- ▶ Peligro: ¡productos químicos!
- ▶ La seguridad dentro... y fuera del trabajo
- ▶ Evaluación de riesgos
- ▶ Aligera la carga
- ▶ Crecer con seguridad
- ▶ ¡Deja de meter ruido!
- ▶ La limpieza a fondo
- ▶ La seguridad en la obra
- ▶ Las aventuras de Napo
- ▶ La historia de las mejores señales

El Consorcio Napo produce periódicamente nuevas películas. Visite el sitio web www.napofilm.net/es/

Herramientas y referencias útiles:

- **Red Europea de Educación y Formación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (ENETOSH):** normas para seleccionar formadores adecuados, crear material de formación armonizado de alto nivel y establecer un sistema de certificación. La norma consta de cuatro partes: i) formación de formadores; ii) aspectos básicos de la salud y la seguridad; iii) promoción de la salud en el lugar de trabajo; iv) gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Se ha traducido a diez idiomas y está disponible en el sitio web de ENETOSH: http://www.enetosh.net/webcom/show_page.php/_c-134/_nr-5/_lkm-140/i.html
- **Instrucciones en dibujos animados con Napo:** <https://www.napofilm.net/es/about-napo/the-napo-story>
Napo es el héroe de una serie de películas de animación para presentar temas importantes de seguridad y salud en el trabajo de forma entretenida y fácil de recordar. El simpático personaje simboliza a cualquier trabajador de cualquier industria o sector. Las películas de Napo han sido coproducidas por varias organizaciones y autoridades europeas de salud y seguridad: **AUVA** (Austria); **DGUV** (Alemania); **HSE** (Reino Unido); **INAIL** (Italia); **INRS** (Francia); **SUVA** (Suiza); así como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). **Pueden utilizarse en actividades de concienciación, formación, educación y comunicación en materia de salud y seguridad en el trabajo.**



6 Liderazgo y cultura de salud y seguridad en el trabajo

No importa lo precisa que sea su evaluación de riesgos ni lo buenas que sean sus medidas de gestión de riesgos: para que funcionen sobre el terreno, usted y los demás directivos de su empresa deben «predicar con el ejemplo». Debe demostrar a sus trabajadores que cree realmente que la salud y la seguridad son importantes y que está realmente comprometido a seguir sus planes de acción.

Cultura de salud y seguridad

La cultura de salud y seguridad constituye un factor clave al determinar la eficacia de un sistema de seguridad. Implica considerar los principios y objetivos de salud y seguridad como valores fundamentales de la empresa e introducirlos en las acciones y decisiones cotidianas.

Una cultura de seguridad positiva conlleva dar un ejemplo creíble de los comportamientos y valores que se estén fomentando. La supervisión proactiva a diario es importante como muestra visible del compromiso de conceder una gran prioridad a la seguridad en la organización. No es necesario decir que usted es el primero que debe respetar las normas. Sus trabajadores analizarán sus actos y, basándose en ellos, determinarán qué comportamientos son aceptables y cuáles no.

Su impacto personal puede resultar especialmente importante en una empresa pequeña: si posee o gestiona un taller y a veces trabaja codo con codo con los trabajadores, su decisión de ponerse o no equipos de protección, por ejemplo, influirá en gran medida en la actitud de sus empleados.

Del mismo modo, dispone de excelentes oportunidades de predicar con el ejemplo y reforzar los comportamientos correctos como mando intermedio o jefe de equipo con contacto personal con los trabajadores y como participante en su trabajo cotidiano.

Sin embargo, la función de los directores ejecutivos y miembros del Consejo de Administración también son fundamentales. La prioridad que conceda una empresa y su alta dirección a la salud y la seguridad en el trabajo y el grado en que los directivos utilicen su autoridad para promover políticas y normas en materia de salud y seguridad en el trabajo animan a los trabajadores a seguir las normas fijadas por la dirección.

La autoridad de salud y seguridad del Reino Unido [Health and Safety Executive, HSE ⁽⁵⁾] propone algunos ejemplos de la forma en que los directivos pueden mostrar su compromiso con la salud y la seguridad de forma sencilla y visible en su empresa:

- Visite el área de producción para elogiar los buenos enfoques de salud y seguridad en el trabajo y para corregir los comportamientos que no sean seguros, promoviendo cambios y analizando las causas en los casos en que no se hayan seguido las normas de salud y seguridad en el trabajo. Estas visitas también pueden brindar oportunidades para que los empleados le informen de cualquier problema relativo a la salud y la seguridad.
- Asista periódicamente a las reuniones del comité de salud y seguridad.
- Introduzca el tema de la salud y la seguridad en el trabajo en las reuniones de equipo.
- Participe activamente en la investigación de accidentes, cuasi accidentes, incidentes y problemas de salud.
- Mencione la salud y la seguridad a una amplia variedad de destinatarios siempre que tenga ocasión.
- Concéntrese de igual manera en noticias positivas y negativas en cuanto a la salud y la seguridad, aplaudiendo los buenos comportamientos y noticias y abordando los negativos como una oportunidad para mejorar la situación.
- Anime a los empleados a participar de forma proactiva en el diseño de estrategias, políticas y medidas sobre salud y seguridad en el trabajo.
- Establezca objetivos de salud y seguridad en el trabajo a largo plazo y mida los resultados de su empresa a ese respecto.
- Exija a sus directivos, supervisores y personal de gestión que rindan cuentas en lo que respecta a la salud y la seguridad en el trabajo.

