CORONAVIRUS
GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y LA SALUD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

DESPLAZAMIENTOS AL TRABAJO
Seguir las recomendaciones del Ministerio de Transportes

PRIORIZA LAS OPCIONES DE MOVILIDAD QUE GARANTICEN LA DISTANCIA INTERPERSONAL

EN EL CENTRO DE TRABAJO
Las empresas deben informar, dar participación y consulta a los representantes de los trabajadores y:

- Entregar equipos de protección individual, EPIS, adecuados al riesgo (mascarillas, gafas, etc.), únicos e intransferibles.
- Elaborar un Protocolo de seguridad y salud, con medidas concretas que impidan los riesgos de contagio del COVID-19.
- Adaptar la evaluación de riesgos (Servicio de Prevención propio o ajeno).
- Implantar medidas preventivas y de protección para cada puesto concreto.
- Información clara y Formación específica de las medidas de prevención y protección implantadas en la empresa, así como equipos de protección en caso de ser necesarios, a todas las personas trabajadoras.
- Coordinación de actividades empresariales.

MEDIDAS HIGIÉNICAS

✓ Evita el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
✓ No utilices equipos y dispositivos de otros trabajadores.
✓ Mantener de distancia de seguridad interpersonal.
✓ Limpieza habitual y adecuada de los lugares y superficies de trabajo.
✓ Eliminar los dispensadores de acondicionamiento manual de agua.
✓ Ventilación diaria de los centros de trabajo.
✓ Proporcionar dispensadores jabonosos y/o de solución gel hidroalcohólica desinfectante suficiente.
✓ Dotar de cajas de pañuelos desechables y contenedores para su eliminación.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS

✓ Entrada, permanencia y salida del trabajo que impidan las aglomeraciones
✓ Mantener una distancia de seguridad interpersonal en todo el centro de dos metros entre las personas trabajadoras y entre ellas y los clientes.
✓ Potenciar el teletrabajo y, en su defecto, la jornada continuada
✓ Evitar aglomeraciones en las zonas comunes

RECUERDA

Los grupos especialmente sensibles frente a la COVID-19 deben reincorporarse en último lugar.

Prevalencia del teletrabajo

DIRECCIONES DE INTERÉS

SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y DESARROLLO TERRITORIAL DE UGT-MADRID
Avda. América, 25 • 28002 Madrid • Tel: 91 589 09 88 • Fax: 91 589 71 45
e-mail:saludlaboralydt@madrid.ugt.org
http://madrid.ugt.org/salud-laboral • https://www.facebook.com/saludlaboralugtmadrid

ASISTENCIA TÉCNICA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: RIESGOS PSICOSOCIALES Y ASESORAMIENTO LEGAL
Avda. América, 25 •28002 Madrid •Tels: 91 589 09 09 / 09 66
e-mail: prevencion@madrid.ugt.org • slaboral@madrid.ugt.org
saludlaboralydt@madrid.ugt.org

SERVICIO DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE ADICCIONES EN EL ÁMBITO LABORAL
Avda. América, 25 • 28002 Madrid • Tel: 91 589 09 09 • Fax: 91 589 71 45
e-mail: sindrogas@madrid.ugt.org

FEDERACIONES REGIONALES DE UGT-MADRID

FeSMC
SERVICIOS, MOVILIDAD Y CONSUMO
Tel: 91 589 73 94 • email: saludlaboral.madrid@fesmcugt.org

FeSP
EMPLEADOS/AS DE SERVICIOS PÚBLICOS
Tel: 91 589 70 43 • email: fesp.saludlaboral@madrid.ugt.org

FICA
INDUSTRIA, CONSTRUCCIÓN Y AGRO
TTel: 91 589 73 50 • email: psindicalmadrid@fica.ugt.org

UNIONES COMARCALES DE UGT-MADRID

NORTE
Avda. Valdelaparra, 108
28100 Alcobendas
Tel. 91 662 08 75
e-mail: uczonanorte@madrid.ugt.org

SUR
Avda. Los Ángeles, 20
28903 Getafe
Tel. 91 891 01 65
e-mail: surslmamujer@madrid.ugt.org

ESTE
C/ Simón García de Pedro, 2
28805 Alcalá de Henares
Tel. 91 888 09 92
e-mail: uceste@madrid.ugt.org

OESTE
C/ Clara Campoamor, 2
28400 Collado Villalba
Tel. 91 850 13 01
e-mail: ucoeste@madrid.ugt.org

SURESTE
C/ Silos, 27
28500 Arganda del Rey
Tel. 91 876 89 65
e-mail: ucsureste@madrid.ugt.org

SUROESTE
C/ Huesca, 2
28941 Fuenlabrada
Tel. 91 690 40 68
e-mail: suroeste@madrid.ugt.org

INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (IRSST)
Calle Ventura Rodríguez, 7 • 28008 Madrid • Teléfono: 900 71 31 23
e-mail: irsst@madrid.org

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE MADRID
Plaza José Moreno Villa, 1 - Esq. Pl. España, 17 • 28008 Madrid
Teléfono: 91 363 56 00 • e-mail: itmadrid@mitramiss.es

D.L.: M-18436-2020

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES SECTOR CONTACT CENTER. TELEMARKETING

UGT Madrid

http://madrid.ugt.org/salud-laboral
https://facebook.com/saludlaboralugtmadrid

Comunidad de Madrid

"El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en esta publicación en el marco del V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2017-2020 y no se hace responsable de los contenidos de la misma ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. La obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión".

