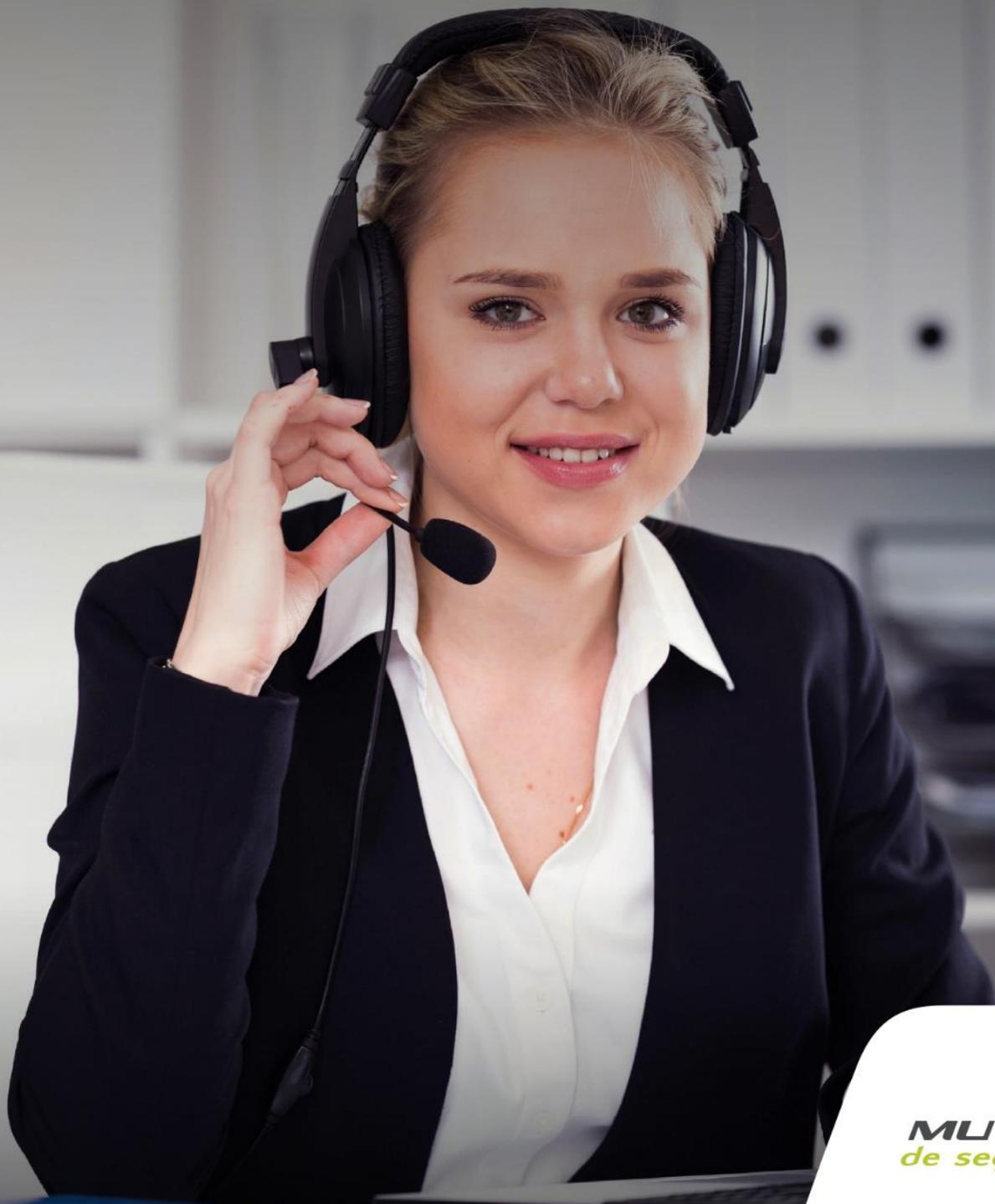


Guía de Implementación de Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo en Centros de Contacto o llamadas