Puede aumentar la visibilidad del liderazgo en materia de salud y seguridad en el trabajo mediante códigos de conducta o estatutos internos redactados en colaboración con sus trabajadores, como el ejemplo que se expone a continuación.

(5) <http://www.hse.gov.uk/leadership/>

Diez normas de oro para una mejor gestión ⁽⁶⁾

1. Recuerde que trabaja con personas.
 - No agote su energía.
 - Las personas no son máquinas.
 - Trátelas con dignidad y respeto.
2. Escuche a sus empleados y hable con ellos.
 - Sea integrador.
 - Hágalo a menudo.
 - Valore y desarrolle las competencias de sus supervisores y directivos.
3. Solucione rápidamente los problemas.
 - No deje que los problemas empeoren.
 - Mantenga a los empleados informados de los avances.
4. Asegúrese de que la burocracia es necesaria.
 - Manténgala actualizada.
 - Asegúrese de que tiene sentido.
5. Mejore la competencia en salud y seguridad en el trabajo.
 - Especialmente a nivel directivo.
6. Anime al personal a que le informe de las malas noticias.
7. Arregle, en primer lugar, su propio lugar de trabajo.
8. Asegúrese de supervisar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
 - No se limite a reaccionar a los incidentes: póngales remedio antes de que se produzcan.
 - Controle los riesgos en su origen.
9. Siga comprobando si lo que está haciendo funciona de forma eficaz.
 - ¿Está consiguiendo lo que cree?
10. Utilice recursos adecuados en términos de tiempo y dinero.

Participación de los trabajadores

Crear y aplicar una cultura eficaz en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo no solo implica a los directivos, sino también a los trabajadores. Como directivo, no dispone de todas las soluciones a todos los problemas de salud y seguridad. Los trabajadores y sus representantes poseen conocimientos y experiencia detallados sobre la forma en que se lleva a cabo el trabajo y cómo les afecta. Por ese motivo, los lugares de trabajo en los que los trabajadores contribuyen activamente a la salud y la seguridad registran riesgos laborales e índices de siniestralidad inferiores. Un estudio reciente ha demostrado asimismo que las intervenciones en materia de salud y seguridad que cuentan con una participación estrecha de los trabajadores resultan más provechosas ⁽⁷⁾.

La participación de los trabajadores en la salud y la seguridad es un proceso bidireccional sencillo en el que los empresarios y sus empleados o sus representantes:

- conversan;
- escuchan mutuamente sus preocupaciones;
- buscan y comparten opiniones e información;
- debaten los problemas en el momento oportuno;
- tienen en cuenta la opinión de todo el mundo;
- toman decisiones conjuntamente;
- confían los unos en los otros y se respetan.

Usted es consciente de que la legislación exige que los trabajadores participen, que reciban información, instrucciones y formación y que se les consulte acerca de la salud y la seguridad. Sin embargo, la participación plena va más allá de las consultas: los trabajadores y sus representantes también deben participar en la toma de decisiones.

Herramientas y referencias útiles:

- **EU-OSHA: Liderazgo en la gestión de la prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo. Una guía práctica:** https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/management-leadership-in-OSH_guide
- **EU-OSHA: Participación de los trabajadores en la seguridad y la salud en el trabajo. Una guía práctica:** https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/workers-participation-in-OSH_guide
- **EU-OSHA: Worker participation practices — a review of case studies** https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/en/publications/literature_reviews/worker-participation-practices-a-review-of-eu-osha-case-studies/worker-participation-case-studies.pdf
- **Buenas prácticas en el sitio web de la EU-OSHA:** https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/en/publications/reports/european-good-practice-awards-2012-2013/HWC_Good_Practice_Award_Booklet_2013.pdf
- **Guía elaborada por HSE:** <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg417.pdf>
- **OSHWiki — The importance of good leadership in OSH:** https://oshwiki.eu/wiki/The_importance_of_good_leadership_in_occupational_safety_and_health

(6) Las diez normas de oro del sector australiano de la minería contienen normas generales que pueden aplicarse a cualquier sector (https://oshwiki.eu/wiki/The_importance_of_good_leadership_in_occupational_safety_and_health).

(7) <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/the-business-case-for-safety-and-health-cost-benefit-analyses-of-interventions-in-small-and-medium-sized-enterprises>

7 Tres ejemplos de gestión de riesgos en la práctica

7.1 Estrés laboral

Los peligros que entraña el lugar de trabajo son numerosos y diversos. En algunos casos está muy clara la naturaleza de los riesgos y las medidas que pueden adoptarse para reducirlos; en otros, en cambio, al empresario le resulta más complicado y difícil gestionarlos. Los cambios en el mercado laboral y en la organización del trabajo conllevan la aparición de nuevos riesgos o el hecho de que algunos adquieran mayor prevalencia. En esta sección le expondremos tres ejemplos de factores de riesgo que están presentes en cualquier lugar de trabajo y que puede resultar complicado abordar. Aquí encontrará algunos consejos y herramientas para gestionarlos en la práctica.

