

# STOP riesgos laborales

**Marta Jiménez Águeda**

Directora de la Unidad de Apoyo a Dirección - Unidad de Programas Estratégicos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

*Uno de los factores determinantes en el diseño de Prevención10.es ha sido su orientación al usuario, el empresario de hasta 10 trabajadores, como elemento fundamental que nos permita la orientación a una mejora continua de la calidad del servicio, adecuando el mismo a la pluralidad de colectivos con necesidades diferenciadas.*

*Para poder conseguir este importante reto, Prevención10.es cuenta con STOP riesgos laborales, un servicio de información y asistencia multicanal sensible a las necesidades y demandas de los usuarios finales.*

*La incorporación de esta herramienta a Prevención10.es nos permite ser pioneros en Europa al ejecutar, a escala nacional y a través de un único servicio público, todas las recomendaciones que, en el marco de la Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012, la Comisión Europea realizaba para conseguir un mejor y más eficaz cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la microempresa.*

## Antecedentes

La Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012 establece un mandato claro para los distintos Estados miembros señalando que: *las estrategias nacionales deberían dar prioridad a la aplicación de un conjunto de instrumentos que garanticen un nivel elevado de cumplimiento de la legislación, en particular en las PYME a través de actuaciones que permitan:*

- *la difusión de buenas prácticas a escala local,*
- *la formación de directivos y de los trabajadores,*

- *la elaboración de instrumentos sencillos para facilitar la evaluación de riesgos,*
- *la difusión -en un lenguaje sencillo- de información y de directrices fáciles de comprender y aplicar,*
- *una mejor difusión en la información y un mejor acceso a las fuentes de asesoramiento...*

La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012 recoge este mandato y señala como uno de sus objetivos operativos, relativos a la prevención de riesgos laborales en la empresa, el "Lograr un mejor y más eficaz cumplimiento de la normativa con especial

*atención a las pequeñas y medianas empresas" fijando, entre otras y como actuación concreta, la puesta en marcha de un servicio público de asesoramiento al empresario de hasta 10 trabajadores para la organización de sus actividades preventivas impulsando las autoevaluaciones con modelos tipo por sectores y especificando actividades o riesgos que requieren apoyo técnico especializado*

En julio del año 2007 se aprobó por el Pleno de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo el Primer Plan de Acción para el impulso y ejecución de la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el que, si bien no se recogían todas las medidas incluidas en el texto de la Estrategia, se

recogían aquellas actuaciones que el Gobierno pretendía llevar a cabo de forma inmediata, identificando quiénes eran los responsables dentro de la Administración General del Estado para su impulso.

Así, se le encomendó al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo la puesta en marcha de **Prevencion10.es**, actuación que se ha mantenido en los sucesivos Planes de acción para la ejecución de la Estrategia Española.

## Prevencion10.es y STOP riesgos laborales

**Prevencion10.es** constituye el nuevo servicio público que ha puesto en marcha el Ministerio de Trabajo e Inmigración con la colaboración de las Comunidades Autónomas que han participado en el proyecto desde la fase inicial del mismo<sup>1</sup>.

Al abordar, desde la Dirección de Programas Estratégicos, el diseño de este nuevo servicio nos planteamos como elemento clave la orientación al usuario final: **el empresario de hasta 10 trabajadores**.

Por ello, realizamos un primer estudio que nos permitió identificar las barreras que podría encontrar el usuario en la utilización del servicio y las clasificamos en tres grupos.

### - Barreras legales.

Para poder proporcionar el servicio en los términos que fijaba la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hacía necesario modificar el marco jurídico vigente. La Estrategia Española de Seguridad y Salud



en el Trabajo ampliaba hasta 10 trabajadores las empresas en las que el empresario puede asumir la actividad preventiva, y permitía que las empresas de hasta 50 trabajadores que no desarrollen actividades del Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención puedan realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y la planificación de actividades de forma simplificada. Sin perjuicio del cambio de orientación que supone el hecho de que, con el objetivo de mejorar la eficacia y la calidad del sistema de prevención, la Estrategia Española establezca en su texto que, *a lo largo del periodo de ejecución de esta Estrategia (...) se fomentará un sistema preventivo centrado en la incentiación y el máximo aprovechamiento de los recursos preventivos propios de la empresa y en el que se perfeccione la complementariedad de los recursos ajenos*.