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DEFINICIONES	3
5. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA	4
6. DESARROLLO	4
6.1 Estructura Organizativa.....	5
6.2 Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER)	5
6.3 Programa de Trabajo	6
6.4 Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad	6
6.5 Capacitar e Informar los Riesgos Laborales a los (as) Teleoperadores(as)	6
6.6 Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo	7
6.7 Ergonomía de los Puestos de Trabajo	7
6.8 Condiciones y Uso de los Equipos.....	8
6.9 Plan de Gestión de Riesgos Frente a Emergencias, Catástrofes o Desastres	9
6.10 Entrega de Equipos y Elementos de Protección Personal.	10
6.11 Programa de Vigilancia de la Salud	10
6.12 Programa de Higiene Vocal.....	10
6.13 Respaldo de Información de la Gestión de Riesgos Laborales.	10
6.14 Lista de Verificación de condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo en centros de contacto o llamadas	11
7. ANEXOS	11



1. INTRODUCCIÓN

Mutual de Seguridad CChC, ha desarrollado y pone a disposición de sus adherentes la presente guía con el propósito de facilitar al empleador el cumplimiento de la normativa legal vigente respecto a la implementación de condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo en centros de contacto o llamadas.

Esta guía constituye una referencia en los temas de seguridad y salud del trabajo (SST) para la aplicación de la ley 21.142 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del 01 de marzo de 2019 que “Incorpora en el Código del Trabajo el Contrato de Teleoperadores”, entendiéndose como aquella que regula la prestación de servicios en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.

Atendiendo a lo anterior, además se ha tenido en consideración, los decretos N°8 y N°9, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social de fecha 24 de febrero de 2020, que establecen el Reglamento de las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y de las condiciones física y ergonómicas para aquellas organizaciones que estén dentro del alcance de la normativa. En este mismo contexto se tuvo a la vista las indicaciones emitidas por la Superintendencia de Seguridad Social con respecto a la asistencia técnica en materia de prevención de riesgos profesionales y vigilancia de la salud de teleoperadores (as) de centros de contacto o llamadas, por parte de los Organismos Administradores de la ley 16.744.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta guía es proveer una orientación y apoyo técnico al empleador y sus trabajadores para una correcta implementación de la normativa de SST respecto a centros de contactos o llamadas.

3. ALCANCE

Esta guía es aplicable para aquellas empresas que disponen de centros de contacto o llamadas y consideren la correcta aplicación de la normativa legal y vigente aplicable al trabajo de teleoperadores(as) al interior de su organización.

4. DEFINICIONES

Teleoperadores: 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.



Centro de Contacto o Llamados: Todo establecimiento destinado a la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios.

5. DOCUMENTOS Y/O NORMATIVAS DE REFERENCIA

- Ley 21.142, incorpora en el código del trabajo el contrato de teleoperadores, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social de 01-MAR-2019. Decreto Núm. 8.- Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Aprueba Reglamento del Artículo 152 Quáter del Código del Trabajo, que Regula las Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo que se deberán cumplir en los establecimientos destinados a prestar servicios como Centros de Contacto o Llamadas.
- Decreto Núm. 9.- Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, Aprueba Reglamento del inciso segundo del Artículo 152 Quáter F del Código del Trabajo, que regula las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los teleoperadores y teleoperadoras, y los Exámenes Preventivos que deberán realizarse periódicamente.
- Resolución Exenta N°00149, del Instituto de Salud Pública, del 23.01.2020, que “Aprueba guía para la identificación y evaluación primaria de riesgos en los ambientes de trabajo”.
- Guía: “Gestión de Riesgos ante Emergencias y Desastres”, de Mutual de Seguridad.
- Circular N°3.637, Asistencia técnica en materia de prevención de riesgos profesionales y vigilancia de la salud de teleoperadores (as) de centros de contacto o llamadas, por parte de los Organismos Administradores de la ley 16.744. Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social.

6. DESARROLLO

La presente guía, establece una serie de elementos y contenidos a considerar por las empresas que en sus operaciones contemplen centros de contacto o de llamados, para facilitar la comprensión de la normativa legal vigente en la materia, y posterior implementación de la misma, en los centros de trabajo requeridos.



6.1 Estructura Organizativa

La empresa debe establecer una estructura organizativa que le permita gestionar los riesgos laborales presentes en los centros de contacto o llamados y, que puedan afectar la seguridad y salud de los teleoperadores y teleoperadoras. Dicha estructura será la encargada de la prevención de los riesgos laborales, para lo cual definirá las responsabilidades y facultades de cada uno de sus integrantes, incluyendo los instrumentos preventivos que existan en el lugar de trabajo.

6.2 Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER)

La empresa u organización deberá elaborar y/o actualizar una matriz de identificación de peligros y evaluación de los riesgos en la que al menos se indiquen los puestos de trabajo con sus tareas asociadas, los peligros que éstos puedan presentar para la seguridad y salud de los teleoperadores(as), y la evaluación de los riesgos, garantizando la existencia de mecanismos de participación de los trabajadores(as).

La matriz deberá ser **revisada al menos una vez al año** y debe contener como mínimo los siguientes elementos técnicos:

- Evaluar las condiciones físicas y ergonómicas de acuerdo con el puesto y lugar de trabajo.
- Evaluar las condiciones ambientales de seguridad y salud en el trabajo.
- Evaluar condiciones referentes al uso de la voz.
- Evaluar factores de riesgos psicosociales.
- Evaluar riesgos de desastres.

Para dar respuesta a este requerimiento Mutua de Seguridad dispone de una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, además de un programa de trabajo estándar, la cual puede ser utilizada como base para la elaboración y/o adecuación de las herramientas de gestión de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el empleador. (Anexo 1).

Para completar la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER), existe un instructivo que le permitirá abordar el requerimiento de elaboración y/o actualización de este instrumento, según corresponda. (Anexo 1).

La responsabilidad de la gestión de los riesgos laborales es del empleador, por lo que su matriz MIPER deberá considerar todos los aspectos normativos que puedan estar radicados en otros cuerpos legales tales como la Ley N°16.744 y sus reglamentos, el decreto supremo N°594, de 1999, que aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas de los Lugares de Trabajo, y los Protocolos de Vigilancia Epidemiológica de trabajadores expuestos a determinados factores de riesgo, dictados por el Ministerio de Salud, conforme lo establecido en el artículo 21 del decreto supremo



Nº109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Una vez que el empleador cuente con la MIPER, ésta debe ser enviada a su experto asesor de Mutual de Seguridad.

6.3 Programa de Trabajo

Derivado del desarrollo de la MIPER, se debe establecer y cumplir un Programa de Trabajo que le permitirá como empleador, gestionar los riesgos laborales presentes en los centros de contacto o llamados, en particular aquellas brechas que puedan afectar la seguridad y salud de sus teleoperadores(as). El programa de trabajo de la empresa deberá considerar aquellas mejoras que le permitan la continuidad operacional y el cumplimiento de la normativa legal pertinente.

Para completar el Programa de Trabajo, dispone de un formato e instructivo, donde debe establecer las acciones, responsables, plazos y seguimientos. (Anexo 2).

6.4 Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad

Acorde a lo establecido en el artículo N°153 del Código del Trabajo, las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes, contados todos los que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes, estarán obligadas a confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento.

Mutual de Seguridad, pone a su disposición un formato tipo de Reglamento interno de orden, higiene y seguridad para vuestra confección y/o actualización, según corresponda.

6.5 Capacitar e Informar los Riesgos Laborales a los (as) Teleoperadores(as)

El empleador debe capacitar a sus teleoperadores(as) respecto de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus funciones, sus efectos a la salud, las medidas preventivas y los métodos de trabajo correcto, para lo cual cada teleoperador(a) deberá participar de un curso de al menos cuatro horas de duración en el que se abordarán los siguientes temas:

- a. Factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, tales como musculoesqueléticos, salud mental, los derivados del uso de la voz, auditivo y visual.

- b. Efectos en la salud de la exposición a factores de riesgo existentes en el lugar de trabajo.
- c. Medidas preventivas, para el control de los riesgos identificados y evaluados.

Los teleoperadores y teleoperadoras podrán ser capacitados por su empleador a través de un método que garantice un adecuado aprendizaje, al menos cada dos años, para lo cual podrán solicitar la asistencia técnica a Mutua de Seguridad CChC. Para consultar la oferta de capacitación, visite nuestro sitio web (www.mutual.cl), sección capacitación.

6.6 Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo

Los centros de contacto o de llamados, deben cumplir con los siguientes estándares:

- a. La iluminación de los puestos de trabajo de teleoperadores(as) deberá ser como mínimo 300 lux y su límite superior no podrá generar reflejos ni deslumbramientos.
- b. Tener una temperatura ambiente que oscile entre 20°C y 26°C en invierno y 20°C a 24°C en verano, medida en cualquier punto de éstos.
- c. El nivel de ruido ambiental del lugar de trabajo no deberá superar los 62dB(A).
- d. Proporcionar confort térmico, higrométrico y buena calidad del aire, para lo que podrán contar con un sistema de climatización de los lugares de trabajo, el que el empleador deberá mantener en buen estado de funcionamiento y hacer revisar anualmente por personal técnico competente.
- e. Disponer en el entorno de los puestos de trabajo, de agua potable y fresca para el consumo e hidratación de teleoperadores(as).
- f. Habilitar un lugar para el adecuado descanso visual, auditivo y físico de teleoperadores(as).

6.7 Ergonomía de los Puestos de Trabajo

No obstante que se establecen algunas condiciones ergonómicas específicas que las instalaciones de estos lugares de trabajo deberán cumplir, en lo general se ajustarán a las disposiciones del decreto supremo N°47, de 1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija texto de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones y en particular deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a. Las divisiones laterales de los puestos de trabajo deberán contener barreras que absorban el ruido, permitan la sanitización y que no dificulten la comunicación entre los(as) teleoperadores(as).
- b. Las sillas deberán contar con respaldo para un adecuado apoyo lumbar y permitir la regulación de su altura. Asimismo, deberán contar con apoyabrazos regulables y estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para facilitar el desplazamiento. Las dimensiones en cm, que debe tener el asiento serán las siguientes:

- Ancho del asiento Mínimo de 46

- 
- Profundidad del asiento 41 a 45
 - c. Las mesas o escritorios sobre los cuales se colocan los equipos deberán tener bordes redondeados y sus dimensiones mínimas en cm, serán las siguientes:
 - Altura de la mesa o escritorio 70 a 77
 - Ancho del escritorio Mínimo 90
 - Profundidad escritorio Mínimo 70

6.8 Condiciones y Uso de los Equipos

El empleador deberá proveer, a sus teleoperadores(as) en forma gratuita y en condiciones técnicas adecuadas los auriculares y micrófonos, que serán de uso personal y acordes a las particularidades de la tarea a realizar. Del mismo modo los repondrá (por desgaste), suministrará los medios de limpieza, mantenimiento y almacenamiento. Según corresponda, los equipos contarán con las siguientes características:

a. Micrófono:

- Con posicionamiento adaptable.
- Con patrón polar direccional.
- Con cancelación de ruido.

b. 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.
- Con cancelación de ruido ambiental.

c. Pantalla:

- Atributos de la pantalla:

Debe ser orientable e inclinable con facilidad acorde a la necesidad del usuario, tener una imagen estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad, permitir el ajuste fácil de luminosidad, del contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.

- Ubicación de la pantalla:

Deberá situarse al frente del usuario y a una distancia de separación entre 40-



70 cm de los ojos y la misma, su altura permitirá 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 inclinaciones forzadas del cuello, el giro lateral no deberá ser mayor 30 grados medidos a cada lado de su cabeza.

d. Teclado:

- Inclínable e independiente de la pantalla para permitir que el usuario adopte una postura cómoda para sus brazos y manos.
- Ubicable delante de la pantalla sobre la mesa de trabajo que permita reposar el tercio distal de los antebrazos, las muñecas y las manos.
- La disposición del teclado y las características de las teclas deben tender a facilitar su
- identificación y utilización.

e. Mouse:

- Debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento y permitir una postura de muñeca neutra, evitando movimientos de flexo-extensión y desviaciones laterales.

El teleoperador y teleoperadora usuario (a) de estos equipos o herramientas hará adecuado uso de ellos.

Mutual de Seguridad, pone a su disposición Fichas de Apoyo preventivo (FAP), en las materias relacionadas. (Anexo 7).

6.9 Plan de Gestión de Riesgos Frente a Emergencias, Catástrofes o Desastres

Los centros de contacto o llamadas deberán contar con un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres, para cuyo efecto deberá considerar como mínimo:

- a. La identificación de las amenazas.
- b. Procedimiento de control de estos siniestros.
- c. Capacitación de teleoperadores(as).

Mutual de Seguridad, pone a su disposición los siguientes productos:

- Manual Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y desastres en centro de contactos o llamadas. (Anexo 3).
- Fichas de Apoyo preventivo (FAP) Actuación frente a emergencias, catástrofes o desastres en "centros de contacto o llamada" (sismo, incendio estructural, corte de agua, corte de electricidad, asalto). (Anexo 7)

6.10 Entrega de Equipos y Elementos de Protección Personal.

Una vez ejecutada la etapa de confección de la matriz IPER y desarrollado el proceso de análisis de riesgos de cada puesto de trabajo, con sus correspondientes medidas de control según el orden jerárquico, definidos por la empresa, para los casos en que aún persiste riesgo residual, se deberá proporcionar a cada trabajador(a) los equipos y elementos de protección necesarios para que pueda realizar las actividades y tareas, dichos equipos serán adecuados al puesto de trabajo y libres de costo para el trabajador.

6.11 Programa de Vigilancia de la Salud

El empleador informará anualmente el listado de sus teleoperadores y teleoperadoras, a Mutual de Seguridad CChC y dará las facilidades para la evaluación médica de sus trabajadores, para la detección temprana de eventuales enfermedades laborales. Adicionalmente, deberá considerar los demás programas y/o protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, según la identificación de peligros y evaluación de riesgos (MIPER).

6.12 Programa de Higiene Vocal

El empleador deberá elaborar un Programa de Higiene Vocal para sus teleoperadores(as) e informará y capacitará a los trabajadores y sus representantes acerca de su existencia y contenido, pudiendo solicitar asistencia técnica a Mutual de Seguridad CChC, para su confección.

Se entenderá por Programa de Higiene Vocal aquellas pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad de la voz. Se Incluye dentro de estas pautas las relativas a la preparación o calentamiento vocal, hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras.

Mutual de Seguridad, pone a su disposición, el prototipo de Programa de Higiene Vocal (Anexo 4).

6.13 Respaldo de Información de la Gestión de Riesgos Laborales.

Para asegurar la correcta preservación de la información, la empresa deberá crear un sistema de registro y almacenamiento de los documentos generados o requeridos por el programa, u otros vinculados a la gestión de los riesgos laborales, que le permita respaldar y mantener los antecedentes por escrito, en papel o formato electrónico.

Dicha información deberá estar disponible en el respectivo centro de contacto o llamadas, para responder ante eventuales fiscalizaciones por parte de la autoridad.



6.14 Lista de Verificación de condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo en centros de contacto o llamadas

Para realizar un levantamiento preliminar de las brechas de cumplimiento normativo en la materia, Mutual de Seguridad pone a su disposición una Evaluación SST, que le permitirá analizar los requisitos exigidos por la autoridad, identificar las brechas y su posterior incorporación al programa de trabajo. (Anexo 5).

7. ANEXOS

- Anexo 1** Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos e instructivo.
- Anexo 2** Programa de Trabajo e Instructivo.
- Anexo 3** Manual Plan de respuesta ante situaciones de emergencias y desastres en centro de contactos o llamadas.
- Anexo 4** Prototipo de Programa de Higiene Vocal.
- Anexo 5** Lista de Verificación de condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo en centros de contacto o llamadas.
- Anexo 6** Fichas de apoyo preventivo



Guía de Implementación de Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo en Centros de Contacto o llamadas

www.mutual.cl