Implicaciones en el lugar de trabajo

El estrés laboral puede estar relacionado con:

- el contenido del trabajo, incluido el tipo de tareas, el contacto con otras personas en el trabajo (por ejemplo, clientes), cambios en los procesos, reestructuración y uso de competencias;
- la intensidad y la autonomía del trabajo, incluidos aspectos relativos a la carga de trabajo, el ritmo y el control;
- los horarios de trabajo y el equilibrio entre la vida profesional y la vida privada;
- el entorno social, incluidas las relaciones interpersonales en el trabajo y el apoyo social;
- la inseguridad en el trabajo y el desarrollo de una trayectoria profesional.

Una persona experimenta estrés cuando siente que existe un desequilibrio entre la demanda que se le impone y su capacidad para satisfacerla. Es evidente que un trabajador estresado es menos productivo y creativo, ya que si trabaja bajo estrés durante un período prolongado podría empezar a sufrir problemas de concentración, a cometer fallos o a mostrar comportamientos negativos.

El estrés laboral puede tener repercusiones psicológicas, físicas y sociales negativas y derivar en agotamiento, depresión y en casos extremos, incluso en suicidio.

Además de problemas de salud mental, los trabajadores que sufren estrés prolongado pueden desarrollar problemas de salud físicos graves, como enfermedades cardiovasculares o trastornos musculoesqueléticos.

¿Qué debe hacer como empresario?

Debe reflexionar acerca de los riesgos y medidas psicosociales y abordarlos en su evaluación de riesgos para la salud y la seguridad (en apartados anteriores encontrará información general sobre cómo realizar evaluaciones de riesgos).

Busque indicios de estrés laboral. Estos pueden ser de naturaleza muy diversa: el gráfico 10 contiene algunos ejemplos de indicadores organizativos e individuales de estrés laboral.

Estas son algunas ideas de las preguntas que puede hacerse a sí mismo en su evaluación de riesgos y de lo que puede hacer para solucionar algunos de los problemas que puede encontrar:



Gráfico 9. Fuente: EU-OSHA. Iniciativa Lugar de Trabajo Saludable, 2014-2015.

→ *Cultura*

¿Hay una comunicación fluida y abierta, apoyo y respeto mutuos?
¿Se valoran las opiniones de los trabajadores y sus representantes?

→ *Demandas*

¿El personal se enfrenta a una carga excesiva o inferior a la que puede asumir? ¿Posee las capacidades y aptitudes necesarias para desempeñar su labor? ¿Qué características presentan los entornos físicos (ruido, vibración, ventilación, iluminación, etc.) y psicosociales (violencia, acoso, etc.)?

→ *Control*

¿Se tiene en cuenta lo suficiente la opinión de las personas acerca de cómo se lleva a cabo su trabajo?

→ *Relaciones*

¿Cómo son las relaciones entre compañeros y entre compañeros y directivos? ¿Cómo son las relaciones entre los directivos y la alta dirección? ¿Hay signos de algún tipo de acoso u hostigamiento?

→ *Cambio*

¿Los trabajadores se sienten nerviosos en cuanto a su situación laboral? ¿Se sienten confundidos por los cambios en el lugar de trabajo y lo que pueden significar para ellos y sus compañeros?

→ *Función*

¿Los trabajadores sufren conflictos entre sus funciones (demandas contradictorias) o ambigüedad en cuanto a sus funciones (falta de claridad)?

→ *Apoyo, formación y factores individuales*

¿Existe una introducción adecuada para los nuevos trabajadores o para aquellos que hayan cambiado de tarea? ¿Se proporciona apoyo social al personal? ¿Se tienen en cuenta las diferencias individuales?

Existe una clara justificación económica para tratar de comprender mejor los factores psicosociales, cómo afectan a los trabajadores y qué medidas pueden tomarse para evitar o reducir sus repercusiones negativas. Consulte el recuadro de referencias que figura al final de esta sección, especialmente la guía en línea creada por la EU-OSHA, que cuenta con una versión específica para su país. Su autoridad de salud y seguridad en el trabajo dispondrá de otras guías, listas de comprobación o herramientas de utilidad.

ORGANIZACIÓN

PARTICIPACIÓN

▶ Absentismo, alto grado de rotación del personal, impuntualidad, problemas disciplinarios, acoso, comunicación agresiva, aislamiento.

RENDIMIENTO

▶ Resultados o calidad del producto o servicio reducidos, accidentes, toma de decisiones inadecuadas, errores.

COSTES

▶ Altos costes por indemnizaciones o elevados costes de asistencia sanitaria, remisión a servicios de salud.

A NIVEL INDIVIDUAL

COMPORTAMIENTO

▶ Consumo de tabaco, alcohol o drogas, violencia, acoso u hostigamiento.

SALUD MENTAL

▶ Problemas para conciliar el sueño, trastornos de ansiedad, depresión, imposibilidad de concentrarse, irritabilidad, problemas en las relaciones familiares, agotamiento.

SALUD

▶ Problemas de espalda, problemas cardiacos, úlceras de estómago, hipertensión, sistema inmunológico deprimido.

Gráfico 10. Fuente: EU-OSHA.

