

I REUNIÓN EXTRAORDINARIA – COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD ILUNION CONTACT CENTER S.A ILUNION CEE CONTACT CENTER S.A. AÑO 2020

I REUNIÓN EXTRAORDINARIA CORONAVIRUS	Acta Nº I
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD ILUNION CONTACT CENTER S.A.	Fecha: 28/02/2020
AÑO 2020	Hora: 10:00 h

ASISTENTES:	
Por parte de la Empresa: Dña. Amaya Ortega Rivas (Técnico Prevención ILUNION Contact Center)	Delegados PRL: D. Víctor Manuel Martín Sánchez (Delegado PRL UGT ILUNION CEE Contact Center) D. Luis Otero Fernández (Delegado PRL UGT ILUNION CEE Contact Center) Dña. Raquel Cano Pascual (Delegada PRL CCOO ILUNION Contact Center)
OTROS PRESENTES:	
	Otros: D. Xan Rodríguez Canabal (Delegado CGT ILUNION Contact Center) D. Jorge Vicente Martin (Delegado CCOO ILUNION CEE Contact Center)

Reunidas las personas que arriba se relacionan, da comienzo a las 10:20 horas del 28 de Febrero de 2020, en Sesión Extraordinaria del Comité de Seguridad y Salud en relación a Coronavirus, convocado por correo electrónico con fecha 26 de Febrero.

ACTA:

0. ESTADO DE LA TRABAJADORA EN SEGUIMIENTO:

Tal y como había notificado previamente por correo electrónico, la empresa reformula que una trabajadora de **DATO CONFIDENCIAL** viajo a Italia recientemente, tras su viaje se incorporó a su puesto de trabajo, pasados unos días se sintió enferma y aviso al 112 desde su domicilio. Se activó el protocolo correspondiente, estableciéndose la cuarentena y los análisis oportunos. A fecha 28 de Febrero, está pendiente confirmar el diagnóstico mediante el correspondiente análisis, el resultado se obtendrá el domingo 1 de Marzo, la empresa notificará a los asistentes el resultado del mismo.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CORONAVIRUS:

La empresa facilita a papel la información que ha sido publicada el pasado 26 de Febrero en los Tablones Corporativos a disposición de los trabajadores y que ha notificado a las Plataformas externas. Se adjunta la información en esta acta, documento denominado **Qué es lo que necesitas saber sobre el Coronavirus.**

2. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS POR PARTE DE CCOO:

Previamente a la reunión, mediante correo electrónico por parte de la Sección Sindical de CCOO se comparte una propuesta de medidas preventivas

D. Jorge Vicente informa a la empresa que entre los trabajadores surgen ciertas preocupaciones respecto al coronavirus, indica que se deberían de adoptar al menos las medidas propuestas que son más importantes o urgentes, por ejemplo, exigir el uso del EPI a la plantilla de trabajadores, almohadillas y tubos de voz.

La empresa indica que se están manteniendo reuniones con el Dr. Ortega, que se están siguiendo las indicaciones a Nivel de Grupo.

Se insiste por parte de CCOO la necesidad de tomar medidas específicas, sin pretensión de causar alarma entre la plantilla pero si incidiendo en el uso de las almohadillas y tubos de voz, la empresa debe garantizar la disponibilidad de los mismos y la necesidad de entregar a quien no lo tenga. Dña. Amaya Ortega indica que remitirán un correo electrónico recordatorio a todas las Campañas, recordando la necesidad e importancia del uso de dichos elementos.

Por parte de Dña. Raquel Cano, se comenta la posibilidad de establecer un método/protocolo/proceso interno por el cual se garantice la entrega del material a todos los trabajadores y trabajadoras de nueva incorporación así como la reposición del material en caso de pérdida, deterioro, etc.

3. DOCUMENTACIÓN PENDIENTE DE ENTREGA:

4. SIMULADRO DE EVACUACION:

5. ACTIVIDAD PREVENTIVA.

- **VENTILADORES ADAPTADOS:** Se confirma por parte de la empresa que los ventiladores adaptados concedidos ya están puestos en funcionamiento.

