

Exportadas un total de 2 entidades.

---

**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

## **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