Herramientas y referencias útiles:

- **Comisión Europea, *Promoting mental health in the workplace: Guidance to implementing a comprehensive approach*.** Ofrece orientación para los empresarios, los empleados y las demás partes interesadas sobre cómo gestionar los problemas de salud mental en el puesto de trabajo. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=716&langId=es>
- **EU-OSHA, Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo.** Este sitio web contiene recursos de buenas prácticas sobre este tema. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- **EU-OSHA, *Una guía electrónica práctica para gestionar los riesgos psicosociales*.** Esta guía electrónica multilingüe ayuda a los empresarios y a los trabajadores de las pequeñas empresas y microempresas a gestionar los riesgos psicosociales. Está disponible en treinta versiones nacionales, cada una de las cuales incluye referencias a la legislación nacional e información sobre recursos nacionales y herramientas prácticas. http://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/tools-and-resources/a-guide-to-psychosocial-risks?-set_language=es
- **EU-OSHA, OSHwiki: *Psychosocial issues*.** Este sitio web proporciona información sobre riesgos psicosociales, especialmente en el contexto de cambio en las pautas de trabajo, así como desde una perspectiva sectorial. https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_issues
- **Buenas prácticas en el sitio web de la EU-OSHA:** <https://osha.europa.eu/sites/default/files/publications/documents/healthy-workplaces-gpa-2014-2015booklet-es.pdf>

Riesgos relacionados 7.2 con trastornos musculoesqueléticos

Implicaciones en el lugar de trabajo

Los trastornos musculoesqueléticos (TME) son el problema relacionado con el trabajo más común en Europa y les cuestan a los empresarios de los Estados miembros miles de millones de euros.

Los dos grupos principales de TME son el dolor o las lesiones de espalda y los trastornos de las extremidades superiores (a los que a veces se hace referencia como «lesiones por movimientos repetitivos»). Las extremidades inferiores también pueden verse afectadas. Los TME abarcan cualquier daño o trastorno que afecte a las articulaciones u otros tejidos. Los problemas de salud varían desde dolor leve hasta problemas de salud más graves que requieren baja por enfermedad o tratamiento médico. En casos más crónicos, pueden derivar en discapacidad y puede ser necesario que el empleado deje de trabajar.

Los TME pueden deberse o empeorar debido a factores físicos (ergonómicos, biomecánicos), pero también a factores psicosociales, como la intensidad del trabajo, las demandas excesivas, la escasa variación de las tareas, la falta de control sobre el trabajo, la carga de trabajo psicológica y el hecho de asumir grandes responsabilidades, especialmente cuando estos factores van asociados a otros de carácter físico.

Además, las características del entorno laboral, incluidos los equipos de trabajo y la configuración del lugar de trabajo, así como las características de los objetos que se manejan, influyen en el desarrollo de estos problemas de salud.

¿Qué debe hacer como empresario?

Los riesgos ergonómicos pueden presentarse en prácticamente cualquier lugar de trabajo. Afectan tanto a los obreros de las fábricas, los conductores y los agricultores, como a los empleados que trabajan en la prestación de servicios o en oficinas. No es posible eliminar por completo los riesgos, pero la buena noticia es que puede tomar medidas rentables para prevenir o, al menos, minimizar algunos de los TME⁽⁸⁾. Esto es lógico, ya que estudios recientes demuestran que determinadas inversiones destinadas a mejorar la ergonomía o abordar los TME en el lugar de trabajo pueden generar un alto rendimiento del capital invertido⁽⁹⁾.

Para los trabajadores que ya sufren TME, el desafío se basa en conservar su empleabilidad, conseguir que mantengan sus puestos de trabajo y, si es necesario, reintegrarlos en el lugar de trabajo.

En su evaluación de riesgos debe intentar detectar distintos tipos de riesgos, habida cuenta de que a menudo estos ejercen su impacto combinándose entre ellos y de que existen otros factores no relacionados con el trabajo que contribuyen a los TME (por ejemplo, las pautas de actividad física individuales, la obesidad o el estrés en la vida privada).

Los factores laborales incluyen las siguientes categorías:

- **Factores físicos, como por ejemplo:**
 - uso de fuerza o presión localizada;
 - movimientos forzados o repetitivos;
 - posturas de trabajo incómodas o estáticas.

Al evaluar dichos factores físicos también es importante analizar su duración, ya que los períodos de recuperación insuficientes aumentan el riesgo de sufrir lesiones.