6. OTROS.

- de prevención facilita una propuesta de proceso interno para la gestión completa del protocolo. Se plantea la opción de notificar a través de tríplico.
- **PROCEDIMIENTO PARA SUSTITUCION DE ADAPTACIONES DE OPERACIONES:** Se recuerda por parte de la Delegada Dña. Raquel Cano, la necesidad de recordar a los Responsables de Operaciones el procedimiento de solicitud de adaptaciones deterioradas, estropeadas por el uso, etc. La empresa indica que se ha realizado un recordatorio a todos los servicios vía mail en fecha 03 de Febrero de 2020.
- **RECURSO COMPARTIDO:** Se comenta la posibilidad de crear un recurso compartido para la RLT donde alojar la documentación previo aviso por correo electrónico como notificación a efectos de fechas y plazos establecidos.
- **TIEMPO ENTRE LLAMADA Y LLAMADA:** Se recuerda la necesidad de establecer dicho tiempo en las Campañas de SANITAS y CORREOS EXPRESS, se indica por parte de la empresa que están haciendo las gestiones necesarias al respecto.

**I REUNIÓN EXTRAORDINARIA – COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD ILUNION CONTACT CENTER S.A ILUNION CEE
CONTACT CENTER S.A. AÑO 2020**

- **ABSENTISMO:** Se solicita a la empresa por parte de Dña. Raquel Cano los datos de absentismo, Doña Helena Miñarro, indica que este dato debe ser solicitado en RRHH y que se lo trasladara al responsable de RRHH.

Se da por concluida la reunión.

*Tras la reunión, la empresa notifica con fecha 07 de Febrero mediante correo electrónico, que el Presidente del Comité de Seguridad y Salud por parte de la Empresa será Don Oscar Carrión Yuste, motivo por el cual se le incluye en esta acta a efectos de firmas por parte de ILUNION CONTACT CENTER.

Firmas:

Por parte de la Empresa:

Fdo. Dº Oscar Carrión Yuste
Presidente Comité Seguridad y Salud.
ILUNION Contact Center, Madrid

Por parte de las Delegadas de PRL:

Fdo. Dña. Raquel Cano Pascual
Secretaria Comité de Seguridad y Salud
ILUNION Contact Center, Madrid

Informe de las delegadas de PRL sobre la Climatización y Ventilación COVID-19

A petición de las Delegadas de PRL de la Empresa **ILUNION CONTACT CENTER** el pasado 13 de Octubre y tras recibir consultas por parte de los trabajadores y trabajadoras sobre las medidas de **Climatización y Ventilación** aplicadas en los Centros de trabajo de:

Julián Camarillo 45 Madrid

Se notificó ese mismo día, a través del **Tablón Corporativo** un comunicado respecto a la Ventilación- Climatización, a continuación se exponen los contenidos publicados:



Detalles

SEGURIDAD 13/10/2020

COMUNICADO RESPECTO VENTILACIÓN-CLIMATIZACIÓN

COMUNICADO RESPECTO VENTILACIÓN-CLIMATIZACIÓN

13/10/2020 SEGURIDAD

buenas tardes.

adjuntamos comunicado relativo a la climatización-ventilación de los edificios para aclarar algunos puntos que habéis trasladado.

agradecer de antemano el esfuerzo por parte de tod@s.

[.COMUNICADO](#)

ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En el mismo, se adjunta un comunicado con el siguiente contenido, se incluye documento original y pantallazo del mismo:



72_Ventilacin-climatiz
acin.pdf

VENTILACIÓN-CLIMATIZACIÓN

Nos dirigimos a vosotros para realizar una serie de aclaraciones respecto a la ventilación/sistema de climatización en las instalaciones, basado en las [Recomendaciones de operación y mantenimiento de los sistemas de climatización y ventilación de edificios y locales para la prevención de la propagación del SARS-CoV-2](#) [30.07.2020](#)

Las recomendaciones propuestas se enmarcan en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID 19, en el que se prioriza la seguridad de los usuarios ante el contagio sobre el bienestar térmico y la eficiencia energética:

- El sistema de climatización garantiza renovación del aire de las instalaciones. El aire NO se Recircula, SE Renueva.
 - o Se ha aumentado el flujo de renovación de aire de las instalaciones.
- Se recomienda aumentar la ventilación natural, aunque pueda generar cierto desconfort por las condiciones de aire, o sensación térmica, el beneficio de la renovación de aire por ventilación cruzada está demostrado para bajar las tasas de contaminación de las estancias. Incluso en edificios con ventilación mecánica es recomendable realizar ventilación regular con ventanas.
 - o Para reforzar la ventilación mecánica se ventila a primera hora diariamente y se van a mantener abiertas ventanas de forma estratégica para favorecer la renovación del aire en las instalaciones.

Ante esto:

- No se puede modificar la apertura y el cierre de las ventanas ya que se interrumpen los "flujos" para reforzar el sistema de ventilación forzada.
- En caso de modificación en la apertura de las mismas se realizará conjuntamente por el área de Asuntos generales, así como por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo tras la solicitud correspondiente.