### - Barreras tecnológicas.

Teniendo en cuenta los datos facilitados por el Ministerio de Industria,

Turismo y Comercio en el informe *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la microempresa española* Edición 2011, podemos observar el distinto grado de implantación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y de Internet en el ámbito de este tipo de empresas (ver Figura 1).

Los principales frenos al desarrollo de las TIC en la empresa se fijaban en el año 2008 por la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicación en:

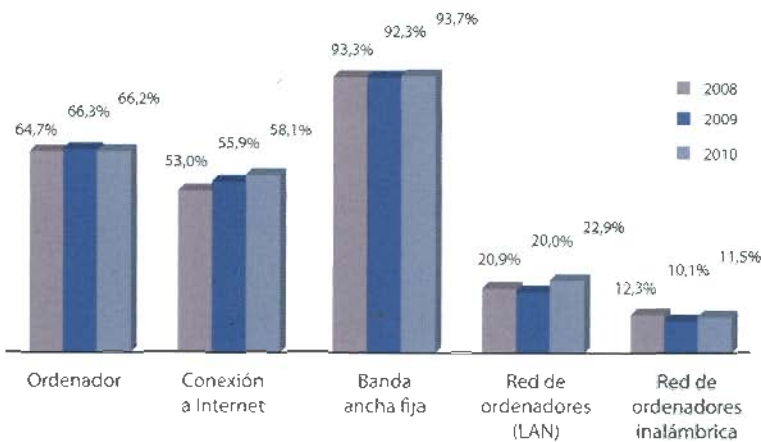
- La desconfianza o desconocimiento hacia la tecnología.
- El coste de la tecnología.
- La no disposición de suficiente personal con la formación adecuada.
- La falta de recursos.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Fuente: Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa española 2008. AETIC, Asociación de empresas de electrónica, Tecnologías de Información y Telecomunicaciones de España.

<sup>1</sup> Véase, Seguridad y Salud en el Trabajo, nº61. Págs.6-15



■ **Figura 1** ■ Evolución de los principales indicadores TIC<sup>2</sup>



2 Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la microempresa española. Edición 2011. pág.15.

■ **Figura 2** ■ Modalidades organizativas.

Modalidades más frecuentes		% empresas
<b>Microempresa</b> (Menos de 6 trabajadores)	Servicio de prevención ajeno	68,2
	Propio empresario	16,5
	Trabajador designado	7
	<b>Ningún recurso</b>	<b>14</b>
<b>Microempresa</b> (6 a 9 trabajadores)	Servicio de prevención ajeno	76,6
	Trabajador designado	22,1
	<b>Ningún recurso</b>	<b>9,5</b>

Fuente: Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo. INSHT

## - Barreras técnicas.

Según datos facilitados por el Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (Figura 2), al analizar la modalidad organizativa dominante en el ámbito de la microempresa, nos encontramos con que, en el año 2008, es el Servicio de Prevención Ajeno la modalidad organizativa por la que opta este tipo de empresario, aun cuando más de un 50% de los empresarios podrían

optar por la asunción propia al cumplir con todos los requisitos fijados en la legislación

Para poder identificar cuáles son las causas que determinan esta opción y tenerlas en cuenta en el diseño de **Prevencion10.es**, se encargó desde la Unidad, a una empresa externa, la realización de una investigación sobre este nuevo servicio basándonos en dos técnicas de investigación com-

plementarias: los grupos de discusión y el cuestionario telefónico sobre la base de los resultados obtenidos en los grupos de discusión, centrándose en dos sectores concretos: oficinas y peluquerías

El objetivo fundamental era que pudiéramos:

- Identificar las barreras presentes para el empresario de la microempresa sobre el concepto de la prevención de riesgos laborales.
- Identificar las barreras existentes para el microempresario sobre el concepto de autoevaluación.
- Determinar las variables significativas de la propuesta de valor para cada uno de los sectores profesionales del estudio y si éstas eran las mismas con independencia del sector.
- Intentar cuantificar la intención de uso de este nuevo servicio.

Las principales conclusiones del estudio fueron:

- La existencia de un amplio conocimiento declarado por este tipo de empresario sobre la prevención de riesgos laborales, aunque en los grupos de discusión se identificó la opinión generalizada de que el grado de conocimiento que tienen sobre la materia es superficial.
- La existencia de empresarios de sectores concretos que no se sienten expuestos a ningún riesgo laboral. Desigual desarrollo de la cultura preventiva entre sectores.
- La declaración de los empresarios que participaron en el estudio de

un conocimiento intermedio de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, siendo los dos cauces principales, por los que recibieron la información, las gestorías y la asistencia a cursos de formación profesional, en ese orden.