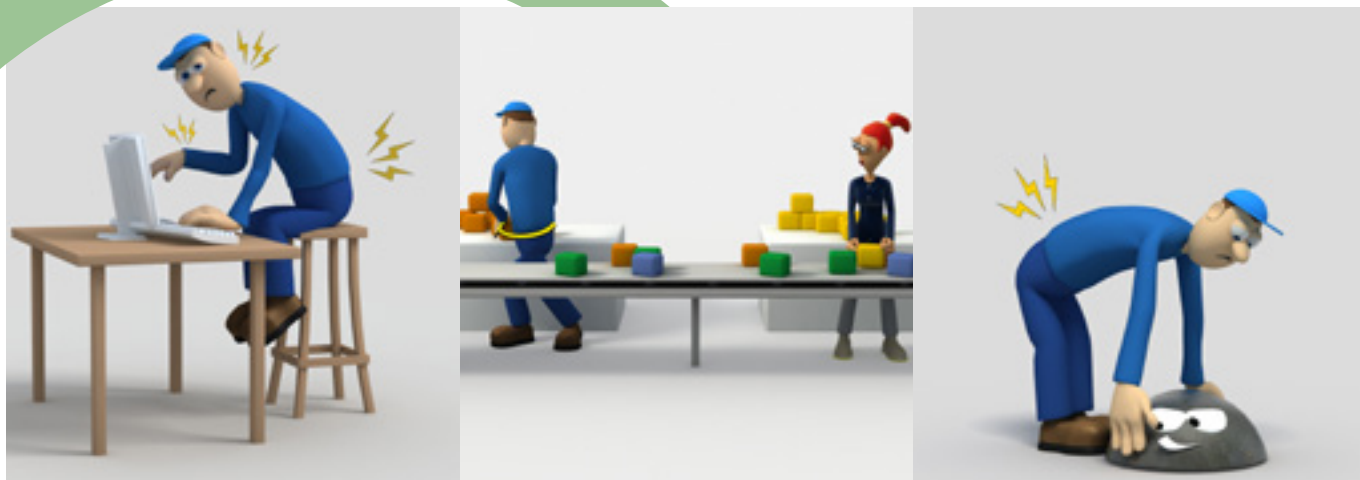
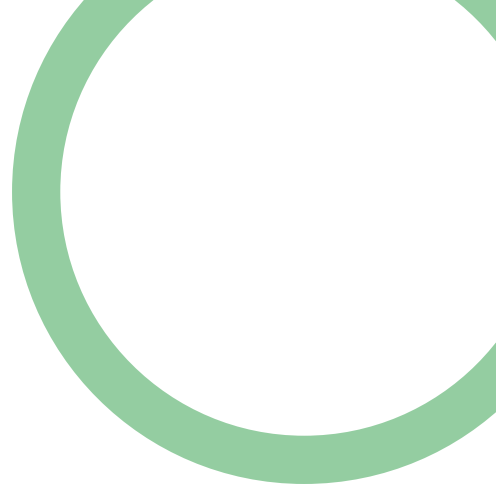


Gráfico 11. Escenas de Napo en «Aligera la carga» — Consorcio Napo

(8) Para las actividades que conllevan la manipulación manual de cargas, el trabajo con equipos que disponen de pantallas de visualización y el uso de herramientas o equipos que vibran, debe consultar específicamente las disposiciones establecidas en las directivas aplicables a esos ámbitos de actividad.

(9) En los estudios de caso recogidos en una publicación reciente se constató una relación coste-beneficio de hasta 6,2: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/the-business-case-for-safety-and-health-cost-benefit-analyses-of-interventions-in-small-and-medium-sized-enterprises>



- **Factores del entorno laboral, como por ejemplo:**

- vibración;
- iluminación insuficiente, temperaturas bajas o humedad;
- limitaciones de espacio (espacio insuficiente para llevar a cabo la actividad o para hacerlo de forma segura);
- características de la superficie de trabajo y el asiento;
- características de los objetos que se manejan [tamaño y forma (por ejemplo, si son demasiado grandes, voluminosos o difíciles de manejar)];
- peso y distribución del peso (por ejemplo, si resulta demasiado pesado, inestable o impredecible);
- naturaleza de los recipientes, herramientas y asideros de los equipos (a saber, si resulta difícil sujetarlos o si son intrínsecamente peligrosos, por ejemplo por ser afilados o encontrarse a altas temperaturas).

- **Factores psicosociales, por ejemplo:**

- intensidad del trabajo (trabajar a gran velocidad o con plazos reducidos);
- falta de control sobre las tareas o la carga de trabajo;
- carga de trabajo psicológica.

Una vez que haya identificado los riesgos principales, piense en cómo gestionarlos. Con frecuencia, con algunos cambios sencillos, como animar a los trabajadores a que se tomen un descanso, a que alternen tareas o alentar a aquellos que realizan trabajos fundamentalmente sedentarios a que realicen ejercicios físicos sencillos pueden obtenerse resultados significativos. Asegúrese de que tiene en mente el aspecto ergonómico, por ejemplo, al adquirir equipos nuevos o reformar los espacios de trabajo.

Existen muchas formas prácticas de prevenir o minimizar los TME:

- **Estructura del lugar de trabajo:**

- Adapte la posición, la altura y la distribución para mejorar las posturas de trabajo.
- Proporcione asientos ajustables, utilice plataformas, etc.
- Asegúrese de que hay una buena iluminación y evite que la luz se refleje en las pantallas.

- **Equipamiento:**

- Asegúrese de que tiene un diseño ergonómico y adecuado a la tarea que se vaya a desempeñar.
- Elija herramientas ligeras y reduzca el peso de los objetos.

- **Trabajadores:**

- Mejore la concienciación acerca del riesgo.
- Proporcione formación sobre métodos de trabajo adecuados.
- Tenga en cuenta la vigilancia de la salud, la promoción de esta y las medidas destinadas a reintegrar a los trabajadores que ya sufran TME.

- **Organización del trabajo:**

- Planifique el trabajo para evitar tareas repetitivas o trabajo prolongado en posturas incómodas.
- Introduzca pausas breves periódicas en las actividades más arriesgadas (no necesariamente un descanso).
- Introduzca rotación de tareas o reasigne el trabajo.

