

MEDIDAS CONTACT CENTER – COVID19

1.- Medidas de carácter organizativo:

- Implementar las medidas necesarias para minimizar el contacto entre las personas trabajadoras y entre estas últimas y los potenciales clientes o público que puedan concurrir en su lugar de trabajo. En este sentido, la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe modificarse, en la medida de lo posible, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de la distancias de seguridad de 2 metros.
- Establecer planes de continuidad de la actividad ante un aumento de las bajas laborales del personal o en un escenario de incremento del riesgo de transmisión en el lugar de trabajo, con un proceso de participación y acuerdo con la representación legal de los trabajadores.
- Contemplar posibilidades de redistribución de tareas y/o teletrabajo si fuera necesario.
- Pausas de 5mn cada hora de trabajo efectivo.
- Adecuar la carga de trabajo al personal disponible en cada momento, sin que suponga una sobrecarga o esfuerzo.
- Anular los sistemas de apertura o registro mediante huella digital.
- Adaptación de horarios y flexibilización en las entradas y salidas.

2.- Medidas de protección personal:

- Cascos y auriculares de uso exclusivamente individual y personal. No compartir.

3.- Medidas higiénicas:

- Facilitar el lavado de manos frecuente, o disponer de geles hidroalcohólicos en cada puesto de trabajo.
- Mantener una correcta ventilación de centros de trabajo cerrados, entre 5 mn. – 10 mn., al menos en cada cambio de turno. En cualquier caso, mantener unas adecuadas condiciones de temperatura y humedad.
- Limpieza con agua y jabón o productos específicos para cada elemento, tanto de superficies como de equipos de trabajo (teclado, pantalla, ratón, atril, teléfonos, auriculares) con especial atención a los elementos tocados con las manos, al menos en cada cambio de turno.
- Limpieza con desinfectantes de elementos comunes como barandillas, pulsadores, pomos, manecillas de puertas, telefonillos, cajetines para el correo etc, de manera frecuente, según el tránsito de personas.
- En caso de detección de algún caso probable o confirmado, aislar el puesto de trabajo. El servicio de prevención procederá a evaluar y estudiar los posibles contactos y establecer las medidas preventivas oportunas (ver punto 5 de este documento).
- No compartir objetos, comida o bebida.

4.- Trabajadores especialmente sensibles:

Personas con diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad hepática crónica, enfermedad pulmonar crónica, enfermedad renal crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años.

- El servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales debe evaluar la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación a la infección de coronavirus SARS-CoV-2, establecer la naturaleza de especial sensibilidad de la



**Secretaría de Salud Laboral y Previsión Social
Federación de Servicios de CCOO**

C/ Ramírez de Arellano, nº 19-5ª Planta - 28043 Madrid
saludlaboral@servicios.ccoo.es / pensiones@servicios.ccoo.es
Tfno .: 626762172
www.servicios.ccoo.es

persona trabajadora y emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección. Para ello, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permitan realizar el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de salud de la persona trabajadora.

- En caso de no ser posible la adaptación del puesto (teletrabajo) emitir informe para que el trabajador acuda al servicio público de salud para tramitar su baja por IT en concepto de aislamiento preventivo.

5.- Estudio y manejo de contactos:

El servicio sanitario del servicio de prevención de riesgos laborales serán los encargados de establecer los mecanismos para la investigación y seguimiento de los contactos estrechos en el ámbito de sus competencias, de forma coordinada con las autoridades de salud pública, y como se recoge en el "*Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente al Covid19*" de fecha 24 de marzo (o actualizaciones posteriores).

6.- Información y formación al personal.