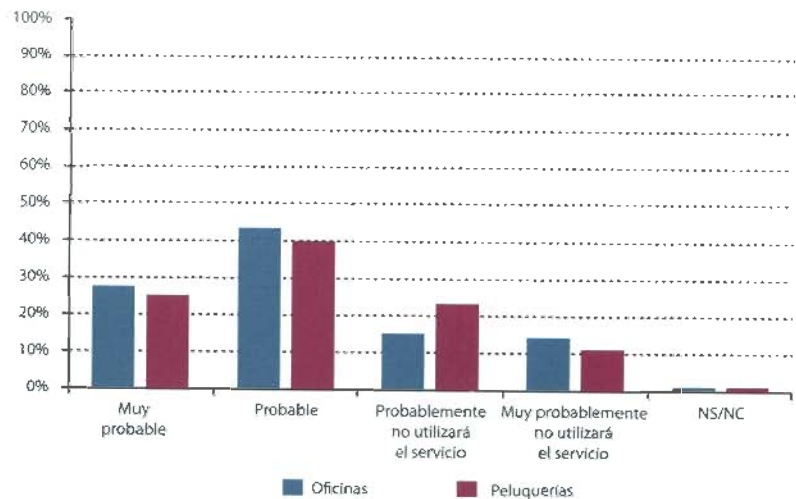
- La forma de gestionar las obligaciones preventivas por parte de los empresarios que participaron en el estudio es a través de la contratación de una empresa especialista en el tema, el Servicio de Prevención Ajeno, siendo los dos motivos que les impulsaban a este modelo los siguientes:

- Dinero. La opinión generalizada del empresario era que la complejidad y dispersión de la normativa, en materia de prevención de riesgos laborales, provoca que, si optasen por asumir ellos la actividad preventiva, el coste económico, en horas de su trabajo, sería mayor que el concierto con un Servicio de Prevención Ajeno.
- Tiempo. El empresario de la microempresa es, en muchos casos, un trabajador más de la misma.

Por lo que respecta a la valoración de este nuevo servicio, el estudio demuestra lo siguiente.

- La opinión general sobre este nuevo servicio público es bastante positiva no encontrándose grandes diferencias entre los dos sectores analizados, aunque los empresarios entrevistados encontraban como posibles barreras el tiempo y la necesidad de equipos y conocimientos informáticos o conexión a Internet.

■ Figura 3 ■ Intención de uso



- Existía una elevada intención de uso del servicio por parte de los encuestados, aproximadamente un 70% de los empresarios de oficinas y el 65% de los empresarios de peluquerías manifestaron su intención de utilizar el servicio, aunque hay que destacar que la mayoría de las respuestas sobre intención de uso no están fuertemente afianzadas, especialmente las negativas (Figura 3).

Al analizar los motivos por los que los entrevistados manifestaron no tener intención de uso del servicio se observa que las causas fundamentales vuelven a ser el tiempo y las limitaciones en los conocimientos específicos en materia de prevención de riesgos laborales e informáticos suficientes y en el acceso a Internet.

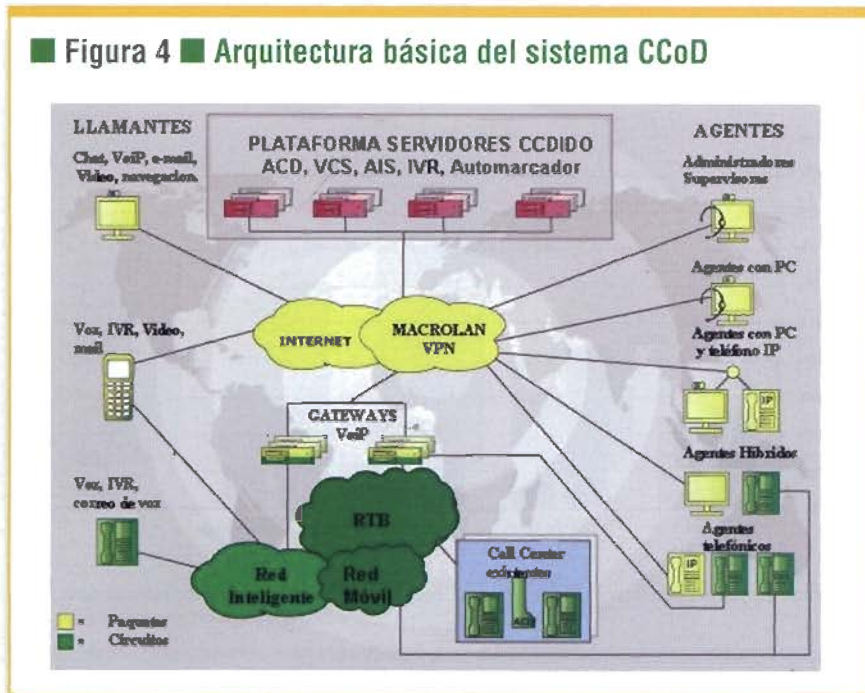
Superadas las barreras legales por la publicación de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el

libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que modifica la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción, **Prevenición10.es** se estructuró sobre tres pilares fundamentales.

### STOP riesgos laborales

Para superar las barreras técnicas y tecnológicas detectadas en los estudios previos se crea, en el marco de **Prevenición10.es**, un servicio de información y asistencia multicanal sensible a las necesidades y demandas de los empresarios de menos de 10 trabajadores y que per-

■ Figura 4 ■ Arquitectura básica del sistema CCoD



mita adaptar este nuevo servicio público a los acontecimientos sociales y de gobierno.

Esta herramienta del servicio de asesoramiento público al empresario se rige en su funcionamiento por los siguientes principios:

- El respeto a la distribución de competencias del Estado y de las Autonomías, siendo un ejemplo de coordinación institucional
- La atención personalizada, no sólo en la necesidad de adecuarse a la pluralidad de sectores con necesidades diferenciadas sino también en la necesidad de atender de forma personalizada a cada usuario.
- La mejora continua del servicio **Prevención10.es**, que encuentra su mejor estímulo en la buena relación usuario-servicio y la experiencia.

- La accesibilidad del servicio incluso para personas con discapacidad auditiva y/o fonación.
- La confidencialidad y la protección de los datos de los usuarios del servicio
- La eficiencia, eficacia y economía.

### Funciones del Servicio Telefónico de Orientación a la microempresa

Las funciones de este servicio son:

- Promover la cultura preventiva entre los empresarios de microempresas facilitando la divulgación de la normativa en prevención de riesgos laborales así como las actuaciones de las Administraciones Públicas y del Gobierno que, en materia de prevención de riesgos laborales, puedan ser de su interés.
- Facilitar el apoyo permanente al empresario en el uso del portal **Prevención10.es** tanto desde el punto de

vista tecnológico como desde la materia objeto del servicio.

- Recoger y solucionar cuantas dudas le surjan al empresario y, en su caso, atendiendo a la complejidad de las mismas, canalizarlas hacia los órganos competentes de las Administraciones Públicas. Recogiendo el saber-hacer del INSHT y los órganos técnicos de las Comunidades Autónomas en esta materia para crear una base de conocimiento común sobre la que se sustente **Prevencion10.es**.

### Infraestructura tecnológica del servicio

La infraestructura tecnológica se basa en la solución de *Contact Center Multicanal*, con tecnología VoIP, en modo servicio, *Contact Center on Demand (CCoD)* del proveedor del servicio.

La Figura 4 muestra la arquitectura básica del sistema CCoD, ubicada en el Centro de Datos Gestionados (CDG) del proveedor. La parte de la derecha muestra distintos tipos de configuración de agentes, la central, la plataforma de servidores alojados en el CDG y las interconexiones entre los distintos elementos y la de la izquierda, los principales tipos de terminales utilizados por los "llamantes" PCs y teléfonos móviles y fijos.

En la Figura 4, se distinguen mediante códigos de colores los principales dominios:

- **Púrpura:** muestra el dominio de los servidores CCoD alojados en el CDG del proveedor de servicio.
- **Amarillo:** muestra las redes IPs públicas y privadas (Internet, VLAN, MACROLAN, etc.) utilizadas para conectar agentes CCoD con "llamantes" Internet (PCs, PDAs, móviles 3G, smar-



