

Exportadas un total de 13 entidades.

---

## **Manual para la gestión de los riesgos psicosociales del personal de atención telefónica de situaciones de emergencia: Propuestas preventivas**

**Título :** Manual para la gestión de los riesgos psicosociales del personal de atención telefónica de situaciones de emergencia: Propuestas preventivas

**Autor Principal :** FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Autor Secundario :** FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Editor :** FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción :** Guía de acción preventiva que analiza los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia para proponer medidas preventivas que permitan mejorar las condiciones de seguridad y salud en el sector. El contenido es el siguiente: 1. Introducción. 2. El servicio de atención a situaciones de emergencia: - Operadores/as del centro de llamadas de emergencias. - Riesgos psicosociales en el puesto de trabajo. 3. Análisis de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención telefónica de situaciones de emergencia. Propuestas preventivas: - Objetivos del proyecto. - Metodología del proyecto. - Estudio del sector. - Estudios cuantitativos y cualitativos. 4. Conclusiones. 5. Propuestas preventivas, gestión de los riesgos psicosociales del personal de atención telefónica de situaciones de emergencia: - Propuestas de medidas preventivas para las empresas. - Propuestas preventivas para el personal de atención de teléfonos de emergencia. Producto final destinado prioritariamente a empresas y trabajadores del sector de atención telefónica de urgencias (contact center).

**Código Acción :** AS2017-0031

**Acción :** ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Formato :** FOLLETO

**Soporte :** Digital

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Riesgo psicosocial

**Palabra Clave :** Emergencias

**Palabra Clave :** Organización del trabajo

**Palabra Clave :** Evaluación de riesgos

**Palabra Clave :** Metodología preventiva

**Palabra Clave :** Técnicas cualitativas

**Palabra Clave :** Técnicas cuantitativas

**Depósito Legal :** M-37612-2018

## **Manual de actuación sobre política preventiva y su planificación en el sector de empresas de organización de congresos**

**Título** : Manual de actuación sobre política preventiva y su planificación en el sector de empresas de organización de congresos

**Autor Principal** : ASOCIACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE CONGRESOS

**Autor Secundario** : CONSEJO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

**Descripción** : Manual de actuación sobre política preventiva y su planificación en el sector de empresas de organización de congresos

**Código Acción** : IT-0088/2009

**Acción** : 3690 - "CAMPAÑA INFORMATIVA PARA LA IMPLICACIÓN Y APOYO DE LOS RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE CONGRESOS (OPC) EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES"

**Materias** : 6 - Formación, información y comunicación

**CNAE** : 823 - Organización de convenciones y ferias de muestras

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Formación en prevención

**Palabra Clave** : Documentación

**Palabra Clave** : Planificación

**Palabra Clave** : Sector de la Organización de Ferias

**Palabra Clave** : Políticas de seguridad y salud laboral

**Palabra Clave** : Comunidad Autónoma de Andalucía

**Estado** : Producto publicado

**Informe: Salud en "Centros de llamadas"**

**Título** : Informe: Salud en "Centros de llamadas"

**Autor Principal** : LABOUR ASOCIADOS, SLL

**Autor Secundario** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción** : Informe: Salud en "Centros de llamadas"

**Código Acción** : IS-0050/2003

**Acción** : 566 - LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

**Materias** : 5 - Medicina del trabajo

**CNAE** : 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Fatiga visual

**Palabra Clave** : Informe de resultados

**Palabra Clave** : Riesgo psicosocial

**Palabra Clave** : Sector de teleoperadores

**Palabra Clave** : Alteraciones de la fonación

**Estado** : Producto publicado

**Informe sobre las condiciones de trabajo en los centros de llamadas (Call Centers)**

**Título** : Informe sobre las condiciones de trabajo en los centros de llamadas (Call Centers)

**Autor Principal** : LABOUR ASOCIADOS, SLL

**Autor Secundario** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción** : Informe sobre las condiciones de trabajo en los centros de llamadas (Call Centers)

