

PUNTO GRATUITO DE INFORMACIÓN SOBRE PRL EN SECTOR CONTACT CENTER

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



Te ayudamos a mejorar la
seguridad y salud en tu empresa
¡¡Contacta con nosotros!!

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.

RESOLVEMOS TUS DUDAS:



¿Qué descansos y pausas durante la jornada me corresponden?

Durante tu jornada deberás disponer **como mínimo** de los siguientes descansos:



Estos **DESCANSOS** tienen la consideración de trabajo efectivo y nunca deben realizarse sin haber transcurrido 2 horas de iniciar la jornada ni en los últimos 90 minutos de la misma.

Si además trabajas con pantallas de visualización de datos (PVD), el Convenio Colectivo de Contact Center determina unas **PAUSAS** para prevenir la fatiga visual y mental, que al igual que los descansos, serán consideradas tiempo de trabajo efectivo:

PAUSAS DE PVD

5 MINUTOS POR CADA HORA DE TRABAJO

La empresa distribuirá y organizará de forma lógica y racional tanto los descansos como las pausas, **contando con la participación de los/as trabajadores/as a través de sus representantes.**



¿Puedo acumular las pausas de PVD y/o sumarlas a los descansos?

Se debería evitar acumular estas pausas, ya que su función es proporcionarte descansos periódicos para descargar la fatiga visual y mental derivada del uso de PVD. Si las acumulas o las tomas a continuación de tu descanso, **dejan de cumplir su función preventiva, lo que te hará acumular el cansancio a lo largo de la jornada.** Además, tampoco pueden adelantarse o retrasarse más de 15 minutos de la hora fijada para realizarlas. Para que estas pausas sean efectivas, te recomendamos levantarte del puesto, caminar o estirar tus músculos y aprovechar para relajar la vista mirando a lo lejos por alguna ventana, si dispones de ellas, o practicar alguna técnica de relajación como la que te indicamos aquí.

“PALMING”: RELAJACIÓN MENTAL Y VISUAL PARA PAUSAS DE PVD

Cierra tus ojos y coloca las palmas de las manos sobre ellos, dejando algo de espacio y sin apretarlos. Intenta relajar tu mente llevando la atención a tu respiración. Permanece así al menos 1-2 minutos.

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