

A/A DIRECCIÓN DE EMPRESA, Dña. Mar Robledo Zabala  
Gerente de RRHH TELYCO, S.A.U

30 de Abril 2026

## PROPUESTA DE CCOO

### Seguimiento de la Evaluación de Riesgos Psicosociales – Comerciales Punto de Venta

En el marco de la reunión de seguimiento de riesgos psicosociales en tiendas, desde CCOO queremos trasladar que, tras analizar la situación actual, **no se han producido avances significativos en los factores de riesgo identificados**, persistiendo las mismas problemáticas que motivaron la evaluación inicial.

Tal y como establece la normativa vigente en materia preventiva, las condiciones de trabajo, incluidas las relativas a la organización del trabajo, pueden constituir factores de riesgo para la salud. En este sentido, consideramos que los riesgos psicosociales detectados tienen un **origen estructural y organizativo**, por lo que requieren medidas correctoras eficaces que incidan directamente en dichas causas.

#### SOLICITUD PREVIA

Desde CCOO solicitamos:

#### **La repetición de la evaluación de riesgos psicosociales en las tiendas**

Motivada por:

- La **persistencia de los riesgos detectados** sin mejoras apreciables.
- La **falta de eficacia de las medidas implementadas hasta la fecha**.
- El **empeoramiento de la percepción de la plantilla**, especialmente en materia de turnos, conciliación y autonomía.

Consideramos que, si se realizara nuevamente la evaluación en el momento actual, los resultados serían previsiblemente iguales o incluso más desfavorables, lo que hace necesario **actualizar el diagnóstico para adoptar medidas ajustadas a la realidad existente**.

#### **1. TIEMPO DE TRABAJO (TT): GESTIÓN DE TURNOS Y CONCILIACIÓN**

##### **Problemática:**

- Falta de previsión real de turnos.
- Alta irregularidad en la distribución diaria.
- Dificultad para conciliar vida laboral y personal.

##### **Medidas propuestas:**

- Publicación de un **calendario laboral anual**, con criterios claros de distribución de jornada.
- **Planificación mensual cerrada**, limitando modificaciones a causas justificadas.
- Respeto estricto al **preaviso mínimo de 5 días para todo el personal incluido Assistant Team**.

- Rectificación al equipo Assistant Team comunicación marzo y pago según establece el convenio (clausula 21. disponibilidad) cuando se modifique el turno en sábados, domingos o festivos.
- Establecimiento de **turnos más homogéneos y previsibles**.
- Utilización en casos excepcionales de turnos tanto de 9 horas como de 6horas/5.5 horas
- Priorizar **turnos continuos frente a partidos**.
- Registro y entrega a la RLPT de:
  - Datos del porcentaje de distribución irregular de la jornada
  - Diferencias de horas por persona

## TURNOS Y PERMUTAS

### Problemática:

- Limitaciones excesivas en la aplicación de cambios de turno.
- Restricciones no recogidas en convenio.
- Falta de flexibilidad real.

### Medidas propuestas:

- **Eliminación de restricciones no contempladas en convenio.**
- Autorización de permutas siempre que:
  - se respeten descansos legales
  - quede cubierta la actividad
- Establecimiento de:
  - **plazo máximo de respuesta**
  - **respuesta motivada argumentada en caso de denegación**
- Solicitamos auditoría de la herramienta SIAC:
  - número de solicitudes
  - tasa de aceptación/denegación
  - motivos

## LIBRANZAS COMPENSATORIAS

### Problemática:

- Restricción en la elección de días.
- Falta de opciones reales.

### Medidas propuestas:

- Visualización en SIAC de **todos los días disponibles**.
- **Ampliación de días elegibles**.
- Establecimiento de **criterios objetivos y transparentes**.
- Información periódica a la RLPT.

Un derecho sin posibilidad real de ejercicio no puede considerarse un derecho efectivo.

## DESCANSOS

### Problemática:

- Dificultad real para disfrutar la pausa de 30 minutos.
- Falta de control sobre su cumplimiento.

