



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Trabajo y
Seguridad Social

RESOLUCIÓN N° 318

SANTA FE, *“Cuna de la Constitución Nacional”*

VISTO:

El expediente N° 01606-0001654-9 del registro del Sistema de Información de Expedientes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por medio del cual se propicia la emisión del acto que disponga la aprobación del Código de Buenas Prácticas para Call Centers con el objeto de garantizar el cumplimiento de parámetros mínimos que permitan preventivamente brindar un servicio en condiciones de confort a efectos de realizar una prestación eficiente; y

CONSIDERANDO:

Que los centros de atención telefónica, también conocidos como Call Centers, se han constituido en los últimos años en una importante actividad laboral en las ciudades más importantes del país nucleando a una gran cantidad de trabajadores. Solamente en los instalados en la ciudad de Rosario trabajan aproximadamente 3.000 personas, con la característica de que, al igual que el resto del país, no se encuentra reglamentada la modalidad de trabajo;

Que si bien es una actividad nueva y en desarrollo acorde a los cambios tecnológicos, no deja de conocerse que, al igual que el resto de los trabajos, conlleva riesgos, y en especial son de consideración los riesgos psicosociales;

Que en un relevamiento efectuado en los Call Centers de la ciudad de Rosario, se evaluaron: encuadramiento sindical, caracterización de las tareas (horario de trabajo y descansos, ingreso/egreso de llamadas, pausas, descansos, uso de teléfono y pantallas, tiempo de atención, supervisión, etc.), características ambientales, duración de jornada, evaluación del uso del cuerpo en el desempeño de las tareas; todo esto con el objetivo de llegar a detectar el impacto físico y psicológico en los trabajadores;



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Trabajo y
Seguridad Social

Que a partir de dichos relevamientos nació la necesidad de profundizar en la evaluación de las condiciones de trabajo, por lo que se creó la Comisión Tripartita de Servicios, abocándose la misma a analizar las condiciones de Salud y Seguridad de los Trabajadores de los Call Centers, para, posteriormente elevar una propuesta de reglamento acordada entre las partes. Se trabajó así desde aproximadamente noviembre del 2009 hasta el 13 de mayo del 2011;

Que del consenso entre las partes surgió el Código de Buenas Prácticas para los trabajadores de Call Centers con el objetivo de establecer condiciones de salud y seguridad en el trabajo, ya que no hay legislación que contemple a este tipo de actividad que surge luego de la entrada en vigencia del Decreto PEN N° 351/79;

Que ha intervenido la Dirección General de Asuntos Jurídicos mediante Dictamen N° 0303/2011 no oponiendo obstáculos a la gestión iniciada señalando que la misma contribuirá al cumplimiento de los altos objetivos fijados por este Organismo Laboral en cuanto al logro del trabajo decente en todos los ámbitos laborales y en el marco de sus competencias originarias;

Por ello:

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1 – Aprobar el Código de Buenas Prácticas para Call Centers, el que como Anexo se agrega y forma parte de la presente norma legal.

ARTÍCULO 2 – Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese



ANEXO

Código de Buenas Prácticas en Call Centers

1- Objetivos

Definir la Actividad y sus múltiples modalidades, sus alcances, de manera de garantizar el cumplimiento de parámetros mínimos que permitan preventivamente brindar un servicio en condiciones de preservación de la salud psicofísica de los trabajadores, con condiciones de confort a efectos de realizar una prestación eficiente y eficaz.

Contribuir al correcto funcionamiento de los Comités Mixtos de SyST del Sector Comercio y Servicios.

2- Definiciones

Central de Atención Telefónica: la comunicación con clientes y usuarios interlocutores es realizada a distancia mediante el uso de la voz y/o mensajes electrónicos, con utilización simultánea de equipos de audición/escucha y habla telefónica y sistemas informatizados, mixtos o manuales de procesamiento de datos.

Call Centers: Actividad desarrollada mediante atención telefónica o de radio con utilización simultánea de Terminal de computador.

Call Center, Centro de Contacto, Centro de atención al cliente: son sinónimos

Televentas, Telemarketing, Atención al Cliente: son actividades desarrolladas en los centros antes mencionados (sin discriminar si las llamadas son entrantes o salientes).

Comités Mixtos de Salud y Seguridad en el Trabajo: Los establecidos en la Ley 12.913 y sus normas reglamentarias como así también sus modificaciones posteriores a la reglamentación del mismo.

3- Alcances

Se propone aplicar a todas las empresas que brinden un Servicio de Atención Telefónico de atención o comercialización en las modalidades activa o receptiva en Centrales de Atención Telefónica o en Centrales de Atención (Call Centers) a Clientes para prestar servicios, informaciones o comercialización de productos cualquiera sea su índole.

4 –Parámetros Mínimos

4.1- Condiciones de los Edificios

Se deberá garantizar una renovación del aire interior mediante el ingreso de aire externo a 35 renovaciones/hora/persona.



La calidad del aire interior deberá cumplir con el porcentaje máximo de CO₂ de 700 ppm por encima del valor del aire exterior, según la Recomendación ASHRAE 62-2001 para el mantenimiento del confort olfativo y eliminación de los bioefluentes humanos, además, de otros contaminantes como formaldehído y VOC_s, provenientes de pinturas, adhesivos y sanitizantes, etc.

Considerando la definición de Factor de Ocupación y Superficie de Piso del Dcto. 351/79, para la actividad específica del área de Call Centers el Factor de Ocupación a considerar sea de una persona cada tres metros cuadrados (3 m²), es decir, $x=3 \text{ m}^2/\text{persona}$).

Para el resto de las oficinas o áreas de trabajo el factor de ocupación será el definido en el Dcto. 351/79 según el uso.

Los equipos de aire acondicionado deberán cumplir con un mantenimiento preventivo según Ley 19.587 y UNE 100012.

Para Call Centers nuevos el edificio, las áreas de trabajo, los sectores y todo ambiente de trabajo deberá dar cumplimiento con el Dcto. 351/79 en cuanto a sus medios de escape.

Para Call Centers existentes y habilitados que no cumplan con las unidades de ancho de salida y la cantidad de medios de escape necesarios según lo establecido en el Dcto. 351/79, además, de tener vigente e implementado un Plan de Evacuación, deberán realizar un simulacro para verificar que todo el edificio y todas las áreas de trabajo sean evacuables. El simulacro deberá ser planificado y ejecutado con la participación del Comité Mixto. Para la ejecución del simulacro se deberá planificar el mismo desde el momento que se produce el problema que causa la hipotética evacuación, siguiendo con cada uno de los pasos hasta llegar a la verificación y rescate de personas. Posterior al simulacro se deberá realizar entre todos los participantes una reunión de evaluación y la emisión de un informe.

Tanto sea para Call Centers nuevo o existente, los medios de escape deberán ser seguros, es decir, garantizar una evacuación rápida y segura.

Los elementos de detección y control de incendios, los medios de evacuación, la formación de brigadas y los Planes de Actuación en Emergencia y Evacuación correspondientes se adecuarán a dicha Legislación y a los Códigos Municipales.

En caso de sospecha fundada de edificio enfermo se solicitará la realización de Estudios de Contaminación del Aire (bioaerosoles) acorde a Normas y Recomendaciones Internacionales (OSHA Technical Manual, NIOSH Health Hazard Evaluation Program).

4.2- Condiciones Ambientales

Ruido

Se adopta un nivel de ruido (NSCE) de 65 dB(A) ambiental como aceptable, se recomienda a efectos de confort el uso de la curva isofónica de 60 dB(A).



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Trabajo y
Seguridad Social

Adoptando niveles de satisfacción de la calidad de comunicación se recomienda valores de nivel sonoro inferiores a 55 dB(A).

Temperatura Efectiva

A efectos de confort se utilizará una temperatura efectiva entre 20 y 26⁰ C. Modificable dentro del rango en las diferentes temporadas.

Velocidad del Aire

No superior a 0,25 m/s, homogéneo y sin cortocircuitos a la altura del plano de trabajo en las salas para evitar bolsones de acumulación de contaminantes, sobre todo debido las bajas velocidades que no aseguran mezcla.

El límite inferior podrá fijarse en 0,05 m/s en tanto se cumpla con el resto de los parámetros de concentración ambiental de CO₂.