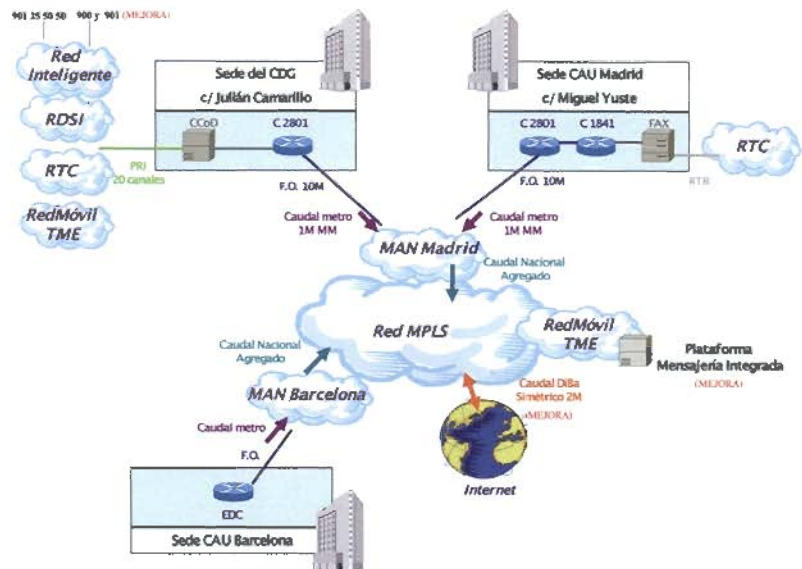
tphones, etc.), a través de la plataforma de servidores.

- **Verde:** muestra las redes públicas de telefonía (RTB, RDSI, Red inteligente, etc.) utilizadas para conectar agentes CCoD (con PC, con teléfono IP, tradicional o híbrido) con "llamantes" de telefonía tradicional (conmutación de circuitos).

El servicio se organiza en torno a tres sedes:

- **Sede del CDG.** En esta sede se ubicará la plataforma del CCoD en modo servicio.
- **Sede CAU Madrid.** En esta ubicación se encuentra uno de los centros de trabajo de los operadores que emplearán la plataforma del CCoD. Además, también se alojarán los servidores de la aplicación CAU, el portal de Internet de atención a los usuarios del servicio STOP Riesgos Laborales y el servicio de fax.

■ Figura 5 ■ Arquitectura de comunicaciones



- **Sede CAU Barcelona.** En esta localización existe un centro de atención para los usuarios donde se sitúan los operadores.

basadas en fibra óptica entre el CDG y las redes (LAN) de los centros de trabajo de los agentes (servicio Macro-LAN). (ver Figura 5).

Para garantizar la calidad máxima del servicio, el CCoD se apoya en la siguiente arquitectura de comunicaciones:

- Conexión del CCoD con la Red Telefónica Básica (RTC), la Red Móvil y la Red Inteligente con el fin de que se puedan recibir y efectuar llamadas mediante el *Contact Center*. Para ello se incorporan enlaces primarios que conecten las redes con el CDG.
- Conexión entre el CDG y los centros donde trabajan los agentes. Al ser una solución en modo servicio, la plataforma CCoD se sitúa en el CDG, mientras que los operadores residirán en sus centros de trabajo respectivos. Para que estos trabajadores puedan atender correctamente las llamadas, se establecerán conexiones de datos

### Equipo humano

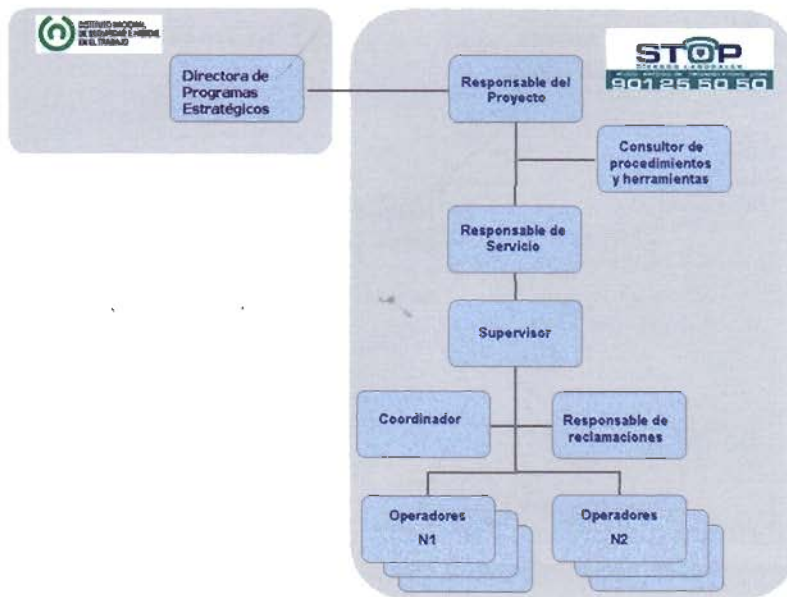
Actualmente, para poder dar cumplimiento a sus funciones **STOP riesgos laborales** cuenta con un equipo de 16 personas, cuya estructura organizativa es la que se muestra en la Figura 6.

Las funciones asignadas a los teleoperadores son las siguientes:

- **NIVEL 1:** resolver aquellas cuestiones elementales para cuya respuesta baste un conocimiento general de la normativa de PRL o un conocimiento básico de la infraestructura tecnológica de **Prevencion10.es**.
- **NIVEL 2:** apoyar al NIVEL 1 aportando un mayor conocimiento y experiencia técnica en materia de prevención de

Stop riesgos laborales permite adaptar el nuevo servicio, Prevencion10.es, a las demandas sociales y de gobierno

■ Figura 6 ■ Organigrama



riesgos laborales y remitir a los órganos técnicos de la Administración General del Estado o de los órganos técnicos de las Comunidades Autónomas aquellas consultas que por su naturaleza requieran un conocimiento técnico especializado y sean objeto de su ámbito de competencias.

Todos los teleoperadores tienen formación específica en materia de prevención de riesgos laborales, siendo requisito imprescindible, para formar parte del nivel 2, tener formación de nivel superior en materia de prevención de riesgos laborales y experiencia profesional contrastada en la materia.

No obstante, todo el personal adscrito al servicio ha recibido un curso específico en la materia, diseñado y organizado por el equipo de la Dirección de Programas Estratégicos del INSHT.

## Funcionamiento del Servicio

Para el óptimo funcionamiento del **STOP riesgos laborales** se planificaron tres etapas:

**Primera etapa:** se inicia con la puesta en marcha del servicio, en febrero de 2009, hasta el comienzo de la fase piloto de **Prevención10.es**.

En esta primera etapa se plantearon como objetivos fundamentales.

- La mejora de la cultura preventiva. Tal y como se identificó en los estudios previos para el diseño del servicio de asesoramiento público al empresario de hasta 10 trabajadores, la opinión generalizada de los empresarios que participaron en el mismo era que tenían conocimiento superficial sobre prevención de riesgos laborales.

- La creación de una masa crítica suficiente que permitiera aumentar la eficacia y eficiencia de las actuaciones que, para la divulgación del servicio, estaban previstas dentro de la Estrategia de comunicación elaborada desde la Dirección de Programas Estratégicos del INSHT.

- La asistencia personalizada al empresario-usuario del servicio.

Para conseguir estos objetivos la actividad de **STOP riesgos laborales** se tenía que centrar en:

- dar a conocer **Prevención10.es** como nuevo servicio público de asesoramiento al empresario de hasta 10 trabajadores,
- aumentar el nivel de conocimiento de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos laborales, concretamente en lo relativo a organización preventiva y obligaciones empresariales.

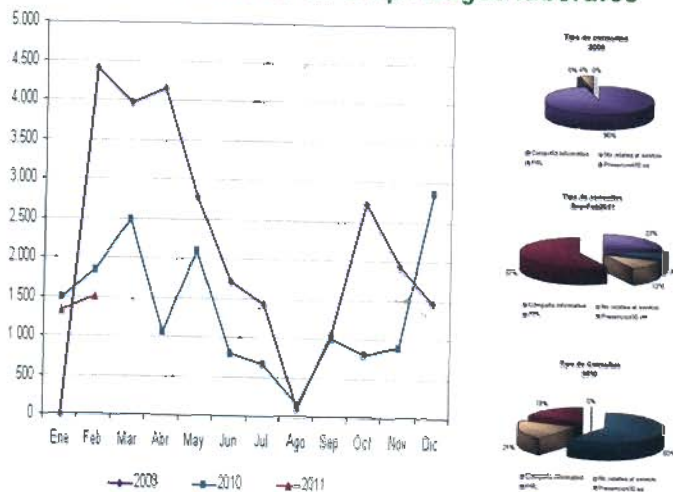
**Segunda etapa:** desde el comienzo de la fase piloto de **Prevención10.es** hasta la aprobación del Plan de Asistencia al empresario de hasta 10 trabajadores en los términos establecidos en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, Ley Ómnibus.

Esta segunda fase, en la que estamos actualmente, ha recibido el apoyo de dos tipos de actuaciones recogidas en la Estrategia de Comunicación: ferias sectoriales y la Campaña de Comunicación que sobre **Prevención10.es** se realizó en medios masivos.

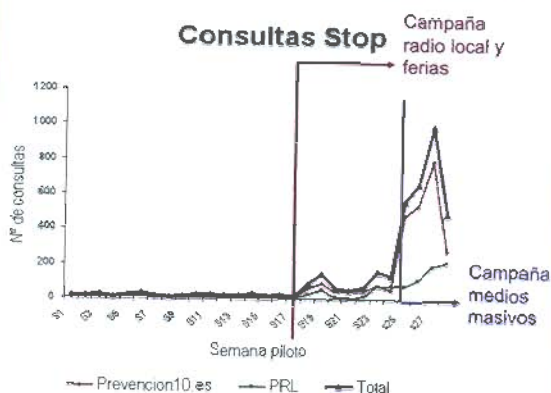
En esta segunda etapa se mantienen como objetivos:



■ Figura 7 ■ Evolución del número y tipo de consulta en Stop riesgos laborales



■ Figura 8 ■ Evolución del tipo número y tipo de consultas en la fase piloto del servicio (2010)



- La mejora de la cultura preventiva.
- La creación de la masa crítica suficiente para optimizar los resultados de las actuaciones de comunicación y difusión del servicio.

- La asistencia personalizada al empresario-usuario del servicio.

Y se añaden como objetivos específicos:

- La identificación de posibles áreas de mejora en el servicio **Prevención10.es**.
- La identificación de puntos débiles en el conocimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Para ello, los teleoperadores del servicio desempeñan una función proactiva, participando en la difusión del servicio y/o de mensajes clave para el conocimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales, y otra

reactiva como elemento de asistencia al empresario de hasta 10 trabajadores en todas aquellas consultas que sobre la materia de prevención de riesgos laborales o sobre el uso del servicio **Prevención10.es** le puedan surgir.

**Tercera etapa:** ejecución del Plan de Asistencia al empresario de hasta 10 trabajadores.

### Resultados del servicio

En la figura 7 se observa la evolución del número de consultas gestionadas por **STOP riesgos laborales**, desde el año 2009 y la variación del tipo de consulta dominante en cada uno de los ejercicios.

Se observa que, durante el ejercicio 2009, la actividad de **STOP** fue principalmente la divulgativa, manifestándose un creciente interés por parte del empresario de la microempresa hacia el servicio **Prevención10.es** en los ejercicios siguientes, lo que refleja que

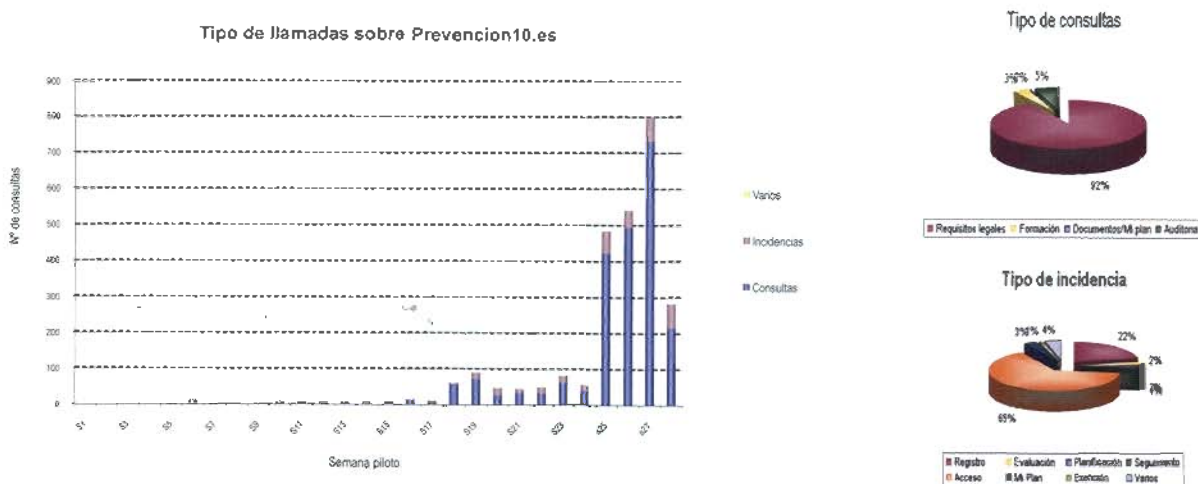
la actuación del servicio es acorde con el funcionamiento previsto y con los objetivos propuestos.

Si nos centramos en la fase piloto de **Prevención10.es** y analizamos los datos que en el año 2010 nos proporciona **STOP riesgos laborales** sobre la aceptación y puesta en marcha de la fase piloto del servicio de asesoramiento público al empresario, observamos los siguientes datos recogidos en la figura 8.

Si bien el número de consultas se mantiene prácticamente constante en las 18 primeras semanas de la fase piloto (finales de junio-mediados de octubre), siendo principalmente las consultas recibidas relativas a los distintos aspectos de la normativa en prevención de riesgos laborales, es a partir de la semana 18ª cuando se produce un cambio de tendencia, y **Prevención10.es** pasa a ser el objeto fundamental de las consultas del empresario de microempresa.



**Figura 9 ■ Tipo de llamadas recibidas en STOP riesgos laborales 2010**



El aumento tan significativo del número de consultas que recibe **STOP riesgos laborales** relativas coincide con dos actuaciones previstas en el Plan de Comunicación y Divulgación del Servicio para el ejercicio 2010:

- El inicio de actuaciones específicas de carácter sectorial que se concretaron en la presencia de un stand de **Prevencion10.es** en ferias sectoriales específicas en distintas Comunidades Autónomas.
- La campaña en medios masivos que, sobre el servicio, tuvo lugar durante la primera quincena de diciembre de 2010, periodo en el que se puede constatar que el incremento en el número de llamadas en algunas semanas llega al orden del 6.000% sobre las de las semanas iniciales de la fase piloto.

Si analizamos el tipo de llamadas recibidas durante la fase piloto del año 2010 relativas a **Prevencion10.es**

y distinguimos entre las recibidas por usuarios de **evalua-t** (incidencias) y los no usuarios (consultas), nos encontramos con la distribución que se observa en la Figura 9.

Durante la fase piloto del ejercicio 2010 el empresario ha buscado en el servicio ampliar información sobre **Prevencion10.es**; concretamente y por orden de importancia, estas fueron las materias objeto de consulta:

- Requisitos legales para poder acceder al servicio y usar **evalua-t**.
- Auditoría. La posibilidad de la notificación sobre concurrencia de condiciones que no hacen necesario recurrir a la auditoría del sistema de prevención de la empresa, prevista en el Anexo II del Reglamento de los Servicios de Prevención cuando concurren los requisitos establecidos, es desconocida por una parte importante de empresarios de hasta 10 trabajadores.

- Formación necesaria y dónde recibirla.
- Documentación generada por la herramienta y su validez.

Por su parte y en lo que respecta a las incidencias, es decir, la consulta de empresarios que ya son usuarios de **evalua-t**, los datos muestran que el 87% se producen en la fase de Acceso y Registro<sup>4</sup>. Si profundizamos un poco más en los datos nos encontramos que:

- El principal problema que tienen los usuarios se debe a cuestiones relativas al uso de e-DNI y certificados digitales, no a aspectos relativos a la prevención de riesgos laborales.
- En la fase de registro el principal problema se debe a aspectos re-

<sup>4</sup> Véase: El Método de Evaluación de Riesgos Laborales para Microempresas (MERLAM), incluido en Prevención10.es. Seguridad y Salud en el Trabajo, nº61. Págs. 10-15

lativos a la usabilidad de la herramienta. El usuario encuentra más dificultades en el uso de **evalua-t** cuando opta por la modalidad organizativa de trabajador designado que cuando opta por la asunción personal (Figura 10).

Si comprobamos estos aspectos sobre la base de consultas recibidas en los meses de enero y febrero de 2011, nos encontramos con las mismas conclusiones (Figura 11).

La principal dificultad del empresario en el uso del Servicio se debe al nivel de desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

### Conclusiones

**STOP riesgos laborales** es una herramienta clave para el éxito del servicio **Prevencion10.es** porque:

- Permite conocer las necesidades y demandas reales del usuario final,

**Figura 10** Categorización de las Incidencias recibidas en STOP en la fase de Acceso-Registro.



el empresario de hasta 10 trabajadores, proporcionando información personalizada.

- Permite a las Administraciones Públicas evaluar el impacto y eficacia de sus actuaciones e identificar áreas de mejora, tanto del servicio, como de sus actuaciones en materia preventiva

- Permite a las Administraciones detectar puntos débiles en materia de cultura preventiva, promoviendo actuaciones que permitan utilizar del modo más idóneo y eficaz posible los recursos públicos.
- Permite detectar sinergias con otras políticas públicas contribuyendo a la eficiencia de las Administraciones. ●

**Figura 11** Tipo de incidencias sobre Prevencion10.es. 2011

