

Exportadas un total de 4 entidades.

---

**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

## 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

## 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