Humedad Relativa

Entre 40 y 70 %.

Contaminación del Aire

Los contaminantes en ambientes de trabajo no podrán superar los valores establecidos en la Res. SRT 295/2003 Anexo IV, o norma internacional reconocida que en la materia aconseje.

4.3 – Ergonomía

En forma general será de aplicación la Res. SRT N° 295/2003 Anexo I y en los puestos de trabajo la Norma IRAM 3753 para trabajos en pantalla.

4.4 - Iluminación

Se adopta un límite admisible inferior de 300 lux en el puesto de trabajo del operador y un máximo de 750 lux evitándose reflejos y deslumbramientos.

Al respecto se diseñará la ubicación relativa de las luminarias de acuerdo al tipo de tareas que se realizan.

Cada puesto de trabajo tendrá la regulación individual de estas variables según tareas.

Las relaciones de iluminancias cumplirán las establecidas en el Dcto. N° 351/79.



4.5- Organización del Trabajo

La jornada diaria tendrá un máximo de 6 horas con las pausas correspondientes incluidas y de 36 horas semanales. No podrán realizarse horas extras.

Dadas las características del trabajo en feriados y/o fines de semana el mismo será informado a los trabajadores a principio de mes y de acuerdo a lo acordado en el Comité Mixto y/o con los Delegados de Prevención. La rotación de turnos se realizará por períodos mensuales.

Se hará una programación mensual de los turnos que se publicará mediante comunicado interno y exposición en transparente o lugar accesible a todo el personal, el último día hábil del mes anterior.

El reposo semanal será remunerado y deberá al menos una vez al mes coincidir con domingo con independencia de objetivos, metas, faltas o cualquier consideración acerca de la productividad.

Si el trabajador presta servicio en día feriado de pago obligatorio percibirá su jornal con el 100% de recargo (o sea el jornal incluido en el sueldo más un jornal simple) y se le acordará un franco compensatorio, teniendo en cuenta que el mismo no coincida con su franco ni con otro feriado. Esta compensación deberá ser otorgada en la semana siguiente a su realización.

Ningún trabajador deberá trabajar más de un feriado por mes.

Los trabajadores podrán mantener sus jornadas reducidas de labor, las que no podrán ser inferiores a 4 horas diarias y continuadas. En ningún caso se reducirá unilateralmente la jornada de trabajo, salvo que medie pedido del interesado y conformidad de la empresa.

La jornada de trabajo se fraccionará de modo de posibilitar el goce mínimo del descanso diario de treinta minutos no deducibles de la duración normal de la labor cotidiana y se acordarán con los supervisores según necesidad, considerando el funcionamiento del sistema. Además, el trabajador contará con pausas de descanso visual o de recuperación que serán fuera del puesto de trabajo y como mínimo dos de 10 minutos continuos; a partir de la primera hora de trabajo siendo éstas consideradas sólo para tal finalidad. Se trata de un intervalo que se debe utilizar para realizar descanso visual y/o del aparato osteoarticular y no deben ser confundidas con las de refrigerio.

La concurrencia a servicios sanitarios será a voluntad y necesidad del trabajador y estará por fuera de las pausas de recuperación de 10 minutos.

Los Comités Mixtos de SyS de cada empresa analizarán la distribución de las pausas durante la jornada a los fines de optimizar el funcionamiento y contemplar la necesidad de los trabajadores.

Para evitar la sobrecarga mental, de la voz, descansar el oído, y relajar la tensión del modo de supervisión, se pueden organizar turnos en los cuales los teleoperadores desempeñen otras tareas.



Todos los sistemas de vigilancia del rendimiento, desempeño, productividad deben ser de conocimiento de los trabajadores y del Comité Mixto de HyST a efectos de preservar la salud psicofísica de los mismos, su privacidad personal y deben evitar los riesgos psicosociales emergentes de asedio moral, apremio del tiempo, falta de capacidad de decisión, indefiniciones de autonomía y mecanismos poco claros de desvío de llamadas, consultas a niveles jerárquicos.

En todos los casos en el período en el cual un trabajador sea grabado o escuchado a efectos de control de rendimiento y su posterior evaluación debe tener aviso previo de esta situación.

