

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

DEL SECTOR DE CENTROS DE CONTACTOS



SRT 
Superintendencia de
Riesgos del Trabajo

 **CACC**
estamos conectados

Ministerio de
TRABAJO
Provincia de Córdoba

REV. 00 MAYO 2018 "Comisión de Trabajo Cuatripartita del Sector de Centros de Contactos"

Manual de Buenas Prácticas para el Sector de Centros de Contacto

Introducción

El presente manual propone una guía de buenas prácticas para la prevención de riesgos del trabajo, protección y promoción de la salud, destinada a todos los actores sociales del sector de los Centros de Contacto de la Provincia de Córdoba. Es una herramienta útil para el desarrollo de políticas preventivas en los ámbitos laborales y un soporte de capacitación permanente para los trabajadores. Fue elaborado en el marco de la Sub Comisión de Higiene y Seguridad de la Comisión de Trabajo Cuatripartita del sector de la Industria de Centros de Contacto. Es fruto del debate y el consenso de: la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contacto (ATACC), la Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC), la Superintendencia de Riesgo de Trabajo (SRT) Y el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Córdoba, y tomando como base las disposiciones legales vigentes en materia de salud y seguridad ocupacional y las experiencias de los distintos actores.

Objetivos

Explicar a quienes desarrollan actividades dentro del Sector de Centros de Contacto, las medidas destinadas a evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos de las actividades a realizar. Contiene definiciones que ayudan a entender conceptos básicos sobre la actividad de Contact Center, accidente laboral y enfermedad profesional. Proveer las herramientas necesarias para que el trabajador pueda evaluar si las condiciones de trabajo donde desarrolla su tarea son las pertinentes para preservar su salud y evitar riesgos.

Terminología

Accidentes de trabajo: Todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo.

Centros de Contactos o Call centers: Actividad desarrollada mediante atención telefónica o de radio con utilización simultánea de conmutador dedicada a la explotación de los servicios de contactos para terceros, enumerando a modo de ejemplo las siguientes actividades: recepción de solicitudes, reclamos y/o denuncias de clientes/usuarios; recepción de consultas sobre información de productos o servicios; realización de encuestas de diversos contenidos; contactos de fidelización de clientela; gestión de las relaciones entre las empresas y sus clientes; venta y/o cobranza de productos/servicios; servicios relacionados con soporte tecnológico mesa de ayuda; investigaciones de mercado; atención de redes sociales, carga de datos, servicios de post venta, encuestas, estadísticas, censos, entre otras.

Establecimiento: designa la unidad técnica o de ejecución, donde se realicen tareas de cualquier índole o naturaleza con la presencia permanente, circunstancial, transitoria o eventual de personas físicas; y a los depósitos y dependencias anexas de todo tipo en que las personas físicas deban permanecer o a los que asistan o concurren por el hecho o en ocasión del trabajo o con el consentimiento expreso o tácito del principal.

Enfermedad profesional: Toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgos que resulten de la actividad laboral.

Prevención: Es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Salud: Un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, y no solamente la ausencia de enfermedad.

Alcances

Se propone aplicar a Empresas radicadas en la Provincia de Córdoba que dedican su actividad a la explotación comercial de los servicios de contactos para terceros.

Prestaciones de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo

Servicios de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo. A los efectos del cumplimiento del artículo 5º apartado a) de la Ley N° 19.587, los establecimientos deberán contar, con carácter interno o externo según la voluntad del empleador, con Servicios de Medicina del Trabajo y de Higiene y Seguridad en el Trabajo, los que tendrán como objetivo fundamental prevenir, en sus respectivas áreas, todo daño que pudiera causarse a la vida y a la salud de los trabajadores por las condiciones de su trabajo, creando las condiciones para que la salud y la seguridad sean una responsabilidad del conjunto de la organización. Dichos servicios estarán bajo la responsabilidad de graduados universitarios, de acuerdo al detalle que se fija en los artículos 6º y 11 del Decreto 1338/96.

