



## RIESGOS LABORALES GENERALES EN ATENCIÓN TELEMÁTICA

CSSI 21-MARZO-2024

La atención al contribuyente por medios telemáticos contempla el uso de canales y herramientas telemáticas para interactuar a distancia con el contribuyente y ofrecerle información o asistencia en materia tributarias o aduanera. Estos canales van desde la atención telefónica, a la videoconferencia o el chat. Considerando los datos de los que se dispone en el Servicio de Prevención, se ha de tener en cuenta que:

- Históricamente la Agencia ha ofrecido este servicio a través principalmente de teléfono que ha ido ganando presencia a medida que evolucionaban las TIC. En las evaluaciones de riesgos de los **Centros de Atención Telefónica (CAT)** se han determinado los riesgos que revisten estas tareas. También se han realizado evaluaciones de factores psicosociales en casos particulares cuando las condiciones lo recomendaban.
- La evolución de las TIC en la Agencia tuvo un mayor impacto con la creación en 2019 de las **Administraciones Digitales Integrales (ADI)**. Se han realizado las evaluaciones de riesgos en dos centros ADI y están programadas las evaluaciones de los otros dos. Se ha procedido a realizar la evaluación de factores de riesgo psicosocial de los tres centros que ya tenían determinado periodo de actividad, estando en recepción los informes y la planificación preventiva se llevará a cabo en breve con la consulta y participación de los representantes de los trabajadores.
- Para seguir impulsando la multiplicidad de canales para informar y asistir al contribuyente, con el objetivo de ganar en eficacia y favoreciendo la adaptación a las necesidades de la ciudadanía, se proyecta en la Agencia un **modelo de información y asistencia**, con el nivel superior en las ADI, que prestarían determinados servicios a distancia a nivel territorial. Se planteó un proyecto piloto preliminar al impulso del modelo, del que no tuvo conocimiento previo el Servicio de Prevención, no habiendo tenido oportunidad todavía de evaluar los riesgos específicos de dicho modelo al estar en desarrollo. No obstante, esto no implica que no se tengan en cuenta medidas preventivas, ya que las medidas generales indicadas para los precedentes CAT y las que se planifiquen para las ADI, también son/serán de aplicación en aquellas actividades equivalentes.

Los **riesgos generales identificados** hasta la fecha de las tareas de atención telemática se indican en las fichas de riesgos de información al personal publicadas en la Intranet en el apartado de prevención de riesgos laborales (intranet / información al personal / prevención de riesgos laborales / informaciones preventivas / fichas informativas de riesgos generales en edificios):



- [Ficha de riesgos de atención telefónica](#). Se describen recomendaciones y observaciones para los riesgos de: uso continuado de la voz, utilización de cascos o auriculares telefónicos, sobrecarga mental y violencia verbal.
- [Ficha de riesgos de puestos de oficina](#). Se describen recomendaciones y observaciones para los riesgos de caída al mismo o distinto nivel y golpes con objetos, posturas forzadas, uso de pantallas de visualización, uso de fotocopiadoras e impresoras, cortes y pinchazos, contactos eléctricos, incendio y explosión, calidad de ambiente interior, temperaturas extremas y otros fenómenos meteorológicos, violencia externa y seguridad vial.
- [Ficha de riesgos sobre violencia externa en atención al público](#). Se describen recomendaciones y observaciones sobre qué hacer y qué no hacer en caso de agresión verbal o gestual durante la atención presencial y en un centro de trabajo, en un intento de agresión física en un centro de trabajo, en agresiones presenciales telefónicas, telemáticas o por correo postal y en agresiones presenciales fuera del centro de trabajo en el trayecto, en los descansos o durante la prestación del servicio.
- [Ficha de riesgos en teletrabajo o trabajo a distancia](#). Se describen recomendaciones y observaciones para los riesgos derivados de carencia de espacio físico, disconfort acústico, iluminación, temperatura, humedad y ventilación inadecuadas, caída al mismo o distinto nivel, golpes contra objetos, cortes y pinchazos, uso de equipos de reprografía, contactos eléctricos, trastornos musculoesqueléticos por adopción de malas posturas, posturas estáticas prolongadas, movimientos repetitivos, manipulación manual de cargas y uso de pantallas de visualización, riesgos derivados de la organización del trabajo como estrés, fatiga, asilamiento... y riesgos de desplazamiento ocasional. Deriva a la lectura de la ficha de atención telefónica y de violencia externa si se realiza atención al público telemática y a la de uso de portátil en su caso.

Como se ha indicado, en el caso de la atención telemática, se aplicarían las medidas detectadas en los puestos de atención telefónica, las que se planifiquen para los puestos de las administraciones digitales integrales que sean equivalentes y compatibles con la actividad realizada y las que se puedan determinar para los riesgos específicos que requieran una intervención particularizada.

La información actualizada de la que se dispone en el Servicio de Prevención sobre el proyecto de modelo de información y asistencia en el sentido de su potencial influencia en las condiciones de trabajo y en la generación de posibles riesgos laborales, se ha recibido por varias vías:

- A través de **comunicaciones de riesgos (PRO-SAL 900)**. Los factores de riesgo informados tienen que ver fundamentalmente con la obligatoriedad en la realización de la tarea y la percepción de no estar preparado, de superar las demandas a las capacidades o no concordar con la expectativa de los requerimientos del puesto para la categoría profesional ocupada. Las consecuencias informadas se relacionan principalmente con síntomas de estrés, ansiedad y fatiga.



<b>FACTORES DE RIESGO INFORMADOS EN COMUNICACIONES DE RIESGOS</b>
Obligatoriedad (en algunos casos percepción poder ser objeto de amonestación)
Falta de formación y conocimientos, desconocimiento del uso de las TIC
Demandas continuamente cambiantes que exigen esfuerzos continuos de adaptación
Falta de comprensión de los objetivos de la tarea y de la responsabilidad sobre la misma
Falta de apoyo para resolver dudas y trasladar problemas
Falta de autonomía para tomar decisiones u organizar el tiempo de trabajo (pausas)
Desaprovechamiento de las facultades y discordancia con la categoría del puesto
<b>CONSECUENCIAS INFORMADAS DE LOS FACTORES DE RIESGO COMUNICADOS</b>
Trastornos del sueño
Insatisfacción, desmotivación, confusión, inseguridad
Preocupación excesiva, inquietud, tensión, nerviosismo
Olvidos, bloqueos mentales, llanto
Dificultad para mantener la atención, para concentrarse
Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares
Dolores de cabeza, trastornos visuales y auditivos

El porcentaje de comunicaciones recibidas durante 2023 es reducido si se compara con el número de personas que comenzaron a participar en el proyecto piloto, por lo que se desprende que, en general, parece que ha habido una adaptación aceptable, no obstante, es suficiente como para tenerlas en consideración pues permiten alertar sobre determinadas condiciones del modelo que si se recondujeran para favorecer el equilibrio entre demandas-capacidades y necesidades/expectativas-recursos, permitiría fortalecer la seguridad y salud del personal y la eficacia en la prestación del servicio.

También se han recibido en el Servicio de Prevención solicitudes de **adaptación de puesto (PRO-SAL 1401)** alegando problemas de salud para hacer frente a las demandas de la atención telefónica. En algunos casos, tras estudiar los informes médicos acreditativos de las patologías alegadas, desde el área médica del Servicio de Prevención se ha emitido informe indicando la necesidad de evitar la atención telefónica por:

- Problemas de audición incompatibles con la atención telefónica.
- Problemas cognitivos relacionados con dificultades en la comunicación.

Estas adaptaciones de puesto por motivos de salud, se circunscriben en la dinámica habitual de trabajo realizada desde el Servicio de Prevención, junto con el Servicio de Prevención Ajeno CUALTIS que asume la medicina del trabajo. Las condiciones de salud valoradas en estas adaptaciones no difieren de otros informes que se han venido realizando años atrás respecto la atención telefónica, considerando los riesgos ya detectados y evaluados de dicha actividad.



Por otra parte, durante el trabajo de campo de las **evaluaciones de riesgos realizadas en centros y puestos de trabajo** en 2023, se han encontrado trabajadores asignados al proyecto piloto que se adaptan bien a las tareas de atención telefónica y otros que, en similares condiciones laborales, llegan a manifestar síntomas de estrés o ansiedad cuando relatan cómo les afecta esta tarea. Según se informa desde algunos ámbitos territoriales, aunque el sistema contemplaba la voluntariedad, el hecho de tener que cumplir con unas ratios asignadas a cada Delegación, y ante la insuficiencia de recursos, han tenido que asignar necesariamente estas tareas a algunos trabajadores en tanto se encontraban voluntarios. En las evaluaciones se ha empezado a considerar un riesgo genérico sobre las particularidades de las condiciones de trabajo de estas tareas, el cual se detalla en el [anexo I](#), cuyos factores de riesgo se resumen en los siguientes:

- a) Aspectos físicos propios del trabajo con pantallas de visualización: factores ambientales, de los elementos del puesto y del equipo y mobiliario
- b) Características de la tarea: sobrecarga mental y elevadas exigencias emocionales (violencia externa)
- c) Aspectos organizacionales: organización de horarios, definición de rol y participación-supervisión
- d) Aspectos de sensibilidad individual: por alteraciones físicas o cognitivas

Además de los riesgos ya mencionados en las fichas de riesgos y de lo que se está empezando a considerar en las evaluaciones, la evolución que las TIC aportan a la atención a distancia le confiere unas **particularidades** que pueden generar derivaciones o especificidades sobre los riesgos ya definidos y que habrá que tener en consideración:

- **Dispositivos TIC de control**. La grabación de la atención telemática para llevar un control de la calidad del servicio, permite también recopilar información sobre el desempeño del trabajador. Esta circunstancia debe concretar a qué tipo de atención a distancia se aplica y las condiciones en las que se va a hacer el control, el uso que se va a dar y las consecuencias a nivel laboral para el trabajador, tras la información y consulta a los representantes de los trabajadores en cumplimiento del artículo 3.b del anexo del RD 488/1997. Las actividades de control deben ser transparentes para el trabajador, quien debe percibir que su objetivo principal a nivel laboral es darle apoyo y protección.
- **Especificidades de la violencia externa**. El Protocolo frente a VEX y su procedimiento de desarrollo (**PRO-SAL 1302**) son aplicables en la atención telemática. En el caso de la atención telefónica, exenta del componente físico, se pueden recibir insultos y amenazas, debiendo aplicar en ese caso, las medidas preventivas y de protección que contemplan los instrumentos mencionados. No obstante, hay una parte de la atención telemática, la que utiliza la imagen además del sonido, que adquiere un nuevo potencial que se puede interpretar como violencia en el momento en el que se atenta contra la estabilidad emocional del trabajador mostrándole determinadas imágenes o gestos que pueden ser ofensivos. Deberán desarrollarse pautas de actuación para controlar estas situaciones.



En condiciones generales, sin entrar en las particularidades de modelo de información y asistencia que finalmente se implante, se pueden relacionar una serie de medidas que tendrían un efecto positivo en la prevención de la generación de riesgos laborales:

- **Voluntariedad.** Habría que diferenciar las funciones conlleva el puesto que se ocupa y aquellas que tienen unas condiciones especiales. Para aquello que se separa de lo requerido por el puesto o de las condiciones de trabajo ordinarias, la asunción voluntaria evita que se produzca rechazo y percepción de injusticia. El rechazo y la percepción de injusticia condicionan la disponibilidad y la implicación, lo que redundaría en un desempeño disfuncional y no favorece la adaptación. Se debería concretar qué tipo de tareas estarían supeditadas a la voluntariedad. Todo lo que sea obligatorio debería conjugarse con la percepción de los destinatarios de que es justo y acorde con los requerimientos del puesto y las competencias y capacidades de cada uno.
- **Expectativa de requerimientos del puesto.** En línea con lo anterior, el hecho de haber superado determinado proceso selectivo y tener determinado puesto, genera en el trabajador una expectativa sobre lo que dicho puesto requiere, cómo se debe desempeñar y lo que se espera de su trabajo. Si las tareas asignadas no son acordes con dicha expectativa se producen problemas relacionados con el rol laboral, ambigüedad de rol o conflicto de rol. Las tareas asignadas deben ser acordes con la categoría profesional y el trabajador debe tener claridad al respecto, sin percibir que se infrutilizan sus capacidades o que se le pide la misma responsabilidad que otro personal de mayor categoría.
- **Gratificación por ajustes horarios.** La realización de tareas en horarios distintos al general de mañana en línea con las ADI se interpretaría como justa si tiene respaldo normativo/procedimental y se entiende adecuadamente compensada. Estos horarios habrían de ser regulares, respetando los descansos, la conciliación y sin estar sometidos a cambios arbitrarios o injustificables.
- **Planificación anticipada.** La planificación de turnos y horarios con la antelación suficiente permite favorecer la conciliación y la posibilidad de organización de otras tareas a realizar por el trabajador.
- **Alternancia con otras funciones** (en serie, no en paralelo). La sobrecarga de atención y emocional que supone la asistencia al contribuyente o la monotonía del trabajo que podría darse por la repetitividad de la tarea, podría compensarse con la realización de otras funciones. La limitación de estas tareas a determinadas jornadas de la semana o la limitación dentro de la misma jornada permitiría la alternancia. La alternancia pretende fomentar la variedad de la tarea, evitar la monotonía y compensar la demanda emocional del trato con el público, ello no debe crear una sobrecarga de tareas a atender al mismo tiempo, sino debe producirse de forma sucesiva y estable, es decir, sin generar tampoco cambios continuos de tareas (ver apartado siguiente sobre multitarea).



- **Formación.** La necesidad de superar con aprovechamiento formación específica para la realización de las tareas, contribuiría a una mejor capacitación para su desempeño y reducir la inseguridad e incertidumbre. Esta formación debe ser amplia, incluyendo también aspectos en materia de comunicación y preventiva. La formación deberá tener la periodicidad necesaria para la actualización y el mantenimiento de los conocimientos.
- **Supervisión.** La medición de las actuaciones y la evaluación de la calidad de la atención con sistemas y aplicaciones homogéneos para un seguimiento uniforme de los resultados, dotaría de homogeneidad y objetividad al análisis y permitiría la valoración del desempeño del personal con los mismos criterios. En consecuencia, estos sistemas habrían de suponer además un apoyo y una protección de todo el personal participante y en las mismas condiciones. La supervisión debe contemplar también el apoyo ante dudas y situaciones difíciles y retroalimentar el desempeño de forma positiva.
- **Herramientas informáticas.** Además de la necesaria formación sobre su manejo y entrenamiento práctico para usarlas con solvencia, la homogeneidad de las herramientas para la ayuda al personal en la realización de las tareas encomendadas favorecería la coordinación entre los participantes del modelo y la obtención de apoyo social en caso necesario. La asistencia del equipo informático “in situ” también debe estar convenientemente implantada y al alcance de los participantes.

Por otra parte, habría que asegurarse de desarrollar medidas que permitan reforzar la prevención y el control de los riesgos:

- **Autonomía temporal.** Debe darse la oportunidad al trabajador de hacer pausas cortas para descansar, además de la pausa a mitad de la jornada para desconectar, con el conveniente descanso entre jornadas. El ritmo de entrada de llamadas o de atención de chats o videoconferencias debe tener una cadencia que permita pausarlos y tomar descansos, evitando la percepción de que eso puede sobrecargar a otro compañero.
- **Entorno físico adecuado.** Las condiciones ambientales deben proporcionar confort, tanto térmico como acústico, de modo que favorezcan la realización de la tarea y no incrementen el esfuerzo de atención. Las condiciones de mobiliario y equipos deben considerar los requerimientos ergonómicos para evitar trastornos musculoesqueléticos y fatiga visual y mental. Los auriculares deben ser de uso individual y con audición en ambos oídos para evitar la fatiga monoaural.
- **Control de la multitarea.** Para que las tareas no incidan en la generación de fatiga, deben darse de forma secuencial, evitándose realizar tareas de forma simultánea como la atención de dos chats al mismo tiempo. Además, se deberían agrupar tareas similares en determinados periodos de tiempo, evitando que se sucedan de forma continua tareas muy diferentes en ejecución y/o en materia, por el esfuerzo cognitivo de adaptación adicional que eso conlleva.



- **Fomento de los exámenes de salud.** En estos exámenes se pueden detectar patologías físicas principalmente que contraindiquen el uso de auriculares, la comunicación interpersonal o directamente que la impidan por alguna discapacidad.

En relación con las **actuaciones preventivas programadas** para evaluar los riesgos de la atención telefónica (o a distancia), como ya se ha indicado anteriormente, se destacan dos evaluaciones de riesgos psicosociales:

- **Evaluación psicosocial ADI.** El trabajo de esta evaluación de riesgos se realizó en el cuarto trimestre de 2023 encargándose al Servicio de Prevención Ajeno QUIRÓN. Se realizó en las ADI de Vigo, Valencia y Getafe y ahora se están recibiendo los informes de evaluación, pendiente de desarrollar la planificación de la actividad preventiva previa consulta y participación de los representantes de los trabajadores. Los resultados cuantitativos preliminares se informaron en la reunión del Comité de Seguridad y Salud Intercentros del 21 de diciembre. Los factores de riesgo psicosocial que se han encontrado en el global con más opciones de mejora son:
  - Autonomía
  - Carga de trabajo
  - Participación-Supervisión
  - Definición de rol
- **Próxima ER psicosocial para toda la Agencia.** Esta evaluación se desarrollará en 2024, estando en estos momentos la licitación en fase de adjudicación. Previsiblemente el trabajo de campo se desarrollará en el segundo trimestre del año. En esta evaluación una unidad de análisis será la atención telefónica o a distancia (a decidir según los datos recabados y el análisis que realice el SPA adjudicatario del contrato y la consulta a los representantes de los trabajadores en el CSSI).



