



Instituto de Seguridad Social

R.D. N° 33-1/2012.-

Montevideo, 10 de octubre de 2012.-

**CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE
TRABAJO EN LOS CENTROS
TELEFÓNICOS DE CONSULTA,
PROCESAMIENTO DE DATOS, ATENCIÓN
TELEFÓNICA Y TELECENTROS
Disposiciones.-**

GCIA.GRAL./3370

VISTO: el Decreto del Poder Ejecutivo N° 147/012, de 3 de mayo de 2012;

RESULTANDO: I) que por el mismo se regulan las condiciones y medio ambiente de trabajo de ciertas áreas laborales existentes en el Organismo;

II) que a los efectos de analizar la situación en el BPS se creó un grupo de trabajo que produjo informe respecto al área de Teleconsultas (1997) y Central Telefónica Sede Central;

III) que dicho informe detalla sobre el cumplimiento de los requerimientos relativos a instalaciones e infraestructura edilicia, ergonomía del puesto de trabajo y del software, condiciones de bienestar e higiene, carga física, mental y psíquica, tiempo diario y semanal de trabajo;

IV) que se realizan una serie de Recomendaciones a efectos de ajustar los valores de algunos ítems relevados;

V) que resta realizar informe y recomendaciones respecto a otras áreas comprendidas, como las ubicadas en la Unidad de Perinatología y en ATYR (Sarandí N° 570), así como analizar la eventualidad de que existan otros sectores en la institución comprendidos por el Decreto;

VI) asimismo por imperio de la norma indicada los trabajadores afectados a tareas en esos centros deberán desempeñar sus funciones en semanas laborales no mayores a 39 horas en 6 días de trabajo, o en menos jornadas no mayores a 7 horas 30 minutos de labor diarias, sobre lo cual también realiza recomendaciones el informe citado;

CONSIDERANDO: I) el Relevamiento de las condiciones laborales informadas sobre los servicios de Teleconsultas (1997) y Central Telefónica Sede Central que se adjuntan a la presente como Anexo I;



Instituto de Seguridad Social

R.D. N° 33-1/2012.-

II) que se comparten las Recomendaciones –numerales 1 a 5- del informe de referencia respecto a los ítems en que se deben producir cambios para adecuar al Instituto a las disposiciones en la materia, que se adjuntarán a la presente como Anexo II;

III) que corresponde establecer que se realicen en forma prioritaria los relevamientos y recomendaciones sobre las áreas involucradas aún no abordadas y otros aspectos mencionados en el Resultado V;

IV) que corresponde ajustar la carga horaria de los trabajadores que se desempeñan en todas las áreas afectadas, así como determinar el régimen que pautará futuras contrataciones de personal para las mismas;

V) que la Asociación de Trabajadores de la Seguridad Social (ATSS) ha manifestado haber tomado conocimiento de la información referida en la presente, no encontrando objeciones a realizar en los aspectos técnicos, señalando que en principio no se comparte lo que se establecerá en el numeral 2° literal D) de esta resolución, aunque manifiesta que comparte en general la misma;

ATENCIÓN: a lo expuesto precedentemente;

EL DIRECTORIO DEL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUELVE:

- 1°) APROBAR LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME SOBRE MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, ESTRUCTURA EDILICIA, ERGONOMÍA DEL PUESTO DE TRABAJO, CAPACITACIÓN Y SALUD, QUE FIGURA COMO ANEXO II Y SE CONSIDERA PARTE DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.-
- 2°) RESPECTO AL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑA ACTUALMENTE Y QUE SE DESEMPEÑE EN EL FUTURO EN LAS ÁREAS COMPRENDIDAS POR LAS PRESENTES DISPOSICIONES, SE ESTABLECE:
 - A) QUE QUIENES ACTUALMENTE ALLÍ TRABAJEN -Y MIENTRAS EN ELLAS SE DESEMPEÑEN- LABORARÁN EN JORNADAS DE 7 HORAS 30 MINUTOS, SIENDO SU RÉGIMEN RETRIBUTIVO EL CORRESPONDIENTE A 40 HORAS DE LABOR SEMANALES. LA SEMANA LABORAL DEPENDERÁ DE LA UNIDAD EN QUE SE DESEMPEÑEN, SIENDO EN GENERAL DE LUNES A VIERNES, EXCEPTO EN ÁREAS DONDE SE REQUIERE SERVICIO PERMANENTE EN CUYO CASO SE ESTARÁ A LOS TURNOS Y ROTACIONES QUE SE DETERMINEN.
 - B) LO DETERMINADO POR EL LITERAL A) SERÁ TAMBIÉN DE APLICACIÓN A AQUELLOS TRABAJADORES QUE ACTUALMENTE PRESTAN SERVICIOS EN EL ORGANISMO Y EVENTUALMENTE SEAN TRASLADADOS A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS.