ANTECEDENTES SECTOR CONTACT CENTER

El sector de Contact Center es fruto de la **externalización**, a través de la cual las empresas contratan los servicios de otras organizaciones para que estas, con mayor especialización, satisfagan algunas necesidades concretas, con mayor efectividad. El sector se rige actualmente por el **II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) publicado en el BOE de 12 julio de 2017.**

TELEOPERADORES

Los **teleoperadores** son aquellos trabajadores que mediante una formación previa, realizan actividades con el objetivo de contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación de diferentes servicios:

- Contactos con terceros en entornos multimedia.
- Servicios de soporte técnico a terceros.
- Gestión de cobros y pagos.
- Gestión mecanizada de procesos administrativos y de back office.
- Información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios.
- Realización o emisión de entrevistas personalizadas.
- Recepción y clasificación de llamadas.
- Otros servicios de atención a terceros a través de los entornos antes citados.

El puesto de teleoperador surge de la necesidad de las empresas de canalizar de forma ágil y rápida la comunicación con sus clientes para optimizar sus recursos

REQUERIMIENTOS GENERALES DEL PUESTO

- Trabajo por objetivos.
- Ritmos de trabajo impuestos y/o elevados.
- Altos niveles de exigencia.
- Trabajo monótono.
- Trabajo a turnos y/o nocturno.
- Capacidad de comunicación y resolución de problemas.
- Rapidez, moderación y paciencia.
- Uso continuado de la voz.

Se recomienda que los trabajadores que desarrollan su actividad con PVDs hagan pausas de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo y realicen rotación de tareas siempre que sea posible.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

1) Herramientas de comunicación

Los auriculares/micrófono deben ser de uso individual, en caso de tener que compartirlo, la empresa debe desinfectarlos.

La posición del micrófono es frente a la boca del trabajador, para evitar ruidos del entorno durante la comunicación.

Se recomienda que haya varios modelos que se puedan adaptar a los trabajadores.

2) Entorno PVD (Pantalla Visualización de Datos)

Todo el resto de elementos del puesto de trabajo (PVD, mesa, silla, etc.) debe cumplir los requisitos de seguridad en el trabajo y ergonomía propios del lugar de trabajo y en lo relativo a PVDs (según establece el RD 488/1997 PVDs y RD 486/1997 de lugares de trabajo).

PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO

RIESGOS HIGIÉNICOS

- **Exposición al Ruido**
  - ✓ Fatiga, molestias, falta de concentración
  - ✓ Pérdida de capacidad auditiva
- **Ventilación y climatización deficiente o inexistente**
- **Condiciones ambientales o termohigrométricas inadecuadas**
- **Iluminación insuficiente o diseño inadecuado (Reflejos, contrastes, etc.)**
  - ✓ Fatiga visual
  - ✓ Reduce rendimiento
- **Uso continuado de la voz**
  - ✓ Afectación del nódulo de las cuerdas vocales

RIESGOS ERGONÓMICOS

- **Trastornos musculo-esqueléticos**
- **Movimientos repetidos**
- **Posturas forzadas/Estáticas**
- **Fatiga Física**
- **Diseño ergonómico del puesto de trabajo inadecuado**

RIESGOS PSICOSOCIALES

- **Carga/fatiga mental**
  - ✓ Mala calidad/cantidad de información
  - ✓ Rapidez en la elaboración de respuestas
  - ✓ Ausencia de pausas
  - ✓ Jornadas prolongadas
  - ✓ Sobrecarga de trabajo (cliente-sistema informático)
  - ✓ Acumulación de trabajo para cumplir objetivos
- **Factores organizativos**
  - ✓ Falta de autonomía e iniciativa
  - ✓ Tareas repetitivas
  - ✓ Dificultad para alternar tareas
  - ✓ Alto ritmo de trabajo
  - ✓ Trabajo a turnos
- **Ambigüedad y conflicto de rol**
  - ✓ Control emocional necesario en el trato con el cliente
  - ✓ Violencia en el trabajo de terceros

MEDIDAS PREVENTIVAS

- **Formación e información sobre el puesto de trabajo**
- **Formar e informar sobre la violencia derivada de terceros (clientes telefónicos)**
- **Diseño ergonómico de los puestos de trabajo**
- **Formar a los trabajadores en la prevención de trastornos musculo-esqueléticos**
- **Realización de pausas, descansos periódicos, cortos y frecuentes preferiblemente en lugares sin ruido**
- **Mantener condiciones ambientales óptimas** (Mamparas/pantallas, aislamiento de paredes y techos, asegurar la ventilación y renovación periódica del aire,...)
- **Utilizar luz natural frente a luz artificial**
- **Establecer tiempos entre llamadas**
- **Establecer procedimientos de trabajo para facilitar el tratamiento de la información y descansar de la carga mental**
- **Realizar vigilancia de la salud especifica en especial la dirigida a daños en el oído, cuerdas vocales y trastornos musculo-esqueléticos**

Aunque el trabajo realizado por un teleoperador no se considere peligroso, DEBE GARANTIZARSE EN CONDICIONES ÓPTIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD.

EN CASO DE DUDA ACUDE A TU DELEGADO DE PREVENCIÓN DE UGT