Referencias adicionales

- En el sitio web de la EU-OSHA dispone de información general acerca de los TME: <https://osha.europa.eu/es/themes/musculoskeletal-disorders>
- Información y resultados de la campaña de EU-OSHA del año 2000 titulada «¡Da la espalda a los trastornos musculoesqueléticos!»: <https://osha.europa.eu/es/themes/musculoskeletal-disorders>
- Información y resultados de la campaña de EU-OSHA del año 2007 titulada «Aligera la carga»: <https://osha.europa.eu/es/healthy-workplaces-campaigns/previous-healthy-workplaces-campaigns> y <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/78/view>
- Véanse también los artículos correspondientes de OSHWiki: https://oshwiki.eu/wiki/Category:Musculoskeletal_disorders

7.3 Evaluación del riesgo teniendo en cuenta la diversidad

7.3.1. Evaluación del riesgo teniendo en cuenta la edad

Implicaciones en el lugar de trabajo

Muchas cualidades, como las aptitudes interpersonales, la experiencia laboral y los conocimientos técnicos, se acumulan con la edad. Los trabajadores de edad avanzada pueden ser algunos de sus empleados más experimentados y comprometidos, de modo que le conviene asegurarse de que puedan contribuir de forma plena y activa a la actividad de su empresa. La diversidad intergeneracional potenciará la creatividad y la capacidad innovadora de su empresa y conforme envejezca la población, cada vez será más importante que sea capaz de atraer, conservar y aprovechar al máximo el talento de los trabajadores de mayor edad.

En términos generales, las aptitudes cognitivas esenciales apenas se ven afectadas antes de la jubilación, mientras que es probable que la inteligencia, los conocimientos, el lenguaje y las competencias relativas a la resolución de problemas complejos aumenten hasta los sesenta años de edad. Puede presentarse cierto declive en las capacidades físicas y sensoriales y es posible que cuando sufren accidentes físicos las personas de edad avanzada tarden más tiempo en recuperarse, pero estos cambios afectan a cada persona de distinta manera.

“ El envejecimiento biológico no siempre se corresponde con los años. Algunos octogenarios tienen unas facultades físicas y psíquicas que nada tienen que envidiar a las de muchos veinteañeros. ”

Source: World Health Organisation - 10 Facts on ageing and the life course.

Composición de la población activa por edades (1990-2060)

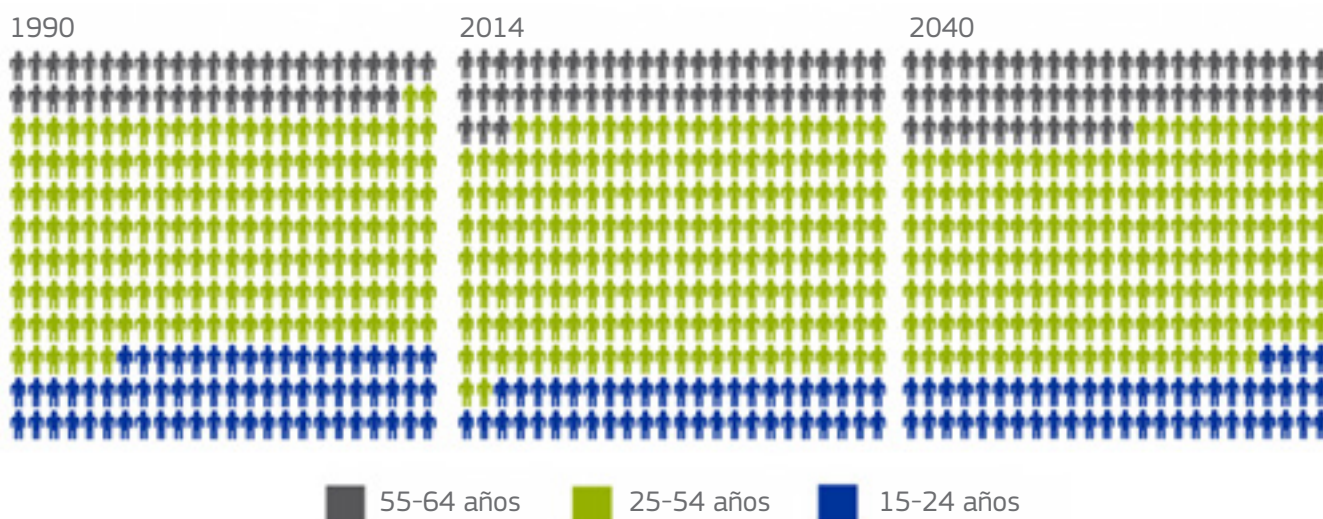


Gráfico 12. Fuente: EU-OSHA — Guía electrónica sobre «Trabajos saludables en cada edad».

¿Qué debe hacer como empresario?

Usted tiene las mismas responsabilidades hacia sus trabajadores de mayor edad que las que tiene hacia el resto de empleados. No es necesario que lleve a cabo una evaluación de riesgos independiente para este grupo de trabajadores y no debe hacer suposiciones basándose únicamente en la edad. Los trabajadores de edad avanzada no constituyen un grupo homogéneo, sino que pueden existir diferencias considerables entre las personas de la misma edad debidas a diferencias en el estilo de vida, la nutrición, la condición física, la predisposición genética, el nivel educativo, etc.