Instituto de Seguridad Social

R.D. N° 33-1/2012.-

- C) LO DETERMINADO EN EL LITERAL A) SERÁ DE APLICACIÓN PARA QUIENES SEAN CONTRATADOS POR EL LLAMADO A CONCURSO EN PROCESO DE FINALIZACION PARA INGRESO DE TRABAJADORES EN RÉGIMEN DE CONTRATO A TÉRMINO (CONCURSO CT01/12 - OPERADORES DE TELECONSULTAS Y CONCURSO CT02/12 - OPERADORES PARA CENTRALES TELEFÓNICAS).
- D) PARA LAS POSTERIORES CONTRATACIONES DE PERSONAL CON DESTINO A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS LA REMUNERACIÓN SERÁ LA QUE SURJA DEL PRORRATEO DEL RÉGIMEN GENERAL DE 40 HS. SEMANALES A LAS 37 HORAS 30 MINUTOS QUE SE REALIZARÁN POR SEMANA. SIN PERJUICIO DE ELLO NO SE AFECTARÁ LA PERCEPCIÓN DE LA PARTIDA DENOMINADA VIÁTICO POR ALIMENTACIÓN.
- E) LO DISPUESTO EN LOS LITERALES ANTERIORES NO INCLUYE AL PERSONAL DE SUPERVISIÓN (COACH, JEFES Y GERENTE) DE LAS ÁREAS MENCIONADAS.-
- 3º) ENCOMIÉNDASE A LA GERENCIA GENERAL QUE EN EL PLAZO DE 45 DÍAS SE FORMULEN LOS INFORMES QUE SE MENCIONAN EN EL CONSIDERANDO III.-
- 4º) COMUNÍQUESE Y PASE A GERENCIA GENERAL (GERENCIA RECURSOS HUMANOS) A SUS EFECTOS.-

EDUARDO GIORGI BONINI
Secretario General
EG/mtm

ERNESTO MURRO
Presidente

ANEXO I – RELEVAMIENTO DE CONDICIONES LABORALES

| <u>Medio ambiente de trabajo</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|---|--------------------------------------|-------------------|------------------------|
| Iluminación ambiental | > 300 LUX | SI | entre 260 y 380 LUX |
| Reflejos de la luz natural y artificial | Deben evitarse | SI | |
| Temperatura ambiente invierno | entre 20°C y 26°C | SI | entre 21, 4°C y 23,4°C |
| Temperatura ambiente verano | entre 20°C y 24°C | | |
| Temperatura a nivel de piso | > 4°C en relación a Temp .Amb .Prom. | SI | entre 21, 2°C y 23,1°C |
| Humedad relativa ambiente | entre 40% y 55% | NO | entre 29% y 45% |
| Velocidad del aire | < 0,2 m/s | NO | |
| Intensidad de presión sonora | < 55 dBA | NO | entre 55 y 66 dBA |

| <u>Instalación y estructura edilicia</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|--|-----------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Conexiones eléctricas y telefónicas | Tit III Cap I Dec 406/88 | SI | - |
| Pantallas o cortinas | atenúar reflejo de la luz natural | SI | - |
| Pintura de paredes | Opacos o mate | SI | - |
| Pisos | Sin brillo que aumente el reflejo | SI | - |
| Altura desde el piso al techo | > 3 mts (o 2,20 mts*) | NO | 2,63 |
| Superficie por persona | > 2 m2 | SI | 4,25 m2 |
| Cubaje por persona | > 10 m3 | SI | 11,15 m3 |
| Entrenamiento frente a situaciones de peligro y evacuación | - | SI | - |
| Cartelería de señalamiento de salidas, puertas de emergencia | - | SI | - |
| Sistema de alarma auditiva y visual | - | SI | - |