Se establece el concepto de trabajadores equivalentes, definiéndose como “cantidad de trabajadores equivalentes” a la cantidad que resulte de sumar el número de trabajadores dedicados a las tareas de producción más el CINCUENTA POR CIENTO (50 %) del número de trabajadores asignados a tareas administrativas. (Seg. Art 4 del Dec. 1338/96).

De la Medicina del Trabajo

El Servicio de Medicina del Trabajo tiene como misión fundamental promover y mantener el más alto nivel de salud de los trabajadores, debiendo ejecutar, entre otras, acciones de educación sanitaria, socorro, vacunación y estudios de ausentismo por morbilidad. Su función es esencialmente de carácter preventivo, sin perjuicio de la prestación de la asistencia inicial de las enfermedades presentadas durante el trabajo y de las emergencias médicas ocurridas en el establecimiento, hasta tanto se encuentre en condiciones de hacerse cargo el servicio médico que corresponda. (Seg. Art 5 Dec 1338/96).

Los empleadores deberán disponer de la siguiente asignación de horas-médico semanales en el establecimiento, en función del número de trabajadores equivalentes:

Cantidad trabajadores equivalentes	Horas-médico semanales
151 - 300	5
301 - 500	10
501 - 700	15
701 - 1000	20
1001 - 1500	25

Se sugiere:

- 5 horas por mes para establecimientos con menos de 150 empleados equivalentes.

Del Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo

El Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo tiene como misión fundamental implementar la política fijada por el establecimiento en la materia, tendiente a determinar, promover y mantener adecuadas condiciones ambientales en los lugares de trabajo. Asimismo, deberá registrar las acciones ejecutadas, tendientes a cumplir con dichas políticas. (Seg. Art 10 Dec 1338/96).

Los empleadores deberán disponer de la siguiente asignación de horas-profesional mensuales en el establecimiento en función del número de trabajadores equivalentes y de los riesgos de la actividad, definida según la obligación de cumplimiento de los distintos capítulos del Anexo I del Decreto N° 351/79:

Cantidad trabajadores equivalentes	A (Capítulos 5, 6, 11, 12, 14, 18 al 21)	B (Capítulos 5, 6, 7 y 11 al 21)	C (Capítulos 5 al 21)
1 - 15	-	2	4
16 - 30	-	4	8
31 - 60	-	8	16
61 - 100	1	16	28
101 - 150	2	22	44
151 - 250	4	30	60
251 - 350	8	45	78
351 - 500	12	60	96
501 - 650	16	75	114
651 - 850	20	90	132
851 - 1100	24	105	150
1101 - 1400	28	120	168
1401 - 1900	32	135	186
1901 - 3000	36	150	204
Más de 3000	40	170	220

Quedan exceptuadas de la obligación de tener asignación de profesionales y técnicos en higiene y seguridad los establecimientos dedicados exclusivamente a tareas administrativas de hasta DOSCIENTOS (200) trabajadores. No obstante, deberán dar cumplimiento a la legislación vigente.

Se sugiere:

Contar con un legajo de higiene y seguridad organizado con la siguiente información:

- Relevamiento General de Riesgos Laborales (R.G.R.L. Res SRT 463/09)
- Nómina de trabajadores expuestos (Res SRT 37/10).
- Plan anual de capacitaciones y registros de asistencias a los espacios
- Nómina de Personal Asegurado por ART – Registros de entrega de Credenciales
- Constancias de Visitas de ART
- Plan de Evacuación con registro de roles asignados al personal
- Mediciones del año en curso: Ruido (Res 85/12), Iluminación (Res 84/12), Puesta a Tierra (Res 900/15), Estudio Ergonómico (Res 295/03 y Res SRT 886/15) y Análisis Físico, Químico y Bacteriológico del Agua para consumo.
- Planillas de Entrega de Ropa y Elementos de Protección Personal (Res 299/11)
- Registro de accidentes y Enfermedades Profesionales.

Características constructivas de los establecimientos

Establecimientos

Todo establecimiento que se instale en el territorio de la República, que amplíe o modifique sus instalaciones, dará cumplimiento a la Ley N. 19.587 y a las Reglamentaciones que al respecto se dicten.

