

PUNTO GRATUITO DE INFORMACIÓN SOBRE PRL EN SECTOR CONTACT CENTER

¿Eres trabajador/a, delegado/a
de personal o empresa del
sector?



Tú puedes mejorar la seguridad y
salud en tu empresa
¡¡Te ayudamos!!

Horario de atención: Miércoles de 9:00 a 15:00 horas

Avda. de América 25, 7ª planta, despacho 704

E-mail: gabineteprl@fesmcugt.org

Teléfono: 91 589 71 53

FINANCIADO POR:

AS2018-0027



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



FeSMC
Servicios, Movilidad
y Consumo

PUNTO GRATUITO DE INFORMACIÓN SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (SECTOR CONTACT CENTER)

El gabinete de información y asistencia sobre PRL te asesora gratuitamente sobre prevención de riesgos laborales, tanto si eres trabajador/a como empresa del sector Contact Center. Puedes realizar tus consultas en materia de salud laboral a través del teléfono, correo electrónico y de forma presencial, todos los miércoles de 9:00 a 14:00 horas desde abril hasta octubre de 2019 con excepciones en periodo vacacional que puedes consultar contactando con nosotros. Para la atención presencial te recomendamos solicitar cita.

ESTAS SON ALGUNAS CONSULTAS FRECUENTES EN TU SECTOR:



¿Qué norma establece que mi empresa debe entregarme cascos de teleoperación?

No existe ninguna norma que determine de forma directa que la empresa debe entregar cascos de teleoperación a los trabajadores y trabajadoras de un *call center*. Sin embargo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todas las empresas a realizar una evaluación de riesgos, estableciendo que cuando los resultados de la evaluación pongan de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos (art. 16 2 b). Dicho esto, el/la trabajador/a que realiza tareas de atención telefónica a la vez que gestiona datos en un equipo sin disponer de cascos de teleoperación, adoptará malas posturas y estará expuesto a riesgos ergonómicos, por tanto éstos deben estar contemplados en la evaluación de riesgos. La representación legal de los trabajadores/as debe velar porque así sea y además exigir su participación en la propuesta de medidas preventivas, entre las que debe estar la entrega de cascos de teleoperación. Asimismo, a la hora de elegirlos, la empresa debe contar con la participación y opinión de los/as trabajadores/as.



¿Cuáles son los contenidos mínimos de la formación en PRL que debe impartirse en mi empresa?

Los contenidos de la formación para trabajadores/as y delegados/as están establecidos en el **art. 59 del Convenio Colectivo de Contact Center** que puedes consultar [aquí](#). La empresa deberá complementar la formación general con los puntos específicos de la misma, fundamentalmente en todo lo relativo a las instrucciones de actuación en caso de evacuación, y conforme a lo que establezca el **plan de emergencia y evacuación** en cada caso.



Creo que el espacio para realizar mi trabajo es inadecuado, ¿Cómo debería estar configurado mi puesto?

En el centro de trabajo debe existir una superficie mínima de **2 metros cuadrados de espacio por persona**, sea cual sea el número de trabajadores de la empresa (Real Decreto 486/1997 de Lugares de trabajo). El Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en su ERGAFP nº 85 recomienda que por “tanto si la disposición de los puestos de trabajo es en línea, forma más habitual, como en filas, trebolillo o margarita, la **anchura de la mesa sea, al menos, de 1,6 metros**. Una **superficie útil de trabajo de 1,3 metros cuadrados** permite colocar la pantalla del ordenador, el ratón, el teclado y dejar espacio suficiente para escribir y manejar documentos. Puedes consultar más indicaciones en



la [Guía del INSST sobre Pantallas de Visualización](#). Por otra parte, también se debe tener en cuenta que el ruido **no debe superar los 55 dB (A)** para no interferir las conversaciones, por lo que se recomienda colocar mamparas entre los puestos de trabajo.

El punto gratuito de información para Contact Center forma parte de la acción AS2018-0027: “La integración de las pausas y los descansos durante la jornada laboral para la gestión de la carga mental en el personal de Contact Center” desarrollada por FeSMC y financiada por la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales. Puedes encontrar más información de tu interés en www.fesmcutg.org/saludlaboral