

Ficha de Apoyo Preventivo SERVICIOS DE CALL CENTER y CONDICIONES ERGONÓMICAS



Para efectos de este reglamento, se entenderá como teleoperador o teleoperadora el trabajador o la trabajadora a cargo de contactar o ser contactado por terceros, para atender, informar, dar asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios, por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, que se desempeñan en un centro de contacto o de llamadas. TÍTULO II. Para cumplir con el Reglamento es importante tener en consideración lo siguiente:

1 | Lugar de Trabajo

Los lugares de trabajo deberán cumplir, con las disposiciones que fija el texto de la Ordenanza General con las disposiciones del DS N° 47 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija el texto de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción. Título III, Art.6. D N°7 (13.08.21).

2 | Estación de Trabajo

Mobiliario

a) Silla:

- El respaldo de la silla debe adaptarse a la forma de la espalda y especialmente a la curvatura lumbar.
- El respaldo debe contar con un dispositivo de regulación de altura y profundidad de la prominencia lumbar, el ajuste adecuado permitirá reducir la sobrecarga en los discos intervertebrales de esta zona.
- El respaldo debe contar con un mecanismo sincro (inclina el respaldo hacia atrás de forma sincronizada con el movimiento de la base del asiento).
- El asiento debe tener un ancho mínimo de 46 cm (ideal 47 cm) y una profundidad de 41 cm.

- El asiento debe poder regular la altura vertical suelo-poplítea, (37 cm mínima y 47 cm máxima), a través de un mecanismo manual y cilindro neumático, de esta manera se pueden acomodar a personas de diferentes estaturas.
- La silla debe contar con apoyabrazos regulables en altura, que considera el criterio altura codo-asiento en posición sentada; donde la altura máxima es de 28,6 cm y la mínima de 20,5 cm, con rango de ajuste de 8 cm.
- El asiento debe tener el borde anterior redondeado, así se evita comprimir la arteria y nervio poplíteo.
- La silla debe estar provista de una base pedestal compuesto de 5 patas con ruedas móviles y giratorias en 360°, que le darán estabilidad y facilidad de movimiento.



b) Escritorio:

- Según el D N° 9 Título III, Art. 8, letra b), define que ancho mínimo es de 90 cm, sin embargo, según los parámetros ergonómicos debiese contar con un mínimo de 100 cm, coherente con los criterios de la proxémica que define la relación espacial y frontera imaginaria entre personas, que para el caso de teleoperadores correspondería usar la distancia personal, donde el individuo puede trabajar cómodamente fuera de la influencia física de la otra persona. Además, le permite organizar su espacio cómodamente, y cumplir con la distancia social requerida para evitar infección por COVID 19.
- La profundidad adecuada es de 70 cm, la cual le permitirá apoyar 2/3 de los antebrazos, acomodar el teclado y distanciar la pantalla para la correcta visualización de los caracteres, como así también podrá mover libremente las piernas.
- La altura recomendada es de 71 a 74 cm, si las estaciones de trabajo son individuales debería contar con dispositivo de regulación en las patas, para poder acomodar a hombres y mujeres de diferentes estaturas.
- Se debe incluir separadores, lavables para prevenir COVID 19.



c) Pantalla:

- La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.
- El usuario deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.
- La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
- El borde superior de la pantalla debe coincidir con la línea visual horizontal de los ojos.

- La distancia ojo-pantalla adecuada es de 40 cm mínimo y 70 cm máximo; ideal usar 50 ó 60 cm para lograr una adecuada lectura de los caracteres.
- La inclinación adecuada de la pantalla hacia atrás es de 20° (respecto la vertical).

d) Teclado y mouse:

- El teclado debe estar independiente de la pantalla para permitir que el teleoperador (a) adopte una postura neutra del segmento mano antebrazo.
- Debe utilizar el teclado sin inclinación, de manera de evitar la extensión de la muñeca y la consecuente fatiga y dolor muscular.
- La disposición del teclado y las características de las teclas deben tender a facilitar su identificación y utilización.
- El mouse debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento, su forma y tamaño debe permitir usar una postura de muñeca neutra.