**Código Acción** : IS-0050/2003

**Acción** : 566 - LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

**Materias** : 1 - Seguridad en el trabajo

**CNAE** : 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Sector de teleoperadores

**Palabra Clave** : Condiciones de trabajo

**Palabra Clave** : Estudios

**Palabra Clave** : Informe de resultados

**Estado** : Producto publicado

**Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: principales resultados**

**Título** : Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: principales resultados

**Autor Principal** : UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES CATALUNYA

**Autor Secundario** : CONSEJO DE RELACIONES LABORALES DE CATALUÑA

**Descripción** : Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: principales resultados

**Código Acción** : IT-0108/2004

**Acción** : 961 - UNIÓN INTEGRAL DE PRL

**Materias** : 4 - Psicosociología

**CNAE** : 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Sector de teleoperadores

**Palabra Clave** : Estrés laboral

**Palabra Clave** : Informe de resultados

**Estado** : Producto publicado

**Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: modelo diagnóstico**

**Título :** Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: modelo diagnóstico

**Autor Principal :** UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES CATALUNYA

**Autor Secundario :** CONSEJO DE RELACIONES LABORALES DE CATALUÑA

**Descripción :** Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: modelo diagnóstico

**Código Acción :** IT-0108/2004

**Acción :** 961 - UNIÓN INTEGRAL DE PRL

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Evaluación de riesgos

**Palabra Clave :** Informe de resultados

**Palabra Clave :** Satisfacción laboral

**Palabra Clave :** Estrés laboral

**Palabra Clave :** Sector de teleoperadores

**Estado :** Producto publicado

**Informe sobre el estudio del estrés y sus causas:  
cuestionario**

**Título :** Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: cuestionario

**Autor Principal :** UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES CATALUNYA

**Autor Secundario :** CONSEJO DE RELACIONES LABORALES DE CATALUÑA

**Descripción :** Informe sobre el estudio del estrés y sus causas: cuestionario

**Código Acción :** IT-0108/2004

**Acción :** 961 - UNIÓN INTEGRAL DE PRL

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Estrés laboral

**Palabra Clave :** Informe de resultados

**Palabra Clave :** Evaluación de riesgos

**Palabra Clave :** Cuestionario

**Palabra Clave :** Sector de teleoperadores

**Estado :** Producto publicado

## Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas

**Título** : Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas

**Autor Principal** : LABOUR ASOCIADOS, SLL

**Autor Secundario** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción** : Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas

**Código Acción** : IS-0050/2003

**Acción** : 566 - LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

**Materias** : 1 - Seguridad en el trabajo

**CNAE** : 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Medidas preventivas

**Palabra Clave** : Salud laboral

**Palabra Clave** : Riesgos laborales

**Palabra Clave** : Condiciones de trabajo

**Palabra Clave** : Sector de teleoperadores

**Estado** : Producto publicado



## Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector de los teleoperadores

**Título :** Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector de los teleoperadores

**Autor Principal :** UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

**Autor Secundario :** UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

**Descripción :** Guía de acción preventiva para el sector de teleoperadoras. Los contenidos son los siguientes: 1. Introducción. 2. Datos socioeconómicos y ocupacionales del sector. - Evolución del sector. - Descripción del sector. - Descripción de los diferentes puestos y funciones. - Datos de siniestralidad laboral. 3. Mapa de riesgos del sector. - La secuencia del riesgo laboral: definiciones. - ¿Cuáles son los riesgos generales que afectan al sector?. - ¿Cuáles son los riesgos psicosociales?. - Los factores de riesgo psicosocial: objetivos y subjetivos. - El cuadro de riesgos psicosociales más típicos. 4. La incidencia "real" de los riesgos psicosociales en el sector: resultados del observatorio. 5. Acción preventiva: propuestas/soluciones. - Recomendaciones en el marco de la LPRL para cumplir la obligación empresarial de prevenir los riesgos psicosociales. - Ejemplos de buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales. 6. Anexos. Producto final destinado a todos los trabajadores y empresas del sector.

**Código Acción :** DI-0258/2006

**Acción :** 1489 - AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL OBSERVATORIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Estrés laboral

**Palabra Clave :** Sector de teleoperadores

**Palabra Clave :** Buenas prácticas

**Palabra Clave :** Violencia en el lugar de trabajo

**Palabra Clave :** Gestión de la prevención de riesgos laborales

**Palabra Clave :** Organización del trabajo

**Palabra Clave :** Riesgo psicosocial

**Estado :** Producto publicado

## **Estudio sobre el impacto de las acciones preventivas realizadas en el sector de empresas de organización profesional**

**Título** : Estudio sobre el impacto de las acciones preventivas realizadas en el sector de empresas de organización profesional

**Autor Principal** : ASOCIACIÓN ANDALUZA DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE CONGRESOS

**Autor Secundario** : CONSEJO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

**Descripción** : Informe sobre el impacto de las acciones preventivas realizadas en el ámbito de las empresas de organización profesional de eventos y congresos. Los contenidos son los siguientes: 1. La Asociación OPC Andalucía. 2. Presentación del proyecto. 3. Antecedentes. 4. Objetivos de la investigación. Generales y específicos. 5. Alcance y periodo de ejecución. 6. Fases de la investigación. 7. Metodología. 8. Resultados obtenidos. 9. Conclusiones y recomendaciones. Anexo I: Modelo de cuestionario utilizado. Anexo II: Registro de variables reflejadas en el cuestionario. Producto final destinado prioritariamente a empresas y trabajadores de la Comunidad de Andalucía.

**Código Acción** : IT-0353/2008

**Acción** : 2874 - "ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS REALIZADAS EN EL SECTOR DE EMPRESAS DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE CONGRESOS (OPC)".

**Materias** : 1 - Seguridad en el trabajo

**CNAE** : 823 - Organización de convenciones y ferias de muestras

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : MONOGRAFÍA

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Riesgos laborales

**Palabra Clave** : Formación en prevención

**Palabra Clave** : Informe de situación

**Palabra Clave** : Sector de la Organización de Ferias

**Palabra Clave** : Comunidad Autónoma de Andalucía

**Estado** : Producto publicado

**Estudio para detectar y determinar los principales factores de riesgo laboral entre los trabajadores de "Centros de atención al cliente" ("Call centers")**

**Título :** Estudio para detectar y determinar los principales factores de riesgo laboral entre los trabajadores de "Centros de atención al cliente" ("Call centers")

**Autor Principal :** LABOUR ASOCIADOS, SLL

**Autor Secundario :** FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción :** Estudio para detectar y determinar los principales factores de riesgo laboral entre los trabajadores de "Centros de atención al cliente" ("Call centers")

**Código Acción :** IS-0050/2003

**Acción :** 566 - LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

**Materias :** 7 - Metodologías de prevención

**CNAE :** 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Sector de teleoperadores

**Palabra Clave :** Condiciones de trabajo

**Palabra Clave :** Cuestionario

**Palabra Clave :** Estadísticas

**Estado :** Producto publicado

**Estadísticos y frecuencias de los descriptores generales utilizados en el estudio (teleoperadores de call centers)**

**Título :** Estadísticos y frecuencias de los descriptores generales utilizados en el estudio (teleoperadores de call centers)

**Autor Principal :** UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES CATALUNYA

**Autor Secundario :** CONSEJO DE RELACIONES LABORALES DE CATALUÑA

**Descripción :** Estadísticos y frecuencias de los descriptores generales utilizados en el estudio (teleoperadores de call centers)

**Código Acción :** IT-0108/2004

**Acción :** 961 - UNIÓN INTEGRAL DE PRL

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 822 - Actividades de los centros de llamadas

**CNAE :** 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Sector de teleoperadores

**Palabra Clave :** Estadísticas

**Estado :** Producto publicado

## Boletines informativos del gabinete de asistencia e información para contact center

**Título** : Boletines informativos del gabinete de asistencia e información para contact center

**Autor Principal** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Autor Secundario** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Editor** : FEDERACIÓN ESTATAL DE SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO (SCM UGT)

**Descripción** : Recopilación de 4 folletos informativos en formato de publicaciones periódicas cuatrimestrales que se han difundido a lo largo de la ejecución del proyecto y que recoge noticias de interés en materia preventiva y de salud laboral para los trabajadores y así fomentar la labor divulgativa del gabinete de asistencia e información sobre prevención de riesgos laborales. Producto final destinado prioritariamente a empresas y trabajadores del sector de servicio de atención telefónica de urgencias.

**Código Acción** : AS2017-0031

**Acción** : ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA. PROPUESTAS PREVENTIVAS

**Materias** : 4 - Psicosociología

**CNAE** : 82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas

**Formato** : FOLLETO

**Soporte** : Digital

**Idioma** : CASTELLANO

**Palabra Clave** : Asesoría técnica

**Palabra Clave** : Convenio colectivo

**Palabra Clave** : Evaluación de riesgos

**Palabra Clave** : Derechos

**Palabra Clave** : Estrés laboral

**Palabra Clave** : Riesgo psicosocial