### Medidas propuestas:

- Implantación de mecanismos que **garanticen el disfrute efectivo del descanso**.
- Protocolo de actuación cuando no sea posible realizarlo:
  - compensación como tiempo efectivo de trabajo.
- Pedimos información y seguimiento de:
  - descansos no realizados
  - causas
  - A que tiendas y personal afecta

## 2. CARGA DE TRABAJO (CT)

### Problemática:

- Sobrecarga estructural.
- Duplicidad de tareas.
- Falta de adecuación entre plantilla y necesidades.

### Medidas propuestas:

- Estudio de cargas por tienda:
  - tareas
  - afluencia
  - dotación de personal
- Establecimiento de **ratios mínimos de cobertura**.
- Revisión cuadro de tareas
- **Eliminación de:**
  - reportes de correos de inactividad del comercial, pidiendo explicaciones del desempeño en la jornada anterior, a veces con datos de otros comerciales.
  - reportes duplicados
  - tareas sin valor añadido
- Clarificación de prioridades.
- Uso racional de herramientas (Teams). Eliminación de grupos innecesarios y canto continuo de las ventas (existe un RUIDO CONSTANTE).
- **Eliminación de rankings públicos y comparativas** constantes entre compañeros

## REFUERZOS Y PLANIFICACIÓN

### Problemática:

- Falta de previsión en refuerzos.
- Impacto en vacaciones y descansos.

### Medidas propuestas:

- Presentación de:
  - datos de refuerzos 2025
  - planificación de refuerzos 2026
- Garantía de cobertura en:
  - vacaciones
  - campañas
  - ausencias

## 3. AUTONOMÍA (AU)

### Problemática:

- Baja autonomía en la organización del trabajo.
- Exceso de control innecesario.

### Medidas propuestas:

- Eliminación de reportes redundantes.
- Mayor capacidad para:
  - organizar pausas
  - gestionar tareas
- Participación en la planificación de turnos. Más humanización en los turnos. Aun teniendo asuntos propios/ libranzas compensatorias/permutas y descansos, se da el caso de trabajadores que no pueden disponer de un día concreto a 1 año vista, tener en cuenta de este tipo de solicitudes y facilitar la libranza por el medio que sea.

## 4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS Y ROL (DP y DR)

### Problemática:

- Órdenes contradictorias.
- Confusión en el desempeño del rol.

#### **Medidas propuestas:**

- Instrucciones claras y alineadas con procedimientos. Elaborar un protocolo de actuación claro que defina: Atención al cliente, venta, tareas internas.
- Cualquier instrucción no recogida oficialmente:
  - deberá realizarse por escrito
- Crear un canal para comunicar incidencias/ consultas sin represalias.

## **5. PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN (PS)**

#### **Problemática:**

- Baja participación.
- Supervisión excesiva.

#### **Medidas propuestas:**

- Fomento de la participación real.
- Supervisión basada en apoyo, no control.
- Evaluación periódica anónima de mandos por sus equipos.
- Mejora de la comunicación bidireccional. Dedicar espacio equipo, 1 vez al mes.

## **6. RELACIONES Y APOYO (RAS)**

#### **Medidas propuestas:**

- Formación en habilidades relacionales para mandos.
- Evaluación del clima laboral por equipos.
- Fomento del trabajo en equipo.

## **7. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Desde CCOO solicitamos establecer indicadores objetivos de seguimiento:

- % de permutas denegadas
- % de descansos no realizados
- % de libranzas no disfrutadas
- Distribución de turnos
- Encuesta de satisfacción del comercial sobre las medidas efectuadas.

Y una **periodicidad mínima trimestral de seguimiento** de las medidas en el Comité Intercentros de seguridad y salud

Desde CCOO seguimos insistiendo que los riesgos psicosociales detectados **no son coyunturales**, sino consecuencia directa de la organización del trabajo actual. Por ello, las medidas deben ir más allá de actuaciones formativas y centrarse en **cambios estructurales reales**.

Desde CCOO reiteramos nuestra disposición a trabajar en soluciones, pero insistimos en la necesidad de **actuar sobre las causas y no únicamente sobre los efectos**.