Según se puede leer en la nota adjunta, las medidas aplicadas están basadas en el documento denominado:

"RECOMENDACIONES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN DE EDIFICIOS Y LOCALES PARA LA PREVENCIÓN DE LA PROPAGACIÓN DEL SARS-CoV-2"

Que también figura anexo a la comunicación realizada a los trabajadores. Se adjunta documento de referencia:



Recomendaciones_d
e_operación_y_mant

Teniendo en cuenta que se trata de **recomendaciones realizadas por el Ministerio de Sanidad**, pero según nuestro criterio y según reflejan los datos que incluimos a continuación, muy a tener en cuenta con la **curva actual de contagios** registrados tanto a nivel nacional, como a nivel de la Comunidad Autónoma de Madrid, que actualmente se encuentra en **Estado de Alarma** decretado por el Gobierno de España:

Real Decreto 900/2020, de 9 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para responder ante situaciones de especial riesgo por transmisión no controlada de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.



Ver texto consolidado

Publicado en: «BOE» núm. 268, de 9 de octubre de 2020, páginas 86909 a 86915 (7 págs.)
 Sección: I. Disposiciones generales
 Departamento: Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática
 Referencia: BOE-A-2020-12109
 Permalink ELI: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/10/09/900>

Fuente:

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-12109



SECRETARÍA DE ESTADO
DE SANIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE
SALUD PÚBLICA

Centro de Coordinación de Alertas
y Emergencias Sanitarias

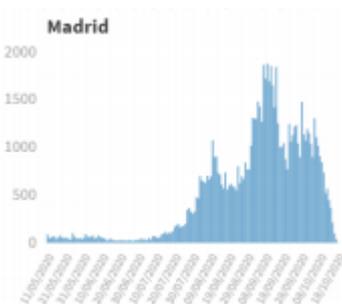
Actualización nº 231. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19). 19.10.2020 (datos consolidados a las 14:00 horas del 19.10.2020)

SITUACIÓN EN ESPAÑA

El presente informe se ha realizado, hasta el 10 de mayo de 2020, con los datos notificados diariamente de forma agregada por las comunidades autónomas. El pasado 11 de mayo de 2020 entró en vigor la nueva estrategia de vigilancia, por la que las comunidades autónomas deben notificar los casos confirmados de forma individualizada y diariamente al nivel estatal. Por lo tanto, a partir del 11 de mayo de 2020 se utiliza dicha información para la elaboración de este informe diario. En este informe se incluyen los casos confirmados con una prueba diagnóstica positiva de infección activa (PDIA) según se establece estrategia de detección precoz, vigilancia y control de COVID-19. En España hasta el momento se han notificado un total de 974.449 casos confirmados de COVID-19 y 33.992 fallecidos (Tabla 1, Tabla 2, Figura 1, Figura 2 y Figura 3). Las discrepancias que puedan aparecer respecto a los datos de casos totales notificados previamente son resultado de la validación de los mismos por las comunidades autónomas.

Tabla 1. Casos de COVID-19 confirmados totales, diagnosticados el día previo y diagnosticados o con fecha de inicio de síntomas en los últimos 14 y 7 días a 19.10.2020

CCAA	Casos totales	Casos diagnosticados el día previo	Casos diagnosticados en los últimos 14 días		Casos diagnosticados en los últimos 7 días		Casos diagnosticados con fecha de inicio de síntomas en los últimos 14d.		Casos diagnosticados con fecha de inicio de síntomas en los últimos 7d.	
			Nº	IA*	Nº	IA*	Nº	IA*	Nº	IA*
Andalucía	93.690	331	22.787	270,81	10.401	123,61	4.375	52,00	1.277	15,18
Aragón	44.322	476	6.720	509,36	3.633	275,38	3.249	246,27	1.099	83,30
Asturias	8.443	255	2.528	247,16	1.455	142,26	26	2,54	3	0,29
Baleares	16.195	43	1.491	129,71	732	63,68	893	77,69	326	28,36
Canarias	15.955	113	1.663	77,23	756	35,11	739	34,32	219	10,17
Cantabria	7.924	48	879	151,27	562	96,72	164	28,22	77	13,25
Castilla La Mancha	53.841	51	6.934	341,10	2.658	130,75	2.708	133,21	676	33,25
Castilla y León	64.171	3	11.666	486,17	5.716	238,21	3.556	148,19	1.026	42,76
Cataluña	176.860	218	27.653	360,29	14.714	191,71	9.529	124,15	2.829	36,86
Ceuta	1.020	3	336	396,33	160	188,73	202	238,27	56	66,06
C. Valenciana	49.648	20	5.792	115,75	2.474	49,44	2.583	51,62	511	10,21
Extremadura	14.686	220	3.180	297,83	1.766	165,40	730	68,37	238	22,29
Galicia	26.905	397	4.504	166,85	2.372	87,87	902	33,41	237	8,78
Madrid	281.388	354	29.274	439,33	12.845	192,77	8.117	121,81	1.712	25,69



Casos nuevos diarios por fecha de inicio de síntomas.

