servicios a la ciudadanía
telecomunicaciones
grupo de empresas telefónica

INFORME

11 de junio 2025

16ª Comisión Interempresas Seguridad y Salud

Este 11 de junio se ha llevado a cabo la 16ª reunión de la Comisión Interempresas de Seguridad y Salud del CEV con el siguiente orden del día en el que se va a realizar el seguimiento del Anexo 4 de las Evaluaciones de Riesgos Psicosociales de las direcciónes de **Canal Telefónico, Mediana Empresa Alto Valor y Mediana Empresa Desarrollo.**

Durante dicha reunión, la representación sindical de **CCOO** presentó un análisis crítico sobre la documentación facilitada por la empresa en relación con la evaluación de riesgos psicosociales. Dicho análisis se centró en la falta de concreción, los vacíos en la asignación de recursos y fechas, y la ausencia de medidas clave como la desconexión digital. El documento fue entregado con escaso margen de tiempo, lo que dificulta un estudio profundo por parte **CCOO**.

De forma general, desde **CCOO** hicimos constar lo siguiente:

• **Ambigüedad en los parámetros de evaluación**: se utilizan términos como “reuniones mensuales” o “realización del curso” como indicadores de éxito, sin establecer objetivos cuantificables ni mecanismos de verificación.

• **Ausencia de planificación**: muchas medidas carecen de responsables asignados, fechas de ejecución o recursos claros, lo que pone en duda su viabilidad.

• **Invisibilización del derecho a la desconexión digital**: a pesar de ser una demanda reiterada y de gran impacto en la salud laboral, no se aborda en la mayoría de los colectivos.

De forma mas detallada por dirección:

Canal Telefónico

Desde **CCOO** se cuestiona la vaguedad de expresiones como “cierta capacidad de actuación”, que requieren definición concreta. Se vuelve a insistir en que los líderes motiva no sustituyen medidas reales. También se señala la necesidad de adecuar objetivos y horarios a la formación impartida, y se solicita verificación sobre la venta limitada a solo dos productos.

Respecto al personal de apoyo, actualmente quedan solo cuatro personas en este colectivo. El documento no refleja adecuadamente su carga de trabajo ni hace mención a su derecho a la desconexión digital, una omisión grave considerando sus condiciones laborales.

Las medidas carecen de datos concretos en la columna de asignación de recursos, con un uso frecuente del término ‘recursos propios’. Asimismo, hay cursos pendientes desde 2023, lo que evidencia una falta de ejecución. Se cuestiona además la colocación de temas como el refuerzo positivo en categorías poco adecuadas.

Mediana Empresa Alto Valor

CCOO inicia su intervención indicando que el documento presenta desorden estructural, ya que tras el apartado de Personal de Apoyo se vuelve a incluir la categoría de Comercial, generando confusión en la interpretación del contenido, así mismo, se solicita que en futuras reuniones se incluya la evolución de las medidas preventivas y correctivas propuestas, para poder realizar un seguimiento real de su implementación y eficacia.

Colectivo: Mandos

• No se menciona la desconexión digital. Es imprescindible comprobar y controlar las horas de conexión real para prevenir situaciones de sobrecarga y garantizar el respeto a los tiempos de descanso.

• En cuanto a demandas psicológicas, se menciona la posibilidad de descansos temporales, pero no se aportan datos sobre el número de estancias formativas en otras áreas ni el procedimiento para solicitarlas. Se requiere información detallada sobre este punto.

SECCIÓN SINDICAL GRUPO DE EMPRESAS TELEFÓNICA
Ronda de la Comunicación s/n Edif. Este 2 Planta Baja 28050 Madrid
@: ccoo.estatal@telefonica.com y telefonica@fsc.ccoo.es
https://telecomunicaciones.fsc.ccoo.es/Telefonica

Colectivo: Comercial

• Se solicita formación específica en prevención de riesgos psicosociales, no únicamente en productos o temas de negocio. Es fundamental evaluar cómo esta formación incide en las medidas preventivas.

• Se observa escasa evolución en el grupo denominado de 'estratégicos'. Es necesario actualizar su situación y plan de acción.

• Persisten problemas con el sistema de reporte doble (TES y Excel), lo cual genera duplicidad de tareas innecesaria y mayor carga administrativa.

• La herramienta 'Mercurio' presenta fallos de carga, lo que afecta negativamente a la productividad y genera frustración en la plantilla.

• Se reitera la necesidad de dejar de utilizar WhatsApp como herramienta laboral. Existen canales oficiales como Teams que deben ser los únicos permitidos. No obstante, se sigue haciendo uso de esta aplicación y los mandos continúan enviando mensajes fuera de horario.

• La figura 'cubre-todo' sigue sin estar claramente definida, y se vuelve a priorizar el negocio por encima de la salud laboral, una tendencia que debe revertirse con urgencia.

Colectivo: Personal de Apoyo

• Al igual que en otros colectivos, no se menciona en absoluto el derecho a la desconexión digital. Es fundamental garantizar su aplicación efectiva para este grupo, que a menudo queda invisibilizado.

Mediana Empresa Desarrollo

En este punto, después de haber recibido fuera de tiempo la documentación (por otro lado incompleta), **CCOO** le ha instado a la empresa entregar una nueva documentación y convocar una nueva reunión para poder trabajar de forma correcta ese documento.

Conclusión de la reunión

CCOO reitera la importancia de un enfoque preventivo serio, coherente y transparente en la evaluación de riesgos psicosociales. Es indispensable abordar estos temas desde una perspectiva de salud laboral y no meramente operativa o comercial. Se exige claridad documental, medidas verificables, y un compromiso real con la mejora de las condiciones de trabajo de toda la plantilla.

Área de Salud y Medioambiente
CCOO Grupo Empresas Telefónica