(*)

Suministro de aire fresco (por hora/trabajador)

entre 30 y 50 m3

Si temperatura ambiente < 18°C el aire que ingresa al local debe ser > 5,5°C

y la velocidad del aire sobre las personas < 60 mts/min

| <u>Ergonomía del puesto de trabajo</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|--|---|-----------------------|-----------------------|
| Distancia entre la pantalla y los ojos | entre 50 cms y 75 cms | SI | 60 cms |
| Monitores | protección incorporada o protectores no espejados | SI | - |
| Ubicación de pantalla | frente al operador | SI | - |
| Giro de la cabeza del operador para ver la pantalla | hasta 30º a cada lado | SI | 0º |
| Movimiento arriba/abajo de la cabeza con respecto a dispositivos | < 60º | SI | 0-30º |
| Atriles porta documentos | - | - | No corresponde |
| Paneles separadores en los laterales de los puestos de trabajo | disminuir el ruido y no dificultar la comunicación entre operadores | SI | - |
| Sillas: | regulación de altura y no comprimir las piernas | SI | - |
| | apoya brazos | NO | En proceso de compra |
| | apoyo lumbar | SI | - |
| | mínimo 5 ruedas | SI | - |
| Apoya pies | - | SI | - |
| Mesas: | bordes redondeados | SI | - |
| | altura | entre 62 cms y 74 cms | 74 cms |
| | profundidad total | > 60 cms | entre 65 y 72 cms |
| | ancho | > 1 mt | entre 1,20 y 1,35 mts |
| | altura libre debajo de la mesa | > 65 cms | 72 cms |
| | profundidad libre debajo de la mesa | > 58 cms | entre 65 y 72 cms |
| | profundidad debajo de la mesa para la rodilla | > 45 cms | entre 65 y 72 cms |
| | profundidad debajo de la mesa para la posición de los pies | > 58 cms | entre 65 y 72 cms |
| Teclado | ergonómico o con soporte para apoyar la muñeca | SI | (en mousepad) |
| Dimensiones de zona de alcance manual de dispositivos | radio de 65 cms a cada lado | SI | entre 60 y 65 cms |
| Auriculares | sin ruidos parásitos | SI | - |

| <u>Ergonomía del software</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|--|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Clara representación de la información | - | SI | - |
| Caracteres alfanuméricos | Bien definidos y configurados | SI | - |
| Adecuar tamaño de fuentes, contrastes, colores | - | SI | - |

| <u>Condiciones de bienestar e higiene</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|--|------------------------|-------------------|-----------------------|
| Equipos con agua potable | - | SI | - |
| Aparatos que permitan preparar infusiones frías y calientes | - | SI | - |
| Disponer de agua u otra bebida autorizadas en la mesa de trabajo | - | SI | - |
| Áreas con descanso visual, auditivo y físico | - | SI | - |

| <u>Carga física, mental, psíquica</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|--|--|-------------------|-----------------------|
| Capacitación y actualización periodica | - | SI | - |
| Información homogénea | - | SI | - |
| Pausa entre llamadas salientes | 7 segundos | SI | - |
| Pausa entre llamadas entrantes | 7 segundos | SI | - |
| Software | no permitir dos llamadas al mismo tiempo | SI | - |

| <u>Tiempo diario y semanal de trabajo</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|---|--|-------------------|---|
| Límite semanal | 37 horas 30' / 5 días de trabajo | A aprobación | |
| Límite de la jornada laboral | 7 horas 30 minutos (incluido descanso 30 min y 10 descanso complementario) | A aprobación | 7 horas 30 minutos (incluidos descanso de 30 minutos y 2 descansos de 10 minutos) |

| <u>Aspectos de seguridad, salud e higiene</u> | <u>Valor requerido</u> | <u>Cumple S/N</u> | <u>Valor obtenido</u> |
|---|------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Decreto 406/988 | SI | - |

RECOMENDACIONES

Atento a la evaluación de los datos recabados, se han constatado las siguientes situaciones a corregir o adecuar a la normativa:

1.- Relativas al medio ambiente de trabajo.

- a) **Humedad ambiente** por debajo de los niveles establecidos. Se propone la colocación de medidores de humedad. Asimismo, desactivar la función de deshumidificación de los equipos de acondicionamiento de aire, si ello fuera posible. Complementar la medida con colocación de plantas.

- b) **Velocidad del aire.** Se constata exceso de velocidad del aire sobre algún puesto de trabajo. Se propone la colocación de nuevos equipos acordes a las condiciones físicas del espacio, como por ejemplo, Split para en ductar, que permita la distribución del aire de forma más uniforme y sin excesos de velocidad sobre los puestos de trabajo.

- c) **Intensidad de la presión sonora.** Se han constatado mediciones que arrojan niveles de presión sonora superiores a los máximos permitidos por la norma (<55 dbA).

Como medida de actuación sobre la fuente de riesgo, se propone disponer el espacio físico del sector Teleconsultas como área restringida, de forma de disminuir ruidos innecesarios, lo que coadyuvaría a mejorar las condiciones de seguridad física y de los equipos.

Actuando sobre el medio de difusión, se propone la instalación de más material absorbente acústico, sobre todo en los sectores donde se encuentran las superficies más reflejantes (mármol).

Asimismo, resulta recomendable que en oportunidad de la sustitución de las vinchas, se busquen materiales que puedan atenuar en mayor medida la incidencia del ruido ambiental sobre el operador.

Se deberá evaluar el factor ruido en forma regular, realizando mediciones de niveles de intensidad de la presión sonora en distintos días y horas de mayor o menor tráfico y elaborar un plan de medidas preventivas.

2.- Relativos a estructura edilicia.

a) Servicios sanitarios insuficientes: Habiendo sido evaluado desde el punto de vista técnico, se propone modificación de baños con un aumento de tres gabinetes para el público femenino. Con esta incorporación, los baños de 6to piso quedarían cumpliendo la normativa.

3.- Relativas a Ergonomía del puesto de trabajo de operador.

- a) Divisiones laterales entre mesas de trabajo, se requiere el corrimiento de los paneles hacia adelante, para atenuar la propagación de la voz entre los operadores.
- b) Adecuar las mesas que no cuentan con bordes redondeados.

4.- Relativas a la CAPACITACIÓN.

Las tareas desarrolladas hacen necesario mantener la política de actualizar al personal en la información relativa a las prestaciones de la Institución, de forma prioritaria.

En lo relativo a la prevención de riesgos laborales, se recomienda la implementación de una capacitación específica a las tareas que se desarrollan: Trabajo en Pantallas, Ergonomía del Puesto de Trabajo.

Asimismo, se aconseja realizar actividades del equipo de salud y seguridad laboral en el sector para que conjuntamente con los trabajadores se realicen acciones de adecuación de la ergonomía del puesto de trabajo a las condiciones particulares del operador así como la información necesaria para prevención de los riesgos del trabajo.

Se brindará la información e instrucción a los operadores respecto del uso y mantenimiento de los equipos (vinchas) en condiciones de higiene (Art. 27).

5.- Relativas a la salud.

- a.- Vigilancia de la salud

Con el fin de evaluar la aptitud para la tarea, los funcionarios que ingresen a trabajar en el sector de atención telefónica, deberían someterse a control médico previo (evaluación preocupacional). El mismo puede incluir la solicitud de Audiograma y/o control con Oftalmólogo.

Igual control se sugiere de forma periódica cada dos años, o con la frecuencia que el Médico estime necesaria según el caso, para el personal que actualmente presta funciones allí.

b.- Promoción de la salud.

Resulta recomendable formular acciones de promoción de la salud, a través de la realización de pausas activas, ejercicios de relajación y estiramiento (gimnasia laboral), así como la posibilidad de participar en los talleres de Prevención de Estrés en el Trabajo.