Fuente:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion_231_COVID-19.pdf

Según OMS, la incidencia acumulada en los últimos 14 días en la Comunidad de Madrid supera con creces la recomendada por los expertos, motivo por el cual, entendemos que hay que **garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones** para ayudar en la prevención de la propagación y

los contagios del SARS-COV-2 en edificios y centros de trabajo, teniendo en cuenta que las **instalaciones de climatización permiten contribuir** a reducir el riesgo de que una **persona infectada** del SARS-CoV-2, aún **sin presentar síntomas**, pueda contagiar a otros usuarios que estén en el mismo espacio, además de evitar propagar el coronavirus a otras zonas del edificio.

Sobre las recomendaciones del presente documento y las medidas que se pueden observar en el comunicado de la Empresa, les pasamos a detallar nuestras solicitudes:

Recomendación N°1: Caudal Mínimo del Aire Exterior:

Renovación del aire por ocupante. Se recomienda un mínimo de 12,5 l/segundo y ocupante.

Para asegurar este valor mínimo, se puede trabajar en dos direcciones: **augmentar la ventilación** o **reducir la ocupación**. En este sentido es posible que se deba recalcular la ocupación máxima de los espacios en base a la ventilación por ocupante.

- Solicitamos las mediciones realizadas por la Empresa sobre este parámetro o en caso contrario solicitamos que realicen las mediciones correspondientes del Caudal Mínimo para garantizar la correcta renovación del aire en las instalaciones de las distintas Sedes en las que el Grupo ILUNION CONTACT CENTER presta sus servicios. Así como, se ponga en un lugar visible para todos los trabajadores una nota en la que se informe de la fecha de la última revisión.

Recomendación N°2: Verificación de caudales:

Se debe verificar que los equipos encargados de la renovación de aire trabajen al menos en sus condiciones nominales de diseño y que posibles pérdidas de carga, especialmente internas al sistema sean mínimas (filtros con colmatación, etc.).

- Solicitamos que se nos haga llegar los resultados de la última revisión realizada por la empresa a este respecto sobre este aspecto o en caso contrario fecha prevista para las revisiones de los aparatos de climatización de las distintas sedes en las que ILUNION CONTACT CENTER presta sus servicios. Así como, se ponga en un lugar visible para todos los trabajadores una nota en la que se informe de la fecha de la última revisión.

Recomendación N°3: Modificar el control para Aumentar la Ventilación:

Si el sistema dispone de controles específicos de calidad de aire (sondas de CO₂, etc.), se recomienda desconectarlos dando prioridad al uso continuado y a máximo caudal del sistema (por horario). Se recomienda en horario laboral 2 horas antes/después de la apertura/cierre del centro de trabajo, trabajar con el caudal máximo que permita el sistema. En las horas restantes de la semana, incluido fines de semana, se recomienda mantener el sistema funcionando a bajo caudal, pero nunca por debajo del 25% del caudal de aire nominal.

- **Medida aplicada por empresa** .Solicitamos el detalle específico sobre los horarios de ventilación establecidos de las distintas sedes en las que el Grupo ILUNION CONTACT CENTER presta sus servicios y el número de ventanas por ocupación que tenéis organizadas.
- Solicitamos informe de parámetro caudal máximo del sistema de las distintas máquinas en uso actualmente.

Recomendación N°4: Reducir o Eliminar en lo Posible la Recirculación de Aire en los equipos:

Si se disponen unidades de tratamiento con recirculación de aire, siempre que las condiciones de operación lo permitan, se recomienda cerrar las compuertas de recirculación trabajando con aire exterior. Si se dispone de sección de "freecooling" pasar directamente a modo 100% aire exterior.

- **Medida aplicada por empresa**. Se verificará el parámetro caudal mínimo del aire.

Recomendación N°5: Recuperadores del calor:

En los recuperadores rotativos se recomienda realizar una inspección antes de ponerlos en funcionamiento, en la cual se comprobará el estado de la sección de recuperación en cuanto a fugas y by-pass de partículas desde el aire de extracción al de impulsión.

- Solicitamos las revisiones realizadas por la Empresa sobre este aspecto o en caso contrario fecha prevista para las revisiones de los aparatos de climatización de las distintas sedes en las que ILUNION CONTACT CENTER presta sus servicios. Así como, se ponga en un lugar visible para todos los trabajadores una nota en la que se informe de la fecha de la última revisión.

Recomendación N°6: Extracción de Aseos en Continuo:

Si existe un sistema de **extracción** dedicado para la zona de aseos u otras zonas anexas a la oficina (vestuario, etc.) **mantenerlos de forma permanente** (24 horas al día 7 días a la semana). En el caso de existir en los aseos **ventanas** practicables, se **recomienda no abrirlas debido** a que ello podría establecer un flujo de aire inverso y sacar aire de los aseos al resto del edificio y facilitar la contaminación por vía fecal-oral. Se limitará así la contaminación fecal-oral.

- Hemos observado que las ventanas de los aseos de Julián Camarillo permanecen abiertas en contra de lo indicado en las recomendaciones. Solicitamos confirmación por parte de la empresa sobre los extractores habilitados en los aseos. Solicitamos revisión de estos aspectos y comunicación por parte de la empresa sobre las medidas a realizar.

Recomendación N°7: Aumento de la ventilación natural:

Si el edificio en origen no dispone de sistemas de ventilación mecánica, es recomendable la apertura de ventanas accesibles.

- **Medida aplicada por empresa.** Se verificará el parámetro caudal mínimo del aire.

Recomendación N°8: Temperaturas de consigna habituales:

Las condiciones de operación del edificio impuestas por el vigente Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre, no afectan de forma significativa a la desactivación del virus, y las condiciones que la permitirían, especialmente por condiciones térmicas por encima de 30º no son compatibles con una actividad en el interior de los locales climatizados convencional. Por tanto, se recomienda no cambiar los puntos de consigna de calefacción ni refrigeración.

- Solicitamos que se realicen las mediciones de condiciones ambientales habituales con respecto a Temperatura, Humedad relativa y CO₂ en los edificios, dejando constancia que desde el mes de **Marzo** no tenemos notificación de dichas mediciones y la situación desde marzo en el centro de trabajo ha cambiado, la ocupación no es la misma y las instalaciones han permanecido cerradas más tiempo de lo habitual sobre todo en los primeros 5 meses del comienzo de la crisis sanitaria, por lo que, consideramos que se deben realizar nuevas mediciones de Condiciones Ambientales que reflejen la situación actual.

Recomendación N°9: Humedad Relativa en los valores habituales:

Aunque en el control de la humedad hay más controversia, según los distintos estudios aportados, los rangos reglamentarios en vigor (30 a 70 % de HR) se consideran adecuados por lo que también se recomienda mantener los puntos de consigna establecidos previamente en el edificio.

- Tal como les indicamos en el punto anterior con respecto a la Temperatura, se deben realizar mediciones termohigrométricas nuevas en el último trimestre de este año.

Sistemas de filtración y purificación del aire: en la página 9 del citado documento, realiza la siguiente recomendación:

Independientemente de la obligatoriedad de cumplimiento del RITE, existen equipos específicos, bien para incorporar a los existentes o como equipos autónomos, con distintas tecnologías y las combinaciones de ellas que se reflejan en este documento como nota informativa por ser soluciones disponibles en el mercado que cada técnico aplicará bajo su criterio. Se trata de tecnologías de apoyo que si no se dimensionan o aplican correctamente pueden no cumplir los objetivos para los que se prescriben y cuya efectividad será el resultado de la combinación de los tratamientos y la aplicación de las tecnologías usadas.

3.2.2 Sistemas portátiles.

Recomendación 11b. Sistemas de filtración y purificación portátiles:

En el **caso de locales con dificultades para obtener una ventilación satisfactoria**, se recomienda el uso de unidades portátiles equipadas con filtros de alta eficiencia **HEPA**, ubicadas en los espacios a tratar. Es preciso que mantengan un índice de movimientos hora significativo.

Los filtros HEPA deberán tener una filtración altamente eficiente del aire, con capacidad de retener **aerosoles** en porcentajes superiores al **99,95%**, según la norma UNE1822.

Adicionalmente, los sistemas de filtración y purificación portátiles pueden contar con tecnologías complementarias de purificación, tales como radiación ultravioleta u otras, que deberán demostrar su eficacia e inocuidad.

- Solicitamos que se realicen las mediciones de todas las variables propuestas a lo largo del documento. Así como, Solicitamos que la empresa valore la adquisición de filtros portátiles, ya que, serían un apoyo adicional a la renovación correcta del aire y, solucionaría los problemas de temperatura que se pueden llegar a producir de cara al invierno por la apertura de las ventanas, que en los meses de frío supondrá tener las ventanas abiertas con la calefacción puesta, siendo insuficiente esto para mantener una adecuada temperatura y suponiendo un gran gasto energético. El uso de filtros portátiles podría solucionar este problema, disminuir el gasto energético para la empresa y el absentismo ya que con las ventanas abiertas el personal se va a enfermar este invierno con más frecuencia.

Recomendación N°12: Mantenimiento preventivo antes de la reapertura.

Recomendación N°14: Revisión y limpieza de los filtros del aire.

Recomendación N°15: Revisión y limpieza de unidades de impulsión y retorno.

- Solicitamos las revisiones realizadas por la Empresa sobre estos aspectos o en caso contrario fecha prevista para las revisiones de los aparatos de climatización de las distintas Sedes en las que el Grupo ILUNION CONTACT CENTER presta sus servicios.

Recomendación N°17: Actuaciones ante un caso sospechoso de Covid-19:

Ventilación del espacio donde se haya alojado la persona de, al menos, 4 horas. Ventilación al máximo, tanto forzada como natural de ser posible. **La ventilación debe comenzar al menos 2 horas antes de comenzar las labores de desinfección.**

- En este punto, tenemos constancia de que la empresa no realiza la correcta ventilación por el tiempo necesario, por lo que les solicitamos que procedan a incorporar este punto en sus protocolos.

Dentro del protocolo de limpieza y desinfección del espacio, incluir las rejillas de impulsión y retorno de aire. Extracción y limpieza y desinfección del filtro de la unidad interior si la hubiera (fancoil, split). Limpieza y desinfección de la unidad interior, en caso de existir, pulverizando una solución desinfectante.

- Solicitamos contestación al informe que les hemos hecho llegar sobre las incidencias e incumplimiento de los protocolos de limpieza.

Por todo lo anteriormente expuesto y por la trascendencia de la situación actual, se solicita respuesta motivada a todas las cuestiones planteadas en el presente informe.

Atentamente,

M^a Ángeles García Rojas
Delegada PRL S. Técnicos-CCOO
ILUNION Contact Center, Madrid

Raquel Cano Pascual
Delegada PRL S. Técnicos-CCOO
ILUNION Contact Center, Madrid

Madrid 21 de octubre de 2020

A/A Helena Miñarro Marin

Jefa de Seguridad y Salud y Bienestar en el trabajo

Grupo ILUNION Contact Center

A/A Mario Moreno Román

Director de Gestión de Gestión de Personas y Desarrollo del talento

Grupo ILUNION Contact Center

Por la presente las delegadas de Prevención de Riesgos Laborales les hacemos llegar cuestiones relacionadas con aspectos del protocolo sobre la Evaluación de riesgos por Covid-19 de la empresa y sus medidas preventivas.

En el apartado "**Medidas preventivas a adoptar en nuestras instalaciones con los colectivos sensibles**" Consta lo siguiente:

"Trabajador puede permanecer en su puesto de trabajo; si bien serán prioritarios para establecer Teletrabajo así como evitar rotaciones de personal."

B. Medidas preventivas a adoptar en nuestras instalaciones con los colectivos sensibles catalogados como "Grupos Vulnerables".

Identificación de trabajadores vulnerables o sensibles al contagio por COVID-19:

- El servicio sanitario del SPRL debe evaluar la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación a la infección de COVID 19, establecer la naturaleza de especial sensibilidad de la 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.: con la evidencia científica disponible, el Ministerio de Sanidad ha definido como grupos vulnerables para COVID-19 las personas con: Enfermedad Cardiovascular, incluida hipertensión, Enfermedad pulmonar crónica, Diabetes, Insuficiencia renal crónica, Inmunodepresión, Cáncer en fase de tratamiento activo, Enfermedad hepática crónica severa, Obesidad Mórbida (IMC 40), Embarazo y Mayores de 60 años.
- Una vez confirmados y valoradas:
 - o Emitirán informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección.
 - Con estas medidas pueden darse dos casos:
 - Cumplimiento de las medidas propuestas, así como las establecidas por la empresa:
 - o Trabajador puede permanecer en su puesto de trabajo; si bien serán prioritarios para establecer Teletrabajo así como evitar rotaciones de personal.
 - Imposibilidad de llevar a cabo las medidas propuestas, pe teletrabajo:
 - o Emisión, por parte del Servicio Sanitario de SPRL, de informe indicando su vulnerabilidad frente a COVID

Con respecto a esta medida, queremos trasladarles que, **no se está aplicando en todas las campañas y con todos los trabajadores.**

Tenemos conocimiento de que se está **haciendo entrar en las rotaciones de trabajo presencial y teletrabajo, a trabajadores con valoración de sensibles por parte de Quirón.** Sensibles que según el informe de Quirón, "Pueden permanecer en su puesto de trabajo" tal como se establece en vuestros protocolos, por lo que entendemos que deberían seguirse con ellos, las medidas que se establecen en este apartado **"serán prioritarios para establecer teletrabajo así como evitar rotaciones de personal"**.

Esta situación os la estamos haciendo llegar a través de los diferentes correos electrónicos mantenidos con ustedes a este respecto, solicitando información sobre si existía algún cambio en los protocolos de la empresa. Pero hasta el momento no nos habéis notificado de ningún cambio.

Aunque parte de plantilla nos sigue informando que aunque son sensibles evaluados como tales por Quirón Prevención, **se les está incluyendo en las rotaciones de trabajo presencial y teletrabajo.**

A nuestro parecer, la empresa está imponiendo el retorno a las instalaciones en modalidad presencial para el conjunto de los trabajadores, aplicándose una rotación entre modalidad presencial y teletrabajo, sin distinción de empleados que puedan sufrir alguna patología sensible al Covid-19.

Por otro lado, también como ya les hemos trasladado anteriormente, en Zardoya-Otis, al personal sensible no se le ofrece teletrabajo ni siquiera en rotación.

Incluso al personal indefinido de la empresa en esta campaña, quienes su adscripción a la campaña es una mera cuestión de organización del trabajo y, que la empresa mantiene en Zardoya-Otis, campaña que no tiene opción de teletrabajo, aún sabiendo que, son sensibles y debe priorizarse el teletrabajo para ellos, en la campaña que sea dentro de la empresa, ya que eso es sólo organización interna.

Por lo que, **tampoco se está priorizando el teletrabajo en estos sensibles.**

Indicarles que con respecto a la recomendación que se hace a los trabajadores "Sensibles, pueden permanecer en su puesto de trabajo con las medidas de seguridad" es necesario que bien, por Quirón, bien por parte del SPM, se especifiquen cuales son esas medidas que actualmente no se están indicando.

Por último indicarles que, con respecto a **otras situaciones de riesgo:**

Consideramos que la empresa no está teniendo en cuenta otros factores de riesgo, que si bien afectan a todo el conjunto de la plantilla, incide con más gravedad en los empleados especialmente sensibles, como sería, el contacto con personas positivas asintomáticas, que sin saberlo puedan acudir al puesto de trabajo en modalidad presencial, produciéndose una situación imposible de controlar por la empresa y por el propio afectado.

Les solicitamos que revisen los procedimientos reales que se están llevando a cabo con el fin de priorizar el teletrabajo evitando rotaciones para todo el personal sensible en nuestra empresa.

A la espera de respuesta

Atentamente

Mariam García Rojas - Raquel Cano Pascual

Delegadas de PRL ILUNION Contact Center

Informe de respuesta de las delegadas de PRL de ILUNION Contact Center con relación al documento de Medidas preventivas frente covid19 campaña Zardoya-Otis ILUNION Contact Center- ILUNION CEE Contact Center, que nos fue entregado por el SPM el 27 de octubre de 2020

A/A Helena Miñarro
Jefa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo.

Madrid 11/11/2020

Por la presente, las delegadas de PRL de ILUNION Contact Center le trasladamos nuestra respuesta al documento de "Medidas preventivas frente Covid-19 campaña Zardoya-Otis" que nos ha hecho llegar con fecha 27 de octubre de 2020.

En primer lugar indicar que en el documento **no constan las medidas preventivas aplicables al personal de especial sensibilidad a la Covid-19 en esta campaña.**

Así mismo se hace mención en el documento a información y comunicación a los trabajadores tanto de ILUNION Contact Center como del cliente Zardoya-Otis. Les solicitamos que nos hagan llegar copia de las notificaciones que a este respecto se han hecho llegar a estos trabajadores por parte de la empresa Zardoya-Otis. Sobre la información reflejada en el documento, indicarle:

- **Limpieza:** En este apartado se indica que los servicios de limpieza **pasan solo una vez al día de lunes a viernes**, no indicándose cuando lo hacen ni qué parte de los puestos de trabajo limpian. Los fines de semana, no se limpia y desinfectan los puestos de trabajo ni las zonas comunes. Recordarles que la mayor parte de estos trabajadores **prestan servicio 24 horas lunes a domingo**, por lo que **no se está limpiando y desinfectando** la sala de trabajo y zonas comunes, **ni en todos los turnos**, ya que pasan una vez al día, **ni todos los días** en los que están allí los trabajadores, ya que pasan de lunes a viernes.

En este informe se indican las medidas que se han tomado en las instalaciones de ZARDOYA OTIS de la Calle Golfo de Salónica 73 para la gestión del COVID19 y donde prestan su servicio trabajadores/as de las empresas ILUNION CONTACT CENTER Y DE ILUNION CEE CONTACT CENTER.

- ❖ En el edificio se han organizado como se tiene que transitar por el edificio:
 - Indicaciones de entrada y salida. Obligatorio y señalizado.
 - Utilización de ascensores por una única persona
 - Utilización de escaleras con dirección de subida y de bajada, no se pueden utilizar indistintamente.
 - Uso obligatorio de mascarilla cuando se transita por el edificio.
 - Se debe intentar evitar desplazarse por el edificio.
 - Prohibido más de una persona en el Office, limitada la entrada de 1 en 1.
 - Se debe comer en el propio puesto
- ❖ Los servicios de limpieza pasan una vez al día de lunes a viernes. Cada uno de los trabajadores/as antes de sentarse en el puesto limpia todo con el desinfectante facilitado por ILUNION CONTACT CENTER BPO.
 - Se dispone de cubos con tapa en la 1ª planta en la sala de descanso y en los laterales de cada bancada.
 - Se dispone de Gel hidroalcohólico para uso de los trabajadores.
- ❖ Cada trabajador dispone para uso individual de un teclado, un ratón y un casco, salvo en el puesto del MPD, que tienen un casco compartido, para éste puesto hay unas esponjillas individuales para colocarlas en el micrófono además de que **se limpian cada vez que lo utiliza otra persona.**
- ❖ El personal de ILUNION CONTACT CENTER Y DE ILUNION CEE CONTACT CENTER se encuentra dividido en dos plantas, la 1ª y la 4ª.

Informe de respuesta de las delegadas de PRL de ILUNION Contact Center con relación al documento de Medidas preventivas frente covid19 campaña Zardoya-Otis ILUNION Contact Center- ILUNION CEE Contact Center, que nos fue entregado por el SPM el 27 de octubre de 2020

Además se indica que, cada uno de los trabajadores limpia su propio puesto. Recordarles que **no es obligación del trabajador la limpieza de las instalaciones** y, que es la empresa la responsable de la limpieza y por tanto, es la empresa la que debe garantizar que se lleve a cabo, independientemente de que el servicio se preste en el centro de trabajo del cliente.

Se indica también que disponen de cubos con tapa, pero no se hace referencia a si estos cubos de basura se activan con sistema de pedal o deben ser manipuladas las tapas de los cubos con las manos. Toda superficie que esté en contacto continuo y directo con las manos de los trabajadores **debe ser desinfectada varias veces al día**. Indicarles además que en los baños del edificio hay papeleras descubiertas en el suelo que a menudo se llenan de papel y basura y que solo se vacían una vez al día, como ya les hemos indicado en varios correos (los días 10 de agosto, 06 y 10 de noviembre)

También aparece reflejado en este apartado que en el puesto denominado MPD, no hay un casco propio para el trabajador y por ello facilitan un cubre micrófono individual, indicándose en el documento que, el casco de uso compartido "*se limpia cada vez que lo utiliza otra persona*" pero no se especifica quién lo limpia, si lo hacen los trabajadores o el servicio de limpieza.

También se indica en el informe que los 33 puestos de trabajo no están ocupados, pero tras hablar con los trabajadores, nos informan que **sí que están ocupados los 33 puestos cada día, por lo que la sala está siendo ocupada en aforo completo**.



- **1ª Planta hay 33 puestos habilitados, separados por mamparas. Las mamparas cubren al trabajador lateralmente y en altura cuando el trabajador se encuentra en posición sentado por lo que cuando se levanta es obligatoria el uso de la mascarilla. Los 33 puestos no están todos ocupados, las bancadas son de 6 personas pero se han habilitado 3 salas en la 4ª planta para evitar que los 6 puestos estén ocupados.**
- 4ª Planta: Se han habilitado 3 salas con 3 personas en cada una donde la distribución de los puestos mantienen una distancia de más 1,50m.
- ❖ En la 1ª planta también se encuentra el departamento de cobros, de forma presencial hay 8 personas para así asegurar las distancias de seguridad entre ellas de al menos 1,50m.
- ❖ El personal que realiza funciones administrativas están separados entre ellos manteniendo las medidas de separación de al menos 1,50. Los puestos que se encuentra de frente se han añadido unas mamparas de metacrