



MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE  
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE  
BIZKAIA

BIZKAIKO LAN ETA GIZARTE  
SEGURANTZAKO PROBINTZIA  
IKUSKARITZA



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA  
Bizkaiko Lan Ikuskaritza

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES  
Inspección de Trabajo de Bizkaia

ZERBITZU AGINDU ZKIA.

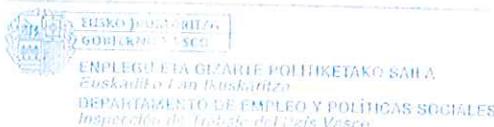
48/0003656/15

Nº ORDEN DE SERVICIO

KONECTA BTO, S.L  
DELEGADOS DE PREVENCIÓN  
(SILVIA SANCHEZ SARACHU)

ENPRESA/EMPRESA: KONECTA BTO, S.L  
IFZ/N.I.F.: B62916077  
G.EREF./NTRA.REF.: AH0036  
Z.EREF./SU REF.: Nº 389265/15  
SILVIA SANCHEZ SARACHU y dos más  
IDATZIZKO DATA:  
/ESCRITO DE FECHA: 12/05/2015  
rf

C/ JOSE MIGUEL ARRIETA MASCARUA Nº 1  
48840 GUEÑES



18 OCT 2016

SARRERA	IRTEERA
Zk.	Zk. 7642 350662

## ERREKERIMENDU KOMUNIKAZIOA COMUNICACIÓN DE REQUERIMIENTO

En cumplimiento de la orden de servicio y expediente de referencia, relativo a la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la empresa KONECTA BTO, S.L. (CIF: B62916077), cumple informarle de los siguientes aspectos:

### PRIMERO. Actuaciones practicadas.

El día 27 de abril de 2016 se envía **citación a la empresa** para su comparecencia en las oficinas de la Inspección de trabajo de Bizkaia el día 17 de mayo de 2016, requiriendo de la misma, entre otros, el siguiente **aporte documental**:

1. Libro de visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
2. Evaluación de Riesgos Psicosociales, con indicación de las Medidas Preventivas propuestas. Medidas ya implantadas a fecha de la presente comparecencia y planificación de las restantes. Justificante de entrega de dicha documentación a la representación de los trabajadores.

El día indicado, **17 de mayo de 2016**, a las 10:45 horas, se realiza la **reunión con la actuante** a la que comparecen:

- En representación de la mercantil:

1. D<sup>a</sup> Elena Gaitón Martínez, Responsable de Prevención de Riesgos del Grupo Konecta.
  2. D<sup>a</sup>. Lourdes Ucar Ibarguchi, Responsable de Relaciones Laborales del Grupo Konecta.
  3. D. Aitor Gómez Ornes, Director de la Delegación de Güeñes.
  4. D<sup>a</sup> Carmen Sanz Campos, perteneciente al Departamento de Recursos Humanos de Güeñes.
  5. D. Aurelio Marrón, Director Territorial Zona Norte del Grupo.
- En representación del Comité de empresa:
- Dña. Elena Alaña González, Presidenta del Comité de empresa (CCOO).
  - Dña. Maite Fernández Sainz-Maza, Secretaria del Comité (ELA).
  - Dña. Yurdana Pagazaurtundua Ortiz, Delegada de Prevención (ELA).
  - Dña. Alicia Magadan Álvarez, Delegada de Personal (CCOO).
  - Dña. Leire Sainz Ezkerra Etxegarai, Delegada de Personal (LAB).
  - Dña. Irantzu Llamosas Rodrigo, Delegada de Prevención (LAB).
  - Dña. Silvia Sánchez Sarachu, Delegada de Prevención (CCOO).
  - Dña. Ainhoa de la Fuente Martínez, Delegada de Personal (LAB).

En fecha 4 de octubre de 2016, se mantiene reunión en oficinas de la Inspección con una representación del Comité de empresa, en concreto con D<sup>a</sup> Yurdana Pagazaurtundua Ortiz, D<sup>a</sup>. Leire Sainz Ezkerra Etxegarai, Delegadas de Prevención, y D<sup>a</sup> Silvia Sánchez Sarachu, Delegada de Personal, quienes informan a la actuante que, tras la reunión anteriormente referenciada, no se han adoptado ninguna de las medidas pendientes derivadas de la Evaluación Psicosocial, aparentemente consensuadas con la empresa, ni se les ha hecho entrega de una Planificación como tal de las mismas (con la fijación de plazo de ejecución, responsable y presupuesto) y asimismo informan que no están de acuerdo con el resumen de medidas consensuadas facilitado por la empresa a la actuante en la reunión de 17 de mayo.

Se solicita de las Delegadas de Prevención que elaboren su propio informe, indicando las medidas efectivamente acordadas con la empresa, aquellas que están implantadas, y aquellas pendientes de ejecución. Dicho informe es recibido por la actuante en fecha 13 de octubre de 2016.

## SEGUNDO.- Antecedentes.

Cabe reseñar que, como antecedentes de la presente comprobación, se encuentran las actuaciones efectuadas por el también Inspector de Trabajo, D. José Antonio Carnero Fernández, mediante OS: 48/0008162/11, de fecha 11 de Abril de 2012, que da lugar al siguiente Requerimiento:

*Previsto, como ha quedado reflejado, el tiempo entre llamadas como factor psicosocial, y no habiéndose realizado en la empresa, a fecha actual, la evaluación de riesgos psicosociales, se REQUIERE a la empresa la realización de dicha evaluación en el plazo de 3 meses (fecha de finalización 15 de julio de 2012), finalizado el cual deberá remitir el documento preventivo, para su análisis, al Inspector actuante.*

*Como indicadores, además, de la necesidad de la citada evaluación, se han utilizado el número de bajas por incapacidad temporal, el índice de absentismo, la carga de trabajo, la eventual violencia externa de carácter verbal procedente de los usuarios así como la conflictividad existente en las relaciones laborales entre empresa y representantes de los trabajadores.*

*Garantizando la participación directa de los trabajadores así como los derechos de los Delegados de Prevención, se RECOMIENDA que el establecimiento de las unidades de análisis de la evaluación se pacte previamente con dichos Delegados. Asimismo, dicho establecimiento no debe hacerse por puestos de trabajo ni para toda la empresa en su conjunto sino por unidades organizativas (departamentos, secciones, etc.).*

*Por último, todos los riesgos identificados deberán ir acompañados, en su caso, de medidas preventivas, tanto organizativas como de intervención y protección o rehabilitación, medidas sobre las cuales deberán ser consultados los Delegados de Prevención.*

Y asimismo, mediante la OS: 48/0004143/12, se realiza un nuevo requerimiento de fecha 19 de abril de 2013, en los siguientes términos:

*La Evaluación de Riesgos a elaborar debiera haber cumplido, como mínimo, los siguientes requisitos:*

(...)

3) *Resultado de la evaluación:*

- a) *La evaluación debe incluir el análisis de los datos y la identificación clara y precisa de los riesgos psicosociales y el grado en que los mismos se manifiestan.*
- b) *Todos los riesgos identificados han de ir acompañados de medidas preventivas dirigidas a mejorar la organización del trabajo, cuya aplicación es preferente según lo dispuesto en los arts. 15.1.c) y 17.2. de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), medidas dirigidas a mejorar las posibilidades que tienen los trabajadores para afrontar personalmente los riesgos psicosociales (mediante formación, procedimientos o protocolos) y en su caso, medidas para la protección o rehabilitación de personas que hayan sufrido algún daño en la salud*

- por exposición a riesgos psicosociales teniendo en cuenta la compatibilidad con su puesto de trabajo conforme al art. 25.1 LPRL.*
- c) *La determinación de dichas medidas solo puede hacerse previa consulta con los delegados de prevención (art. 36.2.b) y c) LPRL).*
- 4) *Planificación y ejecución de las medidas:*
- a) *La realización de la planificación preventiva de acuerdo con las previsiones de los arts. 8 y 9 RSP.*
- b) *Los procedimientos que se acuerden como resultado de la evaluación deberán incluirse en el Plan de Prevención (art. 2.2.c) RSP).*
- 5) *Revisión o control de eficacia de los resultados:*
1. *La evaluación ha de establecer controles y medidas periódicas para su revisión (art. 16.2.a) segundo párrafo LPRL y art. 6 RSP).*

*Expuesto lo anterior, merece destacar, como primera cuestión en relación con el método utilizado por la empresa que, ha quedado acreditado, a través de las declaraciones de la propia mercantil y de la parte social, que, a instancias de ésta última, y aceptado por la empresa, el proceso de evaluación siguió las pautas del método del Instituto Navarro de Salud Laboral, método que en la fecha indicada se encontraba en "revisión".*

*A mayor abundamiento sobre el método utilizado debe indicarse que, como señala la propia introducción del documento del Instituto Navarro, "este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas".*

*Derivado en parte de lo anterior, la empresa realizó el cuestionario que incluía el método identificado (contestado por 199 trabajadores sobre un total de 243), sin establecer unidades de análisis de la evaluación por puestos de trabajo y/o unidades organizativas.*

*En relación con los resultados de la evaluación, una vez identificados los riesgos, todos ellos deberían haber ido acompañados de medidas preventivas dirigidas a mejorar la organización del trabajo, exigencia que no se ha cumplido en el presente supuesto.*

*Así, a título de ejemplo, debe señalarse que de las 30 preguntas que incluye el cuestionario, y entre las respuestas que arrojan resultados "negativos" se encuentran las siguientes:*

- *1.- ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su trabajo?  
NO en un 77%.*

- 25.- *¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral? NO en su 75%.*
- 3.- *¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo? NO en un 91%.*
- 22.- *¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto? NO en un 70%.*

*En todos los casos señalados, como “medidas preventivas”, el documento inicial señala que “no procede por las características del trabajo”, sin que la documentación aportada posteriormente por la empresa haya incorporado novedades significativas al respecto más allá de alguna posibilidad de rotación por diferentes tareas.*

*Inciendo en el resto de medidas preventivas propuestas por la empresa, y la “conveniencia” de que su determinación sólo pueda hacerse previa consulta con los Delegados de Prevención, la parte social ha trasladado al Inspector actuante en distintas ocasiones que su participación ha sido meramente “formal” en el mejor de los casos, limitándose la empresa a trasladar sus propuestas, al tiempo que no aceptaban prácticamente ninguna de las medidas propuestas por la propia parte social.*

*Finalmente, en cuanto a la planificación y ejecución de las eventuales medidas preventivas, no constan ni plazos ni responsables de ejecución.*

*Teniendo en cuenta todo lo señalado, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, BOE del día 10, de Prevención de Riesgos Laborales, y sin que ello suponga falta de reconocimiento al trabajo realizado por la empresa y la parte social, se REQUIERE a la mercantil para que, antes del día 1 de octubre de 2013, reinicie el proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales, con especial atención a las exigencias de los puntos 1.c) y 1.d) antes señalados.*

*Por otra parte, y de conformidad con el artículo 7 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, BOE del día 15, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, se recomienda que, valorado el clima de desconfianza mutuo que hasta la fecha ha venido presidiendo las relaciones entre la empresa y la parte social, el proceso a que se ha hecho referencia se externalice al objeto de obtener unos resultados más objetivos y representativos de la realidad de la empresa, resultados que faciliten posteriormente el establecimiento de las oportunas medidas preventivas.*

*Lo que se informa a los efectos oportunos.*

**TERCERO.- Reunión con las partes.**

La empresa KONECTA BTO, se dedica **actividades** de los centros de llamadas (CNAE: 8220), contando durante 2015 con una plantilla media de 2.861 empleados fijos y 6.235 empleados no fijos, en un total de tres centros de trabajo: Bizkaia, Barcelona y Chile.