Aquellos establecimientos en funcionamiento o en condiciones de funcionamiento, deberán adecuarse a la Ley N° 19.587 y a las reglamentaciones que al respecto se dicten, de conformidad con los modos que a tal efecto fijará la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO atendiendo a las circunstancias de cada caso y a los fines previstos por dicha Ley.

Habilitaciones

Los establecimientos destinados a la explotación comercial de los servicios de contactos para terceros en la Provincia de Córdoba deberán estar habilitados a través del permiso que otorgan los Organismos Municipales de cada localidad a los titulares de establecimientos para el ejercicio de toda actividad económica en su ejido según se detalla en las *Ordenanzas Municipales*. La habilitación será válida por el término establecido por cada Organismo Municipal mientras no existan modificaciones respecto a sus titulares, la actividad habilitada y las características físicas del establecimiento que fueron originariamente aprobadas por la Autoridad de Aplicación.

La autoridad competente intervendrá en todas las circunstancias en que no se cumpla con las prescripciones indicadas y que den lugar a falta de higiene o situaciones de riesgo en los lugares de trabajo.

Cuando razones de higiene y seguridad lo requieran, todo establecimiento existente deberá introducir las reformas necesarias ajustadas a esta reglamentación. (Seg. Art 43 y 44 Dec 351/79).

Sanitarios

En todo establecimiento, cada unidad funcional independiente tendrá los servicios sanitarios proporcionados al número de personas que trabajan en cada turno, según el siguiente detalle:

1. Cuando el total de trabajadores no exceda de 5, habrá un inodoro y un lavabo.
2. Cuando el total exceda de 5 y hasta 10, habrá por cada sexo: un inodoro y un lavabo
3. De 11 hasta 20 habrá:
 - a) Para hombres: un inodoro, dos lavabos y un orinal.
 - b) Para mujeres: un inodoro y dos lavabos.
4. Se aumentará: un inodoro por cada 20 trabajadores o fracción de 20. Un lavabo y un orinal por cada 10 trabajadores o fracción de 10. (Seg. Art 49 Dec 351/79).

Se sugiere:

- En caso de desperfectos o falta de agua, proporcionar acceso a sanitarios a los trabajadores, ya sea en otros edificios, baños químicos, etc.

Comedor

Cuando la empresa destine un local para comedor deberá ubicarse lo más aisladamente posible del resto del establecimiento. Los pisos, paredes y techos, deberán ser susceptibles de fácil limpieza, tendrán iluminación, ventilación y temperatura adecuada. (Seg. Art 52 Dec 351/79). Cuando se instalen artefactos para que los trabajadores puedan calentar sus comidas, los mismos deberán estar ubicados en lugares que reúnan condiciones adecuadas de higiene y seguridad.

Provisión de Agua Potable

Todo establecimiento deberá contar con provisión y reserva de agua para uso humano.

Se eliminará toda posible fuente de contaminación y polución de las aguas que se utilicen y se mantendrán los niveles de calidad de acuerdo a lo establecido en el art. 58 del Dec 351/79.

Deberá poseer análisis de las aguas que utiliza, sea obtenida dentro del establecimiento o traídas

de otros lugares, los que serán realizados por dependencias oficiales. En los casos en que no se cuente con los laboratorios oficiales, podrán efectuarse en laboratorios privados.

Los análisis citados serán efectuados sobre todas las aguas que se utilicen, por separado, cuando provengan de distintas fuentes:

- *Un análisis bacteriológico **semestral** y un análisis físico - químico **anual**.*

Los resultados deberán ser archivados y estarán a disposición de la autoridad competente en cualquier circunstancia que sean solicitados.

Se entiende por agua para uso humano la que se utiliza para beber, higienizarse o preparar alimentos y cumplirá con los requisitos para agua de bebida aprobados por la autoridad competente.

De no cumplimentar el agua la calificación de apta para uso humano, el establecimiento será responsable de tomar de inmediato las medidas necesarias para lograrlo.

Ventilación:

En todos los establecimientos, la ventilación contribuirá a mantener condiciones ambientales que no perjudiquen la salud del trabajador.

Los establecimientos en los que se realicen actividades laborales, deberán ventilarse preferentemente en forma natural.

Iluminación y Color:

La iluminación en los lugares de trabajo deberá cumplimentar lo siguiente:

1. La composición espectral de la luz deberá ser adecuada a la tarea a realizar, de modo que permita observar o reproducir los colores en la medida que sea necesario.

2. La iluminancia será adecuada a la tarea a efectuar, teniendo en cuenta el mínimo tamaño a percibir, la reflexión de los elementos, el contraste y el movimiento.

3. Las fuentes de iluminación no deberán producir deslumbramientos, directo o reflejado, para lo que se distribuirán y orientarán convenientemente las luminarias y superficies reflectantes existentes en el local.

4. La uniformidad de la iluminación, así como las sombras y contrastes serán adecuados a la tarea que se realice.

Para la mejora real y constante de la situación de los trabajadores, es imprescindible que se cuente con mediciones confiables, claras y de fácil interpretación, lo que hace necesaria la incorporación del uso de un *protocolo estandarizado de medición de iluminación Res 84/12 de forma **anual***. Ello permitirá, cuando las mediciones arrojen valores que no cumplieren con la normativa, que se realicen recomendaciones al tiempo y que se desarrolle un plan de acción para lograr adecuar el ambiente de trabajo. (Seg. Cap. 12 y Anexo IV Dec. 351/79)

Se sugiere:

- Utilizar de la Tabla 1 del Dec. 351/79 la categoría de Trabajos Medianos, mecánicos, manuales, inspección y montaje, trabajos comunes de oficina, tales como: lectura, escritura y archivo 300 a 750 Lux sobre el plano de trabajo. O de la Tabla 2 Oficinas – Trabajos especiales de oficina, ej. Sistema de Computación de Datos 750 Lux.

Ruidos

En todos los establecimientos, ningún trabajador podrá estar expuesto a una dosis de nivel sonoro continuo equivalente superior a los 85 dB.

TABLA
Valores limite PARA EL RUIDO°

Duración por día	Nivel de presión acústica dBA*	
Horas	24	80
	16	82
	8	85
	4	88
	2	91
	1	94
Minutos	30	97
	15	100
	7,50 Δ	103
	3,75 Δ	106
	1,88 Δ	109
	0,94 Δ	112
Segundos Δ	28,12	115
	14,06	118
	7,03	121
	3,52	124

La determinación del nivel sonoro continuo equivalente se realizará siguiendo el procedimiento establecido en el Anexo V Dec 351/79.

Quando el nivel sonoro continuo equivalente supere en el ámbito de trabajo la dosis establecida en el Anexo V, se procederá a reducirlo adoptando las correcciones que se enuncian a continuación y en el orden que se detalla:

1. Procedimientos de ingeniería, ya sea en la fuente, en las vías de transmisión o en el recinto receptor.
2. De no ser suficiente las correcciones indicadas precedentemente, se procederá a la reducción de los tiempos de exposición.

Para la mejora real y constante de la situación de los trabajadores, es imprescindible que se cuente con mediciones confiables, claras y de fácil interpretación, lo que hace necesaria la incorporación del uso de un *protocolo estandarizado de medición del nivel de ruido en el ambiente laboral Res 85/12 de forma **anual***. Ello permitirá, cuando las mediciones arrojen valores que no cumplieren con la normativa, que se realicen recomendaciones al tiempo y que se desarrolle un plan de acción para lograr adecuar el ambiente de trabajo.

Instalaciones Eléctricas

Las instalaciones y equipos eléctricos de los establecimientos, deberán cumplir con las prescripciones necesarias para evitar riesgos a personas o cosas.

Los materiales y equipos que se utilicen en las instalaciones eléctricas, cumplirán con las exigencias de las normas técnicas emitidas por la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA) y la Ley de Seguridad Eléctrica Provincial 10281/15. En caso de no estar normalizados deberán asegurar las prescripciones previstas en el capítulo 14 Art 95 a 102 Dec. 351/79.

Los trabajos de mantenimiento eléctrico serán efectuados exclusivamente por personal capacitado, debidamente autorizado por la empresa para su ejecución. Los establecimientos efectuarán el mantenimiento de las instalaciones y verificarán las mismas periódicamente en base a sus respectivos programas, confeccionados de acuerdo a normas de seguridad, registrando debidamente sus resultados.

Los tableros eléctricos deberán ser reglamentarios y estar señalizados.

Las masas deberán estar unidas eléctricamente a una toma a tierra o a un conjunto de tomas a tierra interconectadas.

El circuito de puesta a tierra deberá ser: continuo, permanente, tener la capacidad de carga para conducir la corriente de falla y una resistencia apropiada.

Los valores de las resistencias de las puestas a tierra de las masas, deberán estar de acuerdo con el umbral de tensión de seguridad y los dispositivos de corte elegidos, de modo de evitar llevar o mantener las masas a un potencial peligroso en relación a la tierra o a otra masa vecina.

Se deberá medir de *forma **anual*** el valor de la puesta a tierra y verificar la continuidad de las masas según Res 900/2015.

Máquinas y herramientas

Las máquinas y herramientas de trabajo usadas en los establecimientos, deberán ser seguras y en caso de que originen riesgos, no podrán emplearse hasta tanto se garantice un estado de seguridad.

Los trabajadores recibirán capacitaciones precisas sobre el correcto uso de las herramientas que hayan de utilizar, a fin de prevenir accidentes, sin que en ningún caso puedan utilizarse para fines distintos a los que hayan sido destinadas.

Se sugiere:

- La utilización de headset biaurales con el objetivo de minimizar la percepción del ruido ambiente por parte de los representantes y evitando que se eleve el volumen de los headset por no escuchar a los clientes.
- Los headset deben ser de uso individual, o garantizar el recambio de las almohadillas de los auriculares y micrófono, o se deberán establecer mecanismos para garantizar la higienización de los mismos. Ej. Pueden ser almacenados en bolsas herméticas Ziploc en cajas por equipos de supervisor.
- Los headset deberán poseer 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, para ello también pueden utilizarse softwares instalados en el puesto.
- Incorporar capacitaciones respecto al uso y cuidado de las herramientas en inducciones o capacitaciones iniciales.

Protección contra incendios

La protección contra incendios comprende el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios, aún para trabajos fuera de éstos y en la medida en que las tareas los requieran.

Se deberá contar con un estudio de carga de fuego desarrollado por un profesional en HyS matriculado.

Los objetivos a cumplimentar son:

1. *Dificultar la iniciación de incendios*
2. *Evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos.*
3. *Asegurar la evacuación de las personas.*
4. *Facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de Bomberos.*
5. *Proveer las instalaciones de detección y extinción.*

Cuando se utilice un edificio para usos diversos se aplicará a cada parte y uso las protecciones que correspondan y cuando un edificio o parte del mismo cambie de uso, se cumplirán los requisitos para el nuevo uso.

- Se prohíbe el manejo, transporte y almacenamiento de materias inflamables en el interior de los establecimientos, cuando se realice en condiciones inseguras y en recipientes que no hayan sido diseñados especialmente para los fines señalados.
- Se prohíbe el almacenamiento de materias inflamables en los lugares de trabajo.
- Los establecimientos mantendrán las áreas de trabajo limpias y ordenadas, con eliminación periódica de residuos, colocando para ello recipientes incombustibles con tapa.

De los medios de escape

Los medios de escape deberán cumplimentar lo siguiente:

1. El trayecto a través de los mismos deberá realizarse por pasos comunes libres de obstrucciones y no estará entorpecido por locales o lugares de uso o destino diferenciado.
 2. Donde los medios de escape puedan ser confundidos, se colocarán señales que indiquen la salida.
 3. Ninguna puerta, vestíbulo, corredor, pasaje, escalera u otro medio de escape, será obstruido o reducido en el ancho reglamentario.
- La amplitud de los medios de escape, se calculará de modo que permita evacuar simultáneamente los distintos locales que desembocan en él.

De los medios de extinción

La cantidad de matafuegos necesarios en los lugares de trabajo, se determinarán según las características y áreas de los mismos, importancia del riesgo, carga de fuego, clases de fuegos involucrados y distancia a recorrer para alcanzarlos.

Las clases de fuegos se designarán con las letras A - B - C y D y son las siguientes:

1. **Clase A:** Fuegos que se desarrollan sobre combustibles sólidos, como ser madera, papel, telas, gomas, plásticos y otros.
2. **Clase B:** Fuegos sobre líquidos inflamables, grasas, pinturas, ceras, gases y otros.
3. **Clase C:** Fuegos sobre materiales, instalaciones o equipos sometidos a la acción de la corriente eléctrica.
4. **Clase D:** Fuegos sobre metales combustibles, como ser el magnesio, titanio, potasio, sodio y otros.

Los matafuegos se clasificarán e identificarán asignándole una notación consistente en un número seguido de una letra, los que deberán estar inscriptos en el elemento con caracteres indelebles. El número indicará la capacidad relativa de extinción para la clase de fuego identificada

por la letra. Este potencial extintor será certificado por ensayos normalizados por instituciones oficiales.

En todos los casos deberá instalarse como mínimo un matafuego cada 200 metros cuadrados de superficie a ser protegida. La máxima distancia a recorrer hasta el matafuego será de 20 metros para fuegos de clase A y 15 metros para fuegos de clase B. (Seg. Cap. 18 Dec. 351/79)

De la capacitación y evacuaciones

El empleador tendrá la responsabilidad de formar unidades entrenadas en la lucha contra el fuego. A tal efecto deberá capacitar a la totalidad o parte de su personal y el mismo será instruido en el manejo correcto de los distintos equipos contra incendios y se planificarán las medidas necesarias para el control de emergencias y evacuaciones. Se exigirá un registro donde consten las distintas acciones proyectadas y la nómina del personal afectado a las mismas. La intensidad del entrenamiento estará relacionada con los riesgos de cada lugar de trabajo.

El plan de evacuación debe ser exhibido y comunicado a los empleados.

Se sugiere:

- Desarrollar de forma **anual** un simulacro de evacuación del establecimiento y realizar un registro del mismo, salvo en el caso de modificaciones estructurales que alteren el plan de evacuación, en dicho caso deberá repetirse el simulacro.
- Capacitar al personal desarrollando actividades prácticas con los medios de extinción propios del establecimiento.
- Para la ejecución del simulacro se deberá planificar el mismo desde el momento que se produce el problema que causa la hipotética evacuación, siguiendo cada uno de los pasos del procedimiento elaborado, hasta llegar a la verificación y rescate de las personas. Posteriormente a la realización del simulacro, se deberá confeccionar un informe con los resultados.

Plan de Contingencias

Se sugiere contar con un plan de contingencias general, dicho plan deberá garantizar que siempre se encuentre personal capacitado sobre el mismo y autorizado para tomar decisiones ante una contingencia en cada uno de los turnos. Se entiende por contingencias alguna de las siguientes situaciones: Ej. Caída de servidores, paro de transporte, robo o asalto en la instalación, falta de suministro eléctrico, agua, pérdida de gas, entre otros.

Selección y Capacitación del Personal

Selección de personal

La selección e ingreso de personal en relación con los riesgos de las respectivas tareas, operaciones y manualidades profesionales, deberá efectuarse por intermedio de los Servicios de Medicina, Higiene y Seguridad y otras dependencias relacionadas, que actuarán en forma conjunta y coordinada.

El Servicio de Medicina del Trabajo extenderá, antes del ingreso, el certificado de aptitud en relación con la tarea a desempeñar.

El trabajador o postulante estará obligado a someterse a los exámenes pre-ocupacionales y periódicos que disponga el servicio médico de la empresa.

Capacitación de personal

Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su personal en materia de higiene y seguridad, en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes del trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios generales y específicos de las tareas que desempeña.

La capacitación del personal deberá efectuarse por medio de conferencias, cursos, seminarios, clases y se complementarán con material educativo gráfico, medios audiovisuales, avisos y carteles que indiquen medidas de Higiene y Seguridad.

Todo establecimiento deberá entregar, por escrito a su personal, las medidas preventivas tendientes a evitar las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

Todo establecimiento planificará en forma anual programas de capacitación para los distintos niveles, los cuales deberán ser presentados a la autoridad de aplicación, a su solicitud.

Se sugiere:

Contar con un plan de capacitación que incluya los siguientes contenidos:

- Información sobre factores de riesgos derivados de su puesto y tipo de trabajo.
- Medidas preventivas a adoptar para disminuir esos riesgos en los distintos puestos de trabajo.
- Información sobre detección temprana de síntomas de las enfermedades profesionales relacionadas con la actividad.
- Plan de preservación de la voz.
- Principios de ergonomía y la utilización correcta de los dispositivos de regulación de los puestos de trabajo. Posturas, ejercicios correctivos, pausas activas, entre otros.
- Pautas de higiene vocal y alimentación.
- Mantenimiento y limpieza de dispositivos de headset.
- Plan de contingencias, medios de evacuación y realización de simulacros.

Ergonomía

Para la prevención de las patologías, los Servicios Medicina Laboral y de Higiene y Seguridad en el Trabajo, deberán identificar los puestos de trabajo donde se producen o podrían producirse trastornos músculo esqueléticos y otras enfermedades profesionales, evaluar el nivel de riesgo de los puestos identificados, establecer las medidas necesarias para su prevención y realizar el seguimiento de las acciones correctivas correspondientes, según Res 295/03 y Res SRT 886/2015.-

Se sugiere:

- Capacitar a los representantes acerca de posturas adecuadas, espacio laboral saludable, ejercicios de relajación.

Uso y Cuidado de la Voz

Para la prevención de las patologías, los Servicios Medicina Laboral y de Higiene y Seguridad en el Trabajo, deberán identificar los puestos de trabajo donde se producen o podrían producirse afecciones en el uso de la voz y otras enfermedades profesionales derivadas, evaluar el nivel de riesgo de los puestos identificados, establecer las medidas necesarias para su prevención y realizar el seguimiento de las acciones correctivas correspondientes, según Protocolo sobre Disfonías (Res SRT N° 389/2013).

Se sugiere:

- Capacitar a los representantes acerca del uso y cuidado de la voz.
- Permitir a los empleados la posibilidad de hidratarse antes, durante y después de usar la voz.
- Controlar los niveles de ruido ambiente, para que los representantes no compitan con el mismo.
- Promover campañas de ejercitación de la voz, higiene bucal, alimentación saludable y el consumo moderado de alcohol, café y tabaco.
- Garantizar espacios ventilados y a una temperatura confortable.

Lactarios

Se invita a las empresas privadas a promocionar y concientizar acerca de la lactancia materna a través de las actividades propuestas en el Art 4° de la Ley 26.873 y contar con Lactarios seg. Dec 22/2015.

Se entiende por Lactario a un sector limpio, cómodo y de uso exclusivo para que las mujeres en período de amamantamiento puedan extraer su leche y conservarla adecuadamente durante la jornada laboral, resultando acertado denominar al “Lactario” como “**Espacio Amigo de la Lactancia**”, encontrándose el MINISTERIO DE SALUD facultado para generar los vínculos necesarios con las organizaciones y/o empresas que a través de la responsabilidad social empresaria deseen ampliar la creación de dichos espacios amigos.

Violencia Laboral

Se invita a las empresas privadas a promocionar y concientizar acerca de estrategias específicas sobre la no violencia laboral, promover espacios de diálogo, identificar si existen situaciones de violencia laboral reportadas por representantes, mandos medios o mandos altos. Desde las empresas se deberán generar acciones que eviten que este tipo de situaciones se sigan presentando, en caso contrario se establece la Res 099/2017 Protocolo de actuación del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Córdoba para la tramitación de denuncias de violencia laboral.