

LISTA DE VERIFICACIÓN SST PARA EMPRESAS DE CENTROS DE CONTACTO O DE LLAMADAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.



| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------------------|--|
| ▶ RAZÓN SOCIAL | | ▶ NOMBRE EMPRESA | |
| ▶ NOMBRE CENTRO DE TRABAJO | | ▶ CARGO DEL AUTOEVALUADOR | |
| ▶ DIRECCIÓN CENTRO DE TRABAJO | | ▶ CORREO ELECTRÓNICO AUTOEVALUADOR | |

Instrucciones de llenado

- Coloque SI, solamente si el ítem alcanza 100% cumplimiento del requisito.
- Si la respuesta a cualquiera de los requisitos es NO, debe realizar las acciones pertinentes para implementar y cumplir 100% del criterio
- En caso de incumplimiento puede solicitar asistencia técnica a su experto asesor de Mutua de Seguridad
- Basada en Decretos N° 8 y N° 9 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y Ley 21.142

| REQUISITO | SI | NO | ORIENTACIÓN EMPRESA |
|--|----|----|--|
| ALCANCE | | | |
| ¿La empresa ha suscrito contratos de trabajo en base a las indicaciones de la Ley 21.142 la cual incorpora en el código del trabajo el Contrato de Teleoperadores? | | | Se entenderá por Teletrabajador: trabajador o trabajadora a cargo de contactar o ser contactado por terceros, para atender, informar, dar asesoramiento de soporte técnico, comercial administrativo, venta o promoción de productos o servicios, por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital cualquier otro medio electrónico, que se desempeña en un centro de contacto o llamadas. Ley 21.142 Art. 152 quáter Código del Trabajo Art 1 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | | |
| ¿Cuenta con una estructura organizativa encargada de la prevención de los riesgos laborales. | | | El empleador debe considerar una estructura organizativa encargada de la prevención de los riesgos laborales. Art. 4 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La estructura organizativa ¿define las responsabilidades y facultades de cada uno de sus integrantes? | | | La estructura organizativa encargada de la prevención de los riesgos laborales debe definir las responsabilidades y facultades de cada uno de sus integrantes. Art. 4 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| Los integrantes de la estructura organizativa de prevención de riesgos, ¿son los responsables de aplicar instrumentos preventivos que existan en el lugar de trabajo?. | | | Los integrantes de la estructura organizativa de SST son los responsables de la aplicación de los instrumentos preventivos que existan en el lugar de trabajo. Art. 4 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Cuenta con una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos que considere los Trabajos y Condiciones de los Teleoperadores(as)?, los peligros asociados y su evaluación? | | | La empresa debe elaborar una Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos que considere la identificación de peligros y evaluación de riesgos para los (as) Teleoperadores(as) Art 2 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Existen instancias de consulta y participación de los trabajadores en la confección y/o revisión de la Matriz IPER ? | | | El empleador debe garantizar la existencia de mecanismos de participación de los teleoperadores y teleoperadoras, o sus representantes para el proceso de confección de la Matriz IPER. Art 2 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿La matriz se revisa o tiene considerada su revisión al menos una vez al año? | | | El empleador debe realizar la revisión de la matriz, al menos anualmente. Art 2 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| PROGRAMA DE TRABAJO | | | |
| ¿La empresa cuenta con un programa de trabajo que considere las actividades de Teleoperadores? | | | El empleador debe elaborar un programa de trabajo elaborado a partir de la matriz. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿El programa de trabajo fue elaborado a partir de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos? | | | El empleador debe elaborar un programa de trabajo elaborado a partir de la matriz. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿El programa de trabajo contempla medidas preventivas y correctivas a implementar?. | | | El programa de trabajo debe contemplar medidas preventivas y correctivas a implementar según el orden de prelación (eliminar los riesgos; controlar los riesgos en su fuente; reducir los riesgos al mínimo, mediante medidas que incluyan la elaboración de métodos de trabajo seguros, y en tanto perdure la situación de riesgo, proveer la utilización de elementos de protección personal adecuados) Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa de trabajo ¿contempla indicadores de gestión?. | | | El programa de trabajo debe contemplar indicadores de gestión. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa ¿define a los responsables de ejecutar las actividades contenidas en él y sus plazos de implementación? | | | El programa debe contemplar responsables de su implementación. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa ¿contempla el control permanente de la eficacia de las medidas adoptadas?. | | | El programa debe contemplar responsables del control permanente de la eficacia de las medidas adoptadas. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El Programa de Trabajo considera la revisión/evaluación anual para la mejora continua? | | | El empleador debe realizar una evaluación anual del cumplimiento del programa. Art 2 letra c) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La información relativa a la gestión de riesgos (ODI, Curso Teleoperadores, Matriz IPER, Plan de Trabajo) ¿se encuentra respaldada y disponible para terceras partes (OAL, Fiscalizadores, entre otros) ?. | | | La empresa debe tener toda la información relacionada a la gestión de riesgos laborales esta respaldada por escrito en formato papel o electrónico. Art 2 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES | | | |
| ¿La empresa cuenta con un plan de gestión de riesgos frente a emergencias, catástrofes y desastres?. | | | Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 184 bis del Código del Trabajo, los centros de contacto o llamadas deben contar con un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres. Art 5 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL Art 7 Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |



| | | | |
|---|--|--|--|
| El plan de gestión de riesgos frente a emergencias ¿considera la identificación de peligros/amenazas? | | | El Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres para cuyo efecto debe considerar como mínimo la identificación de los riesgos. Art 5 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El plan de gestión de riesgos frente a emergencias ¿considera procedimiento de control de estos siniestros? | | | El Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres debe considerar procedimientos de control de estos siniestros. Art 5 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los trabajadores han recibido instrucción respecto al plan de gestión de emergencias? | | | El Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres debe considerar la capacitación de los teleoperadores y teleoperadoras. Art 5 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| CAPACITACIÓN | | | |
| ¿Los teletrabajadores han realizado o existe programación para la ejecución del curso de al menos 4 horas exigido por la normativa? | | | Será obligación del empleador capacitar a los teleoperadores y teleoperadoras respecto de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus funciones. Pudiendo solicitar asistencia del organismo administrador. Art 5 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| En el caso que la entidad empleadora decida impartir el curso con sus propios recursos, ¿éste considera los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, efectos en la salud, medidas preventivas y métodos de trabajo correctos? | | | La capacitación de los teleoperadores y teleoperadoras respecto de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus funciones con un curso de al menos cuatro horas. Art 5 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| PUESTO DE TRABAJO Y MOBILIARIO | | | |
| Los puestos de trabajo ¿se encuentra separados por divisiones o barreras laterales que absorben ruido? | | | Las barreras utilizadas como divisiones laterales de los puestos de trabajo deben absorber el ruido. Art 7 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Las barreras laterales permiten la comunicación de los teleoperadores? | | | Las barreras utilizadas como divisiones laterales de los puestos de trabajo no deben dificultar la comunicación entre los teleoperadores y teleoperadoras. Art 7 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Las barreras laterales permiten su sanitización? | | | El material de las barreras laterales de los puestos de trabajo debe permitir la sanitización de estas. Art 7 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| CONDICIONES DE LAS SILLAS | | | |
| ¿Cuentan con respaldo regulable para un adecuado apoyo lumbar? | | | Las sillas deben contar con respaldo para un adecuado apoyo lumbar y permitir la regulación de su altura. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Disponen de apoyabrazos regulables? | | | Las sillas deben contar con respaldo para un adecuado apoyo lumbar y permitir la regulación de su altura. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Están provistas de un mínimo de cinco ruedas? | | | Las sillas deben contar con apoyabrazos regulables y estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para su fácil movimiento. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿El ancho del asiento de la silla es de 46 cm como mínimo ? | | | Las sillas deben estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para su fácil movimiento. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La profundidad del asiento de la silla ¿está en el rango entre 41 a 45 cm? | | | La silla debe contemplar un asiento de mínimo de 46 cm. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| | | | La silla debe tener una asiento de 41 a 45 coms de profundidad. Art 8 letra a) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| MESA Y/O ESCRITORIO | | | |
| ¿La mesa o escritorio posee bordes redondeados? | | | Las mesas o escritorios sobre los cuales se colocan los equipos deben tener bordes redondeados. Art 8 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La altura de la mesa o escritorio ¿está en un rango entre los 70 a 77 cm? | | | La mesa o escritorio debe tener una altura entre 70 y 77 cms. Art 8 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El ancho del escritorio ¿mide al menos 90 cms ? | | | El ancho mínimo del escritorio debe ser de 90 cms. Art 8 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La profundidad del escritorio ¿es de al menos de 70 cm?. | | | El escritorio debe tener una profundidad mínima de 70 cms. Art 8 letra b) Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| MICRÓFOS Y AURICULARES | | | |
| Los micrófonos y auriculares ¿se entregan para uso personal y sin costo para el trabajador(a)? | | | El empleador debe poner a disposición de los teleoperadores y teleoperadoras, en forma gratuita y en condiciones técnicas adecuadas, los auriculares y micrófonos acordes a las particularidades de la tarea a realizar. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los micrófonos poseen posicionamiento adaptable? | | | Los micrófonos entregados deben tener poseen posicionamiento adaptable. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los micrófonos son de patrón polar direccional? | | | Los micrófonos entregados deben ser de patrón polar direccional. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los micrófonos cuentan con cancelación de ruido? | | | La empresa debe entregar micrófonos que cuenten con cancelación de ruido. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares cuentan con diseño circumaural? | | | Los auriculares entregados por la empresa deben contar con diseño circumaural. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares son de uso bilateral? | | | Los auriculares entregados deben ser de uso bilateral. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares cuentan con controles de volumen para la regulación individual del nivel sonoro? | | | Los auriculares deben contar con controles de volumen para la regulación individual del nivel sonoro. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares están provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos? | | | Los auriculares deben estar provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares cuentan con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 74 dB(A) medido en interior del canal auditivo? | | | Los auriculares deben contar con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 74 dB(A) medido en interior del canal auditivo. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Los auriculares cuentan con cancelación de ruido ambiental? | | | Los auriculares deben contar con cancelación de ruido ambiental. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Existe un Programa de Mantenimiento de Micrófonos y/o auriculares? | | | La empresa debe cambiar los micrófonos según desgaste normal. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |



| | | | |
|---|--|--|--|
| ¿La empresa dispone de un lugar para almacenar los auriculares y micrófonos de manera de evitar el uso compartido y el cuidado de los mismo? | | | La empresa debe disponer un lugar para que el teleoperador almacene los auriculares y micrófonos. Art 9 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| PANTALLAS | | | |
| ¿La imagen de la pantalla es estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otra formas de inestabilidad? | | | La pantalla proporcionada por la empresa debe ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Es posible que el teleoperador(a) pueda ajustar la luminosidad, contraste y/o el fondo de pantalla? | | | El usuario de terminales con pantalla debe 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. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿La pantalla se orienta e inclina a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario? | | | El usuario de terminales con pantalla debe 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. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿La pantalla se ubica a una distancia de separación entre 40-70 cm de los ojos del teleoperador o teleoperadora? | | | La pantalla debe situarse a una distancia de separación entre 40-70 cm de los ojos del teleoperador o teleoperadora y la misma. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿La altura de la pantalla permite visualizarla dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60 grados bajo la horizontal, evitando posiciones forzadas del cuello? | | | La altura de la pantalla debe permitir visualizarla dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60 grados bajo la horizontal, de tal forma de evitar posiciones forzadas del cuello. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿La pantalla se ubica al frente del teleoperador o teleoperadora de forma de disminuir los efectos del giro de su cabeza al mínimo? | | | La pantalla debe ubicarse al frente del teleoperador o teleoperadora de forma de disminuir los efectos del giro de su cabeza al mínimo. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El giro de la cabeza ¿es menor a 30 grados, medidos a cada lado de la cabeza del teleoperador(a)? | | | El giro de la cabeza no debe ser mayor a 30 grados medidos a cada lado de la cabeza del teleoperador o teleoperadora. Art 10 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| TECLADO MOUSE | | | |
| ¿El teclado permite su inclinación y es independiente de la pantalla de visualización? | | | El teclado debe ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el teleoperador o teleoperadora adopte una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos. Art 11 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Existe espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar en la mesa de trabajo el tercio distal de los antebrazos, las muñecas y las manos? | | | Debe existir espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar en la mesa el tercio distal de los antebrazos, las muñecas y las manos. De esta forma se evita fatiga y otras lesiones posturales. Art 11 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿El mouse está en buenas condiciones de funcionamiento? | | | El mouse debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento. Art 12 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿El mouse permite una postura de muñeca neutra, evitando movimientos de flexo-extensión y desviaciones laterales? | | | El mouse debe permitir una postura de muñeca neutra, evitando movimientos de flexo-extensión y desviaciones laterales. Art 12 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| VIGILANCIA DE LA SALUD | | | |
| Existe un programa que permita monitorear la realización de un examen anual para los teleoperadores, conducente a pesquisar precozmente signos y síntomas de Disfonía? | | | Se debe realizar anualmente un examen médico que permita pesquisar precozmente signos y síntomas de disfonía que deberá considerar una anamnesis dirigida y examen físico. Art 13 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ¿Se ha remitido al Organismo Administrador la nómina anual de sus teleoperadores(as) que indique la fecha de inicio del contrato, durante el mes de Enero de cada año? | | | Se debe realizar a los teleoperadores exámenes médicos preventivos asociados a los riesgos identificados. Los trabajadores de un centro de contacto o llamadas, que lleven seis meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñan. |
| En base a la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, ¿se requiere la activación de un Programa de Vigilancia de la Salud de acuerdo a los Protocolos Ministeriales? | | | La organización debe estar inscrita en el programa de vigilancia establecidos en los protocolos del Ministerio de Salud y otros, de conformidad a la normativa vigente y considerando la evaluación de los riesgos presentes en los lugares de trabajo. Art 13 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| PROGRAMA DE HIGIENE VOCAL | | | |
| ¿La empresa cuenta con un Programa de Higiene Vocal? | | | La empresa debe contar con un Programa de Higiene Vocal. Art 14 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| La empresa ¿informa y capacita a los trabajadores y sus representantes acerca de la existencia del programa de higiene vocal y su contenido? | | | La empresa debe informar y capacitar a los trabajadores y sus representantes acerca de la existencia y contenido del programa de higiene vocal. Art 14 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa de higiene vocal ¿contempla pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad de la voz? | | | Programa de Higiene Vocal debe contener pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad de la voz. Art 14 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa de higiene vocal ¿contempla pautas relativas a la preparación o calentamiento vocal? | | | Programa de Higiene Vocal debe contener pautas relativas a la preparación o calentamiento vocal. Art 14 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El programa de higiene vocal ¿contempla hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras? | | | Programa de Higiene Vocal debe contener hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras. Art 14 Decreto N°9 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| ESTÁNDARES AMBIENTALES ESPECÍFICOS DE LA NORMA | | | |
| ¿Existe algún estudio de iluminación en donde se evalúe que cada puesto de trabajo posea al menos 300 lux? | | | En las instalaciones la iluminación de los puestos de trabajo para teleoperadores y teleoperadoras debe ser como mínimo 300 lux y su límite superior no podrá generar reflejos y dislumbramientos. Art 3 letra a) Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El centro de llamadas posee "elementos" que permitan regular la temperatura entre los 20°C a 26°C en invierno y, entre los 20°C y 24°C en verano? | | | Los lugares de trabajo deben tener una temperatura que oscile entre 20 a 26°C en invierno y 20°C a 24°C, medidos en cualquier punto de estos. Art 3 letra b) Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| En caso de existir un sistema de climatización, éste ¿es revisado anualmente por personal con competencias? | | | Los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas deben proporcionar confort térmico, higrométrico y buena calidad del aire, para lo que podrán contar con un sistema de climatización de los lugares de trabajo. Es responsabilidad del empleador adoptar las medidas para mantener en buen estado de funcionamiento estos sistemas, los que serán revisados anualmente por personal técnico competente. Art 4 Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |



| | | | |
|---|--|--|---|
| ¿Existe alguna evaluación del ruido que indique que el nivel de ruido es igual o menos a 62 dB(A)? | | | El nivel de ruido ambiental en el lugar de trabajo no debe superar los 62 dB(A). Art 3 letra c) Decreto N°8 |
| El centro de llamadas, ¿cuenta con un lugar acondicionado para un adecuado descanso visual, auditivo y físico? | | | Los centros de contacto o llamadas deben contar con un lugar habilitado para que los teleoperadores y teleoperadoras puedan realizar el adecuado descanso visual, auditivo y físico a que se refiere el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo. Este lugar deberá contar con mobiliario suficiente para este fin. Art 6 Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |
| El lugar habilitado para descansar ¿cuenta con mobiliario adecuado y en cantidad suficiente, de acuerdo al número de ocupantes? | | | Los centros de contacto o llamadas deben contar con un lugar habilitado para que los teleoperadores y teleoperadoras puedan realizar el adecuado descanso visual, auditivo y físico a que se refiere el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo. Este lugar deberá contar con mobiliario suficiente para este fin. |
| Los trabajadores ¿tienen disponible agua potable y fresca cercana a los puestos de trabajo? | | | Próximo a los puestos de trabajo, se dispondrá de agua potable y fresca para el consumo e hidratación de los teleoperadores y teleoperadoras. Art 5 Decreto N°8 MINTRAB Y PREVISION SOCIAL |