En la **reunión mantenida con la actuante el día 17 de mayo de 2016**, así como en el escrito de denuncia presentado, se expone por las partes que el proceso de evaluación psicosocial del centro se inicia en el año 2011, pero no es hasta octubre de 2013, tras el requerimiento Inspector, cuando realmente se desarrolla mediante realización a la plantilla del cuestionario para la valoración de los factores psicosociales, empleándose el diseñado por el INSHT en su versión F-PSICO 3.1.

Una vez obtenidos los resultados del Test, se mantienen una serie de reuniones periódicas para discutir y consensuar las medidas preventivas, reuniones en las que la empresa propone medidas técnicas, las Delegadas de prevención realizan objeciones y éstas a su vez realizan sus propias propuestas. Estas reuniones finalizan el día 18/12/14, mediante la elaboración de un documento resumen de medidas propuestas que, no obstante, apunta el Comité, no se traslada a un documento de conclusiones con una planificación preventiva y fijación de plazos de cumplimiento y comprobación, responsables y coste.

Tras un año de impás, el 05/11/15, se retoman las reuniones del grupo de trabajo de psicosociales al objeto de lograr un consenso en las medidas definitivas a adoptar y, con una periodicidad de reunión casi mensual, se van revisando los diferentes ítems y recogiendo las medidas acordadas y su estado (aquellas ya adoptadas se le pone un  $\surd$ ), trasladando las medias pendientes a un documento de planificación final, elaborado por la empresa, que, no obstante, se presenta nuevamente incompleto, ya que no recoge los requisitos normativos previstos en el art. 16.2 de la LPRL y artículos 6 y 9 del RSP.

Según el Comité, de estas medidas algunas sí se han adoptado, pero otras nunca llegan, entendiéndose esta parte que 5 años es tiempo más que suficiente para haber evaluado, discutido e implantado todas las medidas necesarias.

Por parte de KONECTA se responde que efectivamente existe un cuadro de medidas aprobadas, de las cuales lagunas están implantadas y otras aún pendientes, pero en relación a estas últimas, se trata en todos los casos de propuestas que no dependen sólo de su aprobación sino también del cliente, encontrándose actualmente Iberdrola en un proceso de migración de sistemas que genera problemas de naturaleza informática como el de finalización de llamadas.

El Comité de empresa responde a lo anterior que es responsabilidad de Konecta exigir la subsanación inmediata que los problemas que afecten a su propio personal, o bien articular medios de solución diferentes, por lo que es injustificable la falta de implantación de medidas tan importantes como el Protocolo de llamadas conflictivas, que permite al operador finalizar la llamada en caso de insultos o situaciones similares, o ante fallos del WRAP UP (cuando el usuario no cuelga debidamente el terminal telefónico), disfunciones que la empresa prometió solucionar en un plazo de 15 días, habiendo transcurrido ya muchos meses. La empresa

responde a lo anterior que se trata de un fallo del nuevo programa, y que cuando eso ocurre la llamada se pone en espera, se trasfiere al supervisor y éste la finaliza, pero los agentes sociales entienden que ello es insuficiente, existiendo momentos en los que el supervisor no está disponible por cuestiones de horario, sobrecarga de trabajo, encontrarse fuera de su puesto, etc.

Finalmente el Comité plantea a la empresa que en ese momento entran muchas menos llamadas que antes, surgiendo en la plantilla la desconfianza de si están reduciendo las trasferencias realizadas a Güeñes y aumentando las de Barcelona y Chile y su por qué, a lo que la empresa responde que la carga de trabajo es igual en los tres centros, y que si ha bajado la carga de trabajo es porque se han hecho nuevas contrataciones.

En fecha 4 de octubre de 2016, se mantiene reunión en oficinas de la Inspección con una representación del Comité de empresa, quien confirma que, desde la fecha de la comparecencia previa en inspección, no se ha implantado ninguna de las medidas preventivas que estaban pendientes, ni tampoco se recibido por el Comité ninguna planificación concreta para su ejecución.

#### CUARTO.- Documentación aportada.

Por parte de la empresa se aporta la siguiente documentación:

- **Actas de reunión del grupo de trabajo, Evaluación de Riesgos Psicosociales.**

En la reunión de fecha 26 de septiembre de 2013 se acuerda la fecha de realización del test de riesgos (entre los días 27 de septiembre y 20 de octubre de 2013), y los plazos para registro de datos y establecimiento de medidas preventivas (en conjunto 30 días).

Durante el año 2014 se celebran un total de 9 reuniones en las que se abordan las medidas preventivas por Ítems, celebrándose las mismas los días 20 de mayo de 2014, 24 de junio, 9 de julio, 25 de septiembre, 22 de octubre de 2014, 28 de octubre de 2014, 30 de octubre, 4 de noviembre, 18 de diciembre de 2014.

En relación a los años 2015 y 2016, se aporta un documento donde consta el cronograma de las reuniones del grupo de trabajo celebradas, cuyo objeto es revisar los ítems y alcanzar un acuerdo sobre las medidas preventivas a implantar basándose en las propuestas de ambas partes. Se celebran los días 05/11/15, 17/12/15, 19/01/16, 27/01/16, 03/02/16, 10/02/16, 26/04/16, 04/05/16. No consta la firma de las partes validando el contenido abordado en las reuniones.

Finalmente se aporta un documento, a modo de planificación, en el se detallan cada uno de los factores de riesgo y sus subfactores, medidas propuestas por la empresa, objeciones a las mismas presentadas por la parte social, medidas

propuestas por las Delegadas de Personal, medidas consensuadas y estado. Para las medidas pendientes, no se proponen plazos de cumplimiento, responsables, coste, y verificación.

- No se aporta justificante de entrega de dicha documentación a la representación de los trabajadores.

Por parte del Comité se remite la siguiente documentación:

- Informe de resultado de los cuestionarios realizados para la elaboración de la Evaluación Psicosocial.
- Documento resultante de la reunión celebrada con la empresa en fecha 30/10/14, con la propuesta de las medidas correctoras necesarias, divididas en 9 áreas de actuación: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación-supervisión, interés por el trabajador –compensación, desempeño del rol, relaciones y apoyo social.
- Informe del Comité sobre el “Documento de propuesta definitiva de medidas” elaborado por la empresa, recogiendo las que, según la parte social, están verdaderamente consensuadas, aquellas que no, y estado de las mismas: pendiente o realizado.

Del contraste de ambos documentos se extrae que, efectivamente, la mayor parte de las medidas correctoras están consensuadas entre las partes, siendo el grado de implantación de las medidas el mayor volumen de anotaciones de desacuerdo por parte del Comité.

Así, de manera resumida, las objeciones del Comité sobre los diferentes factores de riesgo se centran en los siguientes aspectos:

1. Tiempo de trabajo. Se plantea una revisión de las rotaciones existentes en los horarios de cara al año 2017, la falta de traslado a los supervisores de las medidas adoptadas en cuanto a disfrute de horas y días libres y se muestra el desacuerdo sobre dos de las medidas reflejadas en el documento final (gestiones con RRHH).
2. Autonomía. Realización incompleta de la formación a los trabajadores, tanto mediante escuchas de las mejoras llamadas, el curso Técnicas de venta o formación inicial rápida sobre novedades. El resto de las medidas constan realizadas.
3. Carga de trabajo. Anota el Comité que las herramientas de ayuda son insuficientes, tanto en cuanto a formación como a la herramienta de Formaweb (que no se actualiza y no sirve). Además se anota la imposibilidad del operador de interrumpir la llamada cuando no cuelga el cliente, de retirarse en todas las llamadas o de tener los 34 segundos de wrap-up en todas las llamadas, pese a existir un acuerdo con la empresa sobre este punto.
4. Demandas psicológicas. Falta de elaboración de un “Protocolo de actuación ante llamadas conflictivas” debidamente consensuado y l

- formación se imparte solamente a un grupo pequeño de agentes, sin previsión del plazo en el que se formará a los restantes.
5. Variedad/contenido del trabajo. La formación de Venta\_Com se ha facilitado sólo a una parte minoritaria de la plantilla, por lo que no logra el objetivo pretendido, de rotación. Plan de incentivos inadecuado.
  6. Participación-supervisión. La formación de equipos de trabajo entre agentes-supervisor-formación para mejorar protocolos y unificar criterios no se está cumpliendo. No se concede al supervisor el tiempo necesario para realizar los feed-back y que el agente tenga acceso a ellos por escrito. El resto de medidas se encuentran implantadas.
  7. Interés por el trabajador – compensación. Falta de realización de reuniones periódicas entre el Comité de empresa y la Empresa y falta de información a la plantilla sobre cualquier medida de despido, deslocalización del trabajo, vacantes o puestos de promoción profesional disponibles. Falta de respuesta a las propuestas de formación de los trabajadores ante la detección de carencias y Plan de incentivos mal diseñado.
  8. Desempeño del rol. Las formaciones para mejorar la técnica de los agentes, con llamadas tipo en ciertos productos o con escuchas a agentes con ratios elevados de ventas, no se están realizando. Las aparentes mejoras informáticas están generando disfunciones graves, como la imposibilidad de interrumpir la llamada cuando sea necesario. Asimismo se propone la concesión a los trabajadores del tiempo necesario para realizar gestiones vinculadas a la actividad laboral no propias de su tarea (gestiones con recursos humanos garantizando la confidencialidad, recogida de material, etc.), que actualmente se realizan durante el tiempo de descanso.
  9. Relaciones y apoyo social. Todas las medidas se encuentran implantadas.

#### QUINTO.- Resultados de la actuación inspectora.

Dada la falta de concreción, a fecha actual, de los plazos de ejecución de algunas de las medidas correctoras propuestas, se considera necesario por parte de la actuante requerir de la empresa la elaboración de una Planificación de la actividad preventiva conforme a los requisitos normativos, y asimismo, a la vista del largo tiempo transcurrido desde los inicios del proceso de evaluación hasta la actualidad, la fijación, a propuesta de la misma, de un plazo máximo de actuación en el que dichas medidas correctoras deban ser implantadas.

Así las cosas, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y Seguridad Social, se **REQUIERE** a la empresa **KONECTA BTO, S.L.**, para que, en un

**PLAZO DE 1 MES, a partir de la recepción del presente informe, de cumplimiento a las siguientes medidas:**

- Tomando como referencia los dos Documentos de propuesta definitiva de medidas elaborados por Empresa y Delegadas de prevención, elaborará una **Planificación de la Actividad Preventiva** conforme a los requisitos exigidos en el art. 16.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, y artículos 3, 6 y 9 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, esto es, incluyendo para cada actividad preventiva/medida consensuada: el plazo para llevarla a cabo, designación de responsables, recursos humanos y materiales necesarios, recursos económicos precisos, y forma de seguimiento continuo de la misma, debiendo asegurarse la empresa de que, dado el trascurso de más 3 años desde el inicio de dicho proceso de evaluación, **la efectiva implantación de la totalidad de las actividades preventivas propuestas se lleve a cabo en un plazo máximo de 6 meses.**

Con la **ADVERTENCIA** a la empresa de que el incumplimiento de esta obligación supone **INFRACCIÓN GRAVE** en materia de prevención de riesgos laborales, de conformidad con lo previsto en el art. 12.1 del Real Decreto legislativo 5/2000, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, por lo que podrá imponerse una sanción comprendida entre los 2.046 euros y los 40.985 euros, atendiendo como criterio de graduación, entre otros, al incumplimiento de las diversas advertencias o requerimientos previos efectuados por esta misma Inspección.

De todo lo anterior se le informa para su conocimiento y efectos oportunos.

Bilbao, 14 de octubre de 2016.



**Izptia./Fdo.: M.ª JOSE LOPEZ OTERO**  
**LAN ETA GIZARTE SEGURANTZAKO IKUSKATZAILEA**  
**INSPECTOR/A DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.**