Además, muchos de los cambios relacionados con la edad revisten más importancia en algunas actividades profesionales que en otras. Por ejemplo, los cambios en el equilibrio y la fuerza tienen repercusiones para los bomberos y el personal de rescate que trabaja en condiciones extremas, lleva equipos pesados y levanta y traslada en brazos a otras personas; una capacidad reducida para calcular las distancias y la velocidad al desplazar objetos afecta a la conducción nocturna, pero no a los trabajadores de oficina.

En su **evaluación de riesgos teniendo en cuenta la edad y la diversidad** es importante:

- tomarse en serio las cuestiones relativas al envejecimiento y comprometerse de forma positiva; valorar a los trabajadores en proceso de envejecimiento como un activo, no como un problema;
- adaptar el trabajo y las medidas preventivas a los trabajadores;
- tener en cuenta las necesidades de los trabajadores en proceso de envejecimiento en la etapa de diseño y planificación;
- proporcionar formación adecuada a los trabajadores; brindar información y formación sobre el envejecimiento en lo que respecta a los riesgos para la salud y la seguridad a los asesores

en materia de riesgos, directivos y supervisores, representantes del sector de la seguridad, etc.;

- una evaluación de riesgos integradora debe adoptar un enfoque participativo, de manera que se cuente con la implicación de los trabajadores en cuestión y se sustente en un análisis de la situación laboral real;
- los ejemplos de buenas prácticas en materia de evaluación de riesgos integradora contienen una combinación de medidas preventivas (para adaptar el trabajo a cada individuo, adaptarse a los avances técnicos, dar instrucciones adecuadas a los empleados, proporcionar formación específica, etc.). La adopción de estas medidas interconectadas constituye un factor crucial para el éxito;
- ya sea al realizar modificaciones en el entorno físico del lugar de trabajo o al comprar equipos nuevos en su empresa, debe asegurarse de que estos también sean adecuados para los trabajadores de edad avanzada.

Tras llevar a cabo la evaluación de riesgos, es posible que desee realizar algunos ajustes para adecuar el entorno de trabajo a la evolución de las capacidades y del estado de salud de los trabajadores. Las medidas deben basarse en riesgos objetivos y en las capacidades de los trabajadores, no en su edad. No es necesario que sean complejas ni costosas: algunos ejemplos típicos son la modificación de las pautas por las que se establecen los turnos de trabajo, la automatización de las tareas rutinarias, la rotación de tareas, el ajuste de la iluminación o el suministro de estaciones de trabajo con más posibilidades de adaptación. Recuerde que las **medidas adecuadas de gestión de riesgos beneficiarán a todos los trabajadores** (independientemente de su edad, sexo o nacionalidad).



Gráfico 13. Elementos fundamentales de una buena gestión de la edad.
Fuente: Campaña «Trabajos saludables» de la EU-OSHA, 2016-2017.

Además, puede adoptar un **enfoque de gestión de la edad más amplio**, que beneficie tanto a su personal como a su organización. Este es un enfoque integral que incluye los siguientes elementos principales:

Dispone de numerosos recursos de buenas prácticas. Consulte el recuadro de referencias que figura al final de esta sección, especialmente la guía en línea creada por la EU-OSHA, que cuenta con versiones nacionales para todos los Estados miembros. Es posible que su autoridad de salud y seguridad en el trabajo disponga de otras guías, listas de comprobación o herramientas de utilidad.

Referencias adicionales

- **EU-OSHA, La gestión de la SST en el contexto de una mano de obra de edad avanzada:** <https://osha.europa.eu/es/themes/osh-management-context-ageing-workforce>. Este sitio web contiene recursos de buenas prácticas sobre el tema que nos ocupa, incluidos los resultados del proyecto piloto del Parlamento Europeo (información sobre políticas, programas y prácticas tanto en la UE como a nivel nacional) <https://osha.europa.eu/es/themes/osh-management-context-ageing-workforce/ep-osh-project>
- **EU-OSHA, Guía electrónica sobre «Trabajos saludables en cada edad».** Se trata de una herramienta práctica para ayudar a empresarios y trabajadores a gestionar la salud y la seguridad en el trabajo en el contexto del envejecimiento de la población activa. La guía electrónica consta de treinta y una versiones nacionales y ofrece explicaciones sencillas de las cuestiones que aborda, acompañadas de ejemplos prácticos de cómo atajar los riesgos relacionados con el envejecimiento y cómo garantizar que todos los trabajadores mantienen la seguridad y la salud a largo plazo, así como enlaces a otros recursos. <https://healthy-workplaces.eu/es/healthy-workplaces-all-ages-e-guide>

7.3.2. Evaluación del riesgo con perspectiva de género

Implicaciones en el lugar de trabajo

Existen diferencias importantes en las vidas laborales de las mujeres y los hombres, que afectan a su salud y seguridad en el trabajo. Es necesario esforzarse constantemente para mejorar las condiciones laborales tanto de los hombres como de las mujeres. Adoptar un enfoque «neutro desde el punto de vista del género» para la gestión y la prevención de riesgos puede conducir a subestimar o no tomar en consideración los riesgos a los que se enfrentan las trabajadoras.

