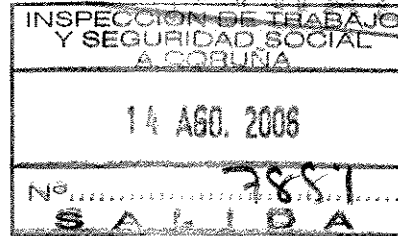
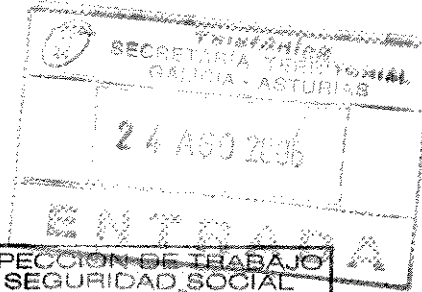


MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

INSPECCION PROVINCIAL  
DE TRABAJO Y SEGURIDAD  
SOCIAL A CORUÑA



E: 71420  
C: 121150

MS

**REQUERIMIENTO**

-Al objeto de iniciar comprobaciones en la empresa TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. (CIF: A-82018474, C.C.C.: 15105753113, Domicilio social: C/ Gran Vía nº 28, en Madrid) sobre la evaluación de riesgos psicosociales en el Departamento de Residencial-PYMES, en el centro situado en Paseo de Ronda, La Coruña (C.T. Riazor), se cita a la empresa para que comparezca el día 29-03-06 en la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social.

La empresa comparece en esa fecha, representada por D. Luis Enrique Vázquez Sánchez (Jefe de Recursos Humanos en La Coruña), al que acompaña D<sup>a</sup> Camino Rodríguez Díez (Coordinadora de Prevención de riesgos). Se presenta un informe elaborado por el Servicio de Prevención Mancomunado referido a los criterios seguidos en la empresa para la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales.

Posteriormente, la empresa aporta una copia de la evaluación de riesgos psicosociales (enero 2005) en el centro de teleatención situado en la Calle San Vicente de Paul nº 6, en La Coruña (C.T. Hércules), para los trabajadores de Residencial-Negocios y Profesionales que realizan esta actividad.

De acuerdo con los datos recabados, las evaluaciones de riesgos psicosociales en la empresa se han dirigido a los trabajadores de las Areas de Residencial y PYMES, Negocios y Profesionales, por realizar una tarea de atención telefónica, a tiempo completo, utilizando para ello una pantalla de visualización de datos y un teléfono. El método de evaluación seguido por el Servicio de Prevención Mancomunado es el recogido en la Nota Técnica de Prevención 443 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, cuya herramienta principal es un cuestionario que se entregó a los trabajadores. No obstante, el Servicio de Prevención Mancomunado no considera necesaria una evaluación de riesgos psicosociales para el personal comercial del Departamento de Residencial-PYMES, en el centro situado en Paseo de Ronda, La Coruña (C.T. Riazor) al no detectar factores que hagan suponer un riesgo psicosocial en esta actividad. Para llegar a esa conclusión, el Servicio de Prevención tiene en cuenta que la actividad no es de atención telefónica exclusiva, sino que se alterna con visitas a clientes, que los trabajadores marcan sus prioridades y ritmo de trabajo, que no se detectan patologías laborales, que los índices de absentismo son bajos, que los trabajadores disponen de jornada laboral flexible y que no se detecta conflictividad laboral.

El día 02-08-06 se visita el centro que la empresa posee en el Paseo de Ronda, en La Coruña (C.T. Riazor), iniciando nuevas actuaciones comprobatorias sobre esta materia, conforme a lo establecido en el artículo 8.2 del Real Decreto 928/1998, de 14 de mayo (B.O.E. de 03 de



junio), manteniendo una reunión a la que asisten varios trabajadores del Departamento de Residencial-PYMES, así como miembros del Comité de Empresa.

Si bien en la reunión existe acuerdo sobre que la actividad de los trabajadores de Residencial-Negocios y Profesionales en el centro de la Calle San Vicente de Paul nº 6, en La Coruña (C.T. Hércules) presenta diferencias con la desarrollada por el personal de Residencial-PYMES del centro visitado, los representantes legales de los trabajadores consideran necesaria una evaluación de riesgos psicosociales, ya que la teleatención forma parte de su actividad, en mayor o menor medida según los casos, y consideran que han atravesado períodos de un elevado absentismo y de carga de trabajo. Asimismo, dejan constancia de que la empresa no ha proporcionado al Comité una contestación motivada sobre su solicitud de evaluación de los riesgos psicosociales de dichos trabajadores.

Tras las actuaciones practicadas, se considera que, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 14.1, 18 y 36, apartados 2.d) y 4, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10-11-95), si la decisión de la empresa es la de no efectuar una evaluación de riesgos psicosociales de los puestos en el Departamento de Residencial-PYMES, en el centro situado en Paseo de Ronda, en La Coruña (C.T. Riazor), deberá proporcionar a los miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral un informe motivado en el que se incluyan datos concretos tenidos en cuenta para considerar que dicho riesgo no está presente en esos puestos.

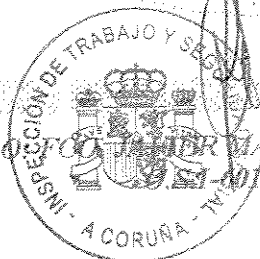
Conforme a lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se requiere a la empresa para que proporcione dicho informe motivado a los miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral, en un plazo de un mes desde la recepción de este requerimiento, remitiendo al funcionario actuante dicho informe y justificación de su entrega en ese plazo.

Deberá informarse del presente requerimiento a los Delegados de Prevención.

A Coruña, 10 de agosto de 2006

**EL LA INSPECTORA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

FDO/CO/1008/06 MARTINEZ LOZOYA



EMPRESA: TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U.  
ACTIVIDAD: TELECOMUNICACIONES  
DOMICILIO: C7 DE LA CERCA, 18  
LOCALIDAD: A CORUÑA