Se establece que las pausas entre llamadas no podrán ser inferiores a 10”.

Los sistemas informatizados deben evitar la sobrecarga mental de la memoria de corto plazo por añadido de fuentes temporarias de información.

Los miembros de los Comités Mixtos que representan a la parte trabajadora podrán tener acceso a las informaciones de las ART sobre las historias clínicas por ellas confeccionadas, siempre que el/los trabajador/es involucrados tengan conocimiento y lo acepten.

Las entidades, a partir de la firma del presente acuerdo, deberán adecuar los contratos de trabajo (y su modalidad de implementación), del personal a lo aquí pactado, no pudiendo el presente Código de Buenas Prácticas modificar las condiciones más favorables al trabajador establecidas en sus convenios colectivos o estatutos profesionales.

4.6- Capacitación

La capacitación de los trabajadores acorde a la legislación vigente y a las necesidades que surjan, se realizará en horario de trabajo.

Los contenidos mínimos del Plan de Capacitación deben incluir:

- Información sobre los Factores de Riesgos derivados de su trabajo.
- Medidas preventivas a adoptar para disminuir esos Riesgos en los distintos puestos de trabajo.
- Información y capacitación sobre detección temprana de síntomas de las Enfermedades que pudieran relacionarse con dichos Riesgos, en particular relacionadas a patologías del sistema osteomusculoarticular, sobrecarga de uso de la voz, daños a la audición, salud mental, daños a relacionados a la actividad visual.
- Plan de preservación de la voz.
- Modelos de diálogos que respeten micro pausas y eviten sobrecarga en el uso de la voz, reducción de ruido de fondo, ingesta de agua.



- Principios de Ergonomía y de utilización correcta de los dispositivos de regulación de los puestos de trabajo. Consideraciones acerca de la variabilidad postural a lo largo de la jornada y su regulación.
- Mantenimiento y limpieza de dispositivos de escucha y micrófonos de transmisión de la voz.
- Plan de contingencias, medios de evacuación y realización de simulacros.
- Capacitación eficaz sobre los puntos antes mencionados cada vez que el trabajador cambie de cuenta, campaña o tarea.

4.7- Equipos y dispositivos de comunicación

Serán provistos por el empleador con carácter individual los micrófonos y auricular (head set) de manera de preservar la salud de los trabajadores evitando contagios y permitir su uso alternativo en cualquiera de los dos oídos.

Se cambiarán cuando su estado lo requiera.

El empleador debe garantizar los medios de limpieza, mantenimiento de los mismos y la guarda individual, como así también el trabajador tendrá el cuidado de esta herramienta de trabajo.

Tendrán regulación individual de nivel sonoro y estar provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos garantizando en todo momento la inteligibilidad de los mensajes recibidos con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 60 dB medido en interior del canal auditivo.

Los monitores deben poder regularse en forma individual en cuanto a brillo, distancia, reflejo y otros ajustes ergonómicos necesarios para la preservación del confort y la salud, utilizando ISO 9241.

La especificación de dichos dispositivos de comunicación se realizará según Normas UNE 20603-1 y 2 y será aprobada por la Autoridad de Aplicación.

4.8- Exámenes periódicos

En relación a los exámenes periódicos, independientemente de los límites vigentes para ruido y movimientos repetitivos, el empleador deberá garantizar al menos una audiometría por año, una evaluación con un profesional otorrinolaringólogo para evaluar la sobrecarga de la voz, una evaluación de un profesional oftalmóloga y un examen osteoarticular de la muñeca en orden de prevenir posibles patologías laborales; sin perjuicio de todo otro examen periódico que pudiera ser exigible conforme el/los riesgo/s a los que hallaren expuestos los trabajadores.



Provincia de Santa Fe
Ministerio de Trabajo y
Seguridad Social

4.9- Modificaciones

Cualquier modificación de los equipos, de la Organización del Trabajo, o de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo debe ser consensuada previamente en el Comité Mixto de SyST.

En todos los casos se debe contemplar evaluación ergonómica, disminución de los Riesgos preexistentes, capacitación para el cambio y período de adaptación.