## ANEXO I. RIESGO GENÉRICO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (NIVEL-1)

Factor causante/Tipo de riesgo	Severidad	Probabilidad	Valoración
Tareas de Asistencia Telefónica (Nivel-1)	Baja o Media	Media	<b>TOLERABLE (C) o MODERADO (B)</b>
<b>Tipo de riesgo</b>			
<p>Pendiente de determinar las condiciones materiales de la prestación por los trabajadores de la AEAT de esta tarea (en esencia recibir llamadas telefónicas, consultar datos del ordenador, facilitar información y dejar constancia de la actuación), ante las observaciones realizadas y las manifestaciones indicadas por parte de los trabajadores en la evaluación de riesgos, se pone de manifiesto la existencia genérica de factores de riesgo relacionados con:</p>			
<b>a.- Aspectos físicos propios del trabajo con pantallas de visualización:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>· La luz, la temperatura, el ruido... se deberán controlar, para evitar la <u>incomodidad</u>, la <u>desconcentración</u> y la <u>fatiga visual</u>.</li><li>· Disposición de los elementos del puesto y el equipo y mobiliario debe considerar los requerimientos ergonómicos para evitar movimientos repetitivos y posturas estáticas que pueden dar lugar a <u>trastornos musculoesqueléticos</u>. Deben considerarse también <u>requisitos higiénicos</u> como no compartir auriculares.</li></ul>			
<b>b.- Características de la tarea:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>· Incremento de la <u>carga mental</u> por el mantenimiento sostenido de la atención, el tratamiento de gran volumen de información, por el riesgo de cometer errores, etc.</li><li>· Altas <u>exigencias emocionales</u> por la necesidad de trato con el público, exposición a situaciones de violencia externa, etc.</li></ul>			
<b>c.- Aspectos organizacionales:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>· Organización anticipada de horarios para favorecer la <u>conciliación</u>, periodicidad de la realización de la tarea y alternancia con otras tareas, gestión de pausas y descansos entre llamadas para permitir la recuperación de la <u>fatiga</u>, etc.</li><li>· Definición del rol laboral, específicamente con el <u>conflicto de rol</u> por la obligatoriedad en la prestación y con la <u>claridad de rol</u> por la sobrecualificación e infracualificación en relación con la tarea que han puesto de manifiesto.</li><li>· <u>Participación</u> del personal en determinadas decisiones y <u>supervisión</u> en relación con el apoyo recibido y la retroalimentación del desempeño.</li></ul>			
<b>d.- Aspectos de sensibilidad individual en la comunicación:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>· Mayor sensibilidad a los riesgos por alteraciones físico-funcionales (alteraciones del oído y la voz) o de índole cognitiva (disfunciones a nivel conductual).</li></ul>			



### Medidas de Control

Se procederá por los responsables directos de los trabajadores que realicen las tareas de Asistencia Telefónica (Nivel-1) a valorar los siguientes aspectos para la adopción de las medidas preventivas adecuadas:

- Alternar las tareas de Atención e Información con las propias del puesto que desarrolle el trabajador. Primar la voluntariedad en casos de realización de esta tarea especialmente si se realiza en exclusiva.
- Disponer lo que proceda para que el trabajador pueda realizar pausas de forma regular tanto entre llamadas telefónicas como a lo largo del desempeño de la tarea.
- Asegurar que los aspectos relacionados con el entorno físico en trabajo a distancia se adecuan a las mismas condiciones que en presencial (mobiliario, equipos, entorno del puesto y sus elementos, condiciones ambientales, etc.) dejando a elección del trabajador la realización en el centro de trabajo de ser posible.
- Asegurarse de que el trabajador dispone del apoyo necesario, tanto social para obtener ayuda ante dificultades y le permita mejorar, como material para la obtención de información y para facilitar la realización de la tarea.
- Asegurarse de que el trabajador dispone de formación en aspectos relacionados con la tarea (tanto de aspectos tributarios –información a facilitar, trámites a realizar- como emocionales –trato con personas, violencia externa-), con los medios materiales utilizados (hardware y software de comunicación) y adecuada a sus condiciones (edad, desarrollo profesional, formación previa, etc.).
- Informar al trabajador con la antelación necesaria sobre planificación de tareas y horarios, asegurando que conoce el contenido y objetivos de la tarea, comunicando los parámetros de seguimiento del desempeño (incluidos los mecanismos de control), etc. solicitando su participación cuando sea posible.
- Promover la realización de exámenes de salud para un mejor control de los posibles trastornos musculoesqueléticos y problemas fónicos, de audición o cognitivos.