



## **Riesgos Psicosociales en Comercial: Residencial y Autónomos**

Al último Comité Provincial de Salud Laboral celebrado el 30 de junio asisten los responsables de las áreas comerciales, el Gerente de Residencial y uno de los Jefes de Área de Autónomos Adolfo Aquilino en sustitución del Gerente, los cuales exponen las novedades en la implantación de las medidas generales para corregir los altos niveles de riesgos psicosociales que sufren los compañeros de estas áreas.

- **Residencial:** Como novedad importante admiten que desde los comités centrales se aprueba **el imponer nuevamente la segunda y tercera locución en residencial incumpliendo así el documento de mejora que se nos entregó**, añadiendo que en esta ocasión no evaluará a los comerciales. Ante las preguntas de AST de si se ha informado a los Servicios de Prevención de estos cambios nos responden que no, que estas medidas vienen desde los comités centrales y que ellos sólo las implantan. Se pregunta al responsable de los Servicios de Prevención de si fue informado de estos cambios, contestando que no.

- **Autónomos:** El responsable nos informa que la reimplantación de reuniones tipo píldora han sido bien aceptadas por los trabajadores. Sin embargo, tenemos que denunciar que actuaciones como la ocurrida días atrás destinada a la venta de ordenadores en este departamento, mediante la presión inadecuada sobre los comerciales, acentúan el apartado de riesgo → **Supervisión-Participación** que en la última encuesta arroja un valor de 7,12 ( nocivo para la salud y por encima de 7 desde el 2003) y va en dirección contraria a las acciones de mejora que plantea el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales en las conclusiones de la última evaluación de riesgos psicosociales como son: ***"evitar medidas de control que generan una supervisión excesiva; establecer una supervisión orientada a ayudar al trabajador, que no debe ser vivida por este como una intrusión o control excesivo; flexibilizar la supervisión promoviendo la responsabilidad individual."*** Son este tipo de medidas las que contribuyen de forma muy negativa al avance de la normalización de los valores psicosociales y al clima laboral de la unidad, lo que muestra la falta del interés necesario de los responsables por atajar este grave problema de salud laboral.

Desde AST no creemos que continuar con la metodología de trabajo llevada durante estos 7 años sea la adecuada, ya que desde que se realizó la primera evaluación en 2003 se han mantenido varios resultados muy nocivos para la salud de los comerciales. Un ejemplo de ello es que en este periodo varios comerciales de estos departamentos han sufrido una enfermedad tan grave como es la depresión y por prescripción médica han tenido que ser acoplados en otros departamentos como Reclamaciones o Gestión de Pedidos.



SEVILLA - INFORMA

## Alternativa Sindical de Trabajadores (Telefónica - Sevilla)

Teléfono de contacto: 915271808 E-mail: [ast-sevilla@sindicatoast.org](mailto:ast-sevilla@sindicatoast.org)

Nuestras conclusiones sobre este problema son las que venimos manifestando desde que hemos abordado los riesgos psicosociales de estos departamentos:

- La corrección de estos valores no puede ser resuelta por la buena fe en la negociación de las aportaciones sobre este tema de los trabajadores con los responsables de área. A pesar de que los trabajadores afectados son los más indicados para exponer la presión a la que están sometidos y soportan, y los más indicados para exponer todas las incidencias diarias con las herramientas de trabajo (que no son pocas), no admitimos que la salud sea negociada con los responsables de área que están centrados principalmente en la explotación del negocio. Desde AST entendemos que estos deben de estar sujetos a las recomendaciones de personal especializado que trate el asunto con los trabajadores directamente.
- Para AST los responsables de la corrección de estas deficiencias de salud son los Servicios de Prevención y que estos en todo momento deben de ser informados y consultados antes de realizar cambios en las formas y ritmos de trabajo de los compañeros afectados. Es incomprensible la falta de comunicación de los responsables de las áreas afectadas con los responsables de los Servicios de Prevención.
- Manifestamos nuestro total desacuerdo en que no esté previsto **ni demandado** por los responsables de las áreas implicadas controles intermedios y fiables para conocer cada cierto tiempo el avance o retroceso que sufren los niveles de riesgos psicosociales, **mantenernos a oscuras hasta 2012 sólo puede llevarnos a otro fracaso.**
- El responsable de los Servicios de Prevención nos informó de que la empresa, a nivel interno, trata de buscar un test estandarizado, que se realizaría anualmente en busca de unos datos de control fiables, pero que desgraciadamente aún no hay nada establecido. Es inadmisibles que tras 7 años en valores nocivos para la salud ni tan siquiera tengamos unos test de control fiables.
- Desde AST hemos demandado innumerables veces los documentos de Planificación Preventiva correspondientes a los periodos 2003, 2006 y 2009, haciendo hincapié en este último y que todavía no nos han sido remitidos. Creemos que esta información es vital para analizar los fallos anteriores y las medidas actuales a tomar.

### PROPUESTA DE AST AL CI SOBRE LA SALA DE VOZ DEL CLIENTE DEL DISTRITO C

La denominada "sala de voz del cliente" puesta en marcha por la empresa en el distrito C a finales del año pasado, desde donde escuchan las llamadas entre los trabajadores/as de comercial y los clientes y que actualmente sigue funcionando a pesar de la denuncia del comité de empresa de Madrid y de distintas fuerzas sindicales, persistiendo la empresa en la realización de escuchas al margen de la legalidad. La resolución judicial STS RJ 2004 / 313 del 5/12/2003 dice que las escuchas solo están autorizadas **"siempre y cuando sea para la formación del trabajador o trabajadora de forma individual y para corregir carencias que pueda tener, además de realizarlas previo aviso al trabajador ..."** cuestiones esta que no se cumplen ni en la práctica ni en las explicaciones dadas por la empresa en el Acta de la Comisión de Gestión Provincial celebrada el 2 de febrero.

**Por todo lo anterior PROPONEMOS:**

**Que este CI exija a la empresa la inmediata paralización de cualquier escucha que no se realice legalmente. En caso de que la empresa siga realizando las escuchas mencionadas, se convoquen discutan en asambleas con los trabajadores/as afectados las movilizaciones y/o acciones legales para frenar este atropello.**

**Madrid 23 de junio de 2010**