

## Ficha de Apoyo Preventivo

### SERVICIOS DE CALL CENTER y CONDICIONES AMBIENTALES



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. D N° 7, Título III, Art. 6 (13.08.21).

#### 2 | Factores Ambientales

- La iluminación de los puestos de trabajo de los teleoperadores (as), deberá contar como mínimo con 300 lux, lo adecuado es tener 450 a 500 lux, para este tipo de tarea, que considera diferentes edades de usuarios y su capacidad visual.
- El control de luz natural es importante, para lo cual se recomiendan accesorios tales como persianas, cortinas o láminas para el control de la luz solar.
- Es importante el apantallamiento de las luminarias, para controlar la excesiva difusión de la luz que puedan generar reflejos y estos a su vez deslumbramientos.
- Los lugares de trabajo deberán tener una temperatura ambiente dentro del rango de 20 °C y 26 °C en invierno y 20 °C a 24 °C en verano, medida en cualquier punto de la zona de trabajo.
- El nivel de ruido ambiental del lugar de trabajo no deberá superar los 62 dB(A).

- El lugar de trabajo debe contar con una buena aislación del ruido exterior (tránsito, áreas vecinas).
- Son recomendables los cielos falsos acústicos con una alta absorción sonora en rango de 500 a 2000Hz.
- El empleador deberá 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, los que serán de uso personal y contarán con las siguientes características (Artículo 9):



### i) Micrófono:

Con posicionamiento adaptable, con patrón polar direccional y con cancelación de ruido.

### ii) Auriculares:

Con diseño circumaural, de uso bilateral, con controles de volumen para la regulación individual del nivel sonoro, provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos, con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 74 dB (A), medido en interior del canal auditivo y con cancelación de ruido ambiental.

El empleador estará a cargo de la reposición de los auriculares y micrófonos por su desgaste normal. Le corresponderá igualmente proporcionar los medios de limpieza, mantenimiento y su almacenamiento.

El teleoperador o teleoperadora deberá cooperar con el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden al empleador, dando un adecuado uso a sus herramientas de trabajo.

Respecto de la ventilación de las salas de los teleoperadores, según DS N° 594:

- Todo lugar de trabajo deberá mantener por medios naturales o artificiales, una ventilación que contribuya a proporcionar condiciones ambientales confortables y que no causen molestias o perjudiquen la salud del trabajador (Art. 32).
- Los locales de trabajo se diseñarán de forma que por cada trabajador se provea un volumen de 10 m<sup>3</sup> mínimo, salvo que se cuente con sistema mecánicos que aporten una renovación de aire dentro de los rangos antes mencionados.



- En este caso deberán recibir aire fresco y limpio a razón de 20 metros cúbicos por hora y por persona o una cantidad tal que provean 6 cambios por hora, como mínimo, pudiéndose alcanzar hasta los 60 cambios por hora, según sean las condiciones ambientales existentes, o en razón de la magnitud de la concentración de los contaminantes. (Art. 34).
- Los sistemas de ventilación empleados deberán proveer aberturas convenientemente distribuidas que permitan la entrada de aire fresco en reemplazo del extraído. La circulación del aire estará condicionada de tal modo que en las áreas ocupadas por los trabajadores la velocidad no exceda de un metro por segundo (Art. 35).
- Los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas deberán proporcionar confort térmico, higrométrico y buena calidad del aire, para lo que podrán contar con un sistema de climatización de los lugares de trabajo. En caso de contar con un sistema de climatización, será de responsabilidad del empleador adoptar las medidas para mantener en buen estado de funcionamiento de este sistema, los que serán revisados anualmente por personal técnico competente. (D N° 8, Título II, Art.4).
- Próximo a los puestos de trabajo, se dispondrá de agua potable y fresca para el consumo e hidratación de los teleoperadores y teleoperadoras. (D N° 8, Título II, Art. 5).
- Los centros de contacto o llamadas deberán 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. (D N° 8, Título II, Art. 6).