Cuando pensamos en los peligros que existen en el trabajo, es más probable que pensemos en hombres que trabajan en lugares con alto riesgo de accidentes, como obras de construcción o buques pesqueros, en lugar de en mujeres que trabajan en la asistencia social y sanitaria o en campos de reciente creación, como los centros de llamadas. Un análisis riguroso de las condiciones laborales reales demuestra que tanto las mujeres como los hombres se enfrentan a riesgos importantes en el trabajo. Además, facilitar el trabajo a las mujeres también se lo facilitará a los hombres. Por ese motivo, es importante incluir la perspectiva de género en las evaluaciones de los riesgos laborales.

¿Qué debe hacer como empresario?

Sus responsabilidades son las mismas, independientemente de que trabajen para usted hombres o mujeres. No es necesario que lleve a cabo una evaluación de riesgos independiente para unos y otras, y es importante no hacer suposiciones basándose únicamente en el género. En cambio, sí debe tener en cuenta la perspectiva de género, que cobra mayor importancia en algunas actividades profesionales.

¿Sabía que las mujeres tienen una mayor tendencia a sufrir dolor dorsal y en las extremidades superiores debido al trabajo repetitivo tanto en las actividades de producción como en el trabajo de oficina, que se acentúa en el embarazo? A menudo también ocupan puestos que les exigen permanecer de pie durante largos períodos de tiempo, mientras que los hombres suelen sufrir en mayor medida dolor lumbar debido al uso de la fuerza en el trabajo. Los hombres y las mujeres siguen estando expuestos a los riesgos de forma diferente. Por ejemplo, un 42 % de los trabajadores frente a solo el 24 % de las trabajadoras manipulan cargas pesadas. Por el contrario, un 13 % de las mujeres, frente al 5 % de los hombres, carga o traslada personas como parte de su trabajo.

Cuando evalúe los riesgos teniendo en cuenta la diversidad y las diferencias de sexo, es importante que tenga estas en cuenta, por ejemplo, de las siguientes maneras:

- analizando las tareas reales que se llevan a cabo y el contexto laboral real;
- no presuponiendo una exposición basándose únicamente en la descripción del puesto o cargo;

- atendiendo a las especificidades de sexo al priorizar los riesgos en alto, medio o bajo;
- involucrando a las trabajadoras en la evaluación de los riesgos. Considere la posibilidad de utilizar círculos de salud y de elaborar mapas de riesgos. La ergonomía participativa y las intervenciones en caso de estrés pueden aportar algunos métodos;
- vele por que quienes evalúan los riesgos posean suficiente información y formación acerca de las cuestiones de género en la salud y la seguridad en el trabajo;
- vele por que los instrumentos y las herramientas utilizados para la evaluación incluyan cuestiones pertinentes tanto para los trabajadores como para las trabajadoras. Si no es así, adaptelos;
- informe a todos los asesores externos de que deben incorporar la perspectiva de género y verifique que pueden hacerlo;
- preste atención a las cuestiones de género cuando se examinen las implicaciones que tendría cualquier cambio previsto en el entorno laboral en la salud y la seguridad en el trabajo.

En el caso del estrés, por ejemplo, deben incluirse los siguientes aspectos:

- la relación entre la vida laboral y personal, así como los horarios de trabajo de hombres y mujeres;
- el desarrollo profesional;
- el acoso;
- factores de estrés emocional;
- interrupciones imprevistas y realización de varias tareas simultáneamente.

En el siguiente recuadro encontrará algunas referencias y también puede consultar a su autoridad nacional en materia de salud y seguridad, que puede disponer de otras guías, listas de comprobación o herramientas útiles.

Referencias adicionales

- **Informe de la EU-OSHA — Las cuestiones de género en relación con la seguridad y la salud en el trabajo.** En el informe se señala la doble importancia de tener en cuenta la perspectiva de género en la prevención de riesgos y de integrar la salud y seguridad en el trabajo en las actividades de empleo basadas en la igualdad de trato a hombres y mujeres. La cooperación entre estos dos ámbitos políticos es crucial, tanto a escala europea como en el propio lugar de trabajo, para mejorar la prevención de los riesgos laborales de ambos. <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/209/view>
- **Factsheet 43 de la EU-OSHA — La inclusión de los aspectos de género en la evaluación de riesgos.** Son necesarios esfuerzos continuados para mejorar las condiciones de trabajo tanto de hombres como de mujeres. Esta ficha informativa destaca la necesidad de realizar esfuerzos continuados para mejorar las condiciones de trabajo tanto de hombres como de mujeres. Contiene un cuadro que recoge indicaciones sobre distintos ámbitos laborales y factores de riesgo útiles para la evaluación de riesgos con perspectiva de género. <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/43>

CÓMO OBTENER LAS PUBLICACIONES DE LA UNIÓN EUROPEA

Publicaciones gratuitas:

- Un único ejemplar:
A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- Varios ejemplares/pósteres/mapas:
En las representaciones de la Unión Europea (http://ec.europa.eu/represent_es.htm),
en las delegaciones en terceros países (http://eeas.europa.eu/delegations/index_es.htm) o
contactando con Europe Direct a través de http://europa.eu/europedirect/index_es.htm
o del teléfono 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito en toda la Unión Europea) (*).

(*) Tanto la información como la mayoría de las llamadas (excepto desde algunos operadores, cabinas u hoteles) son gratuitas.

Publicaciones de pago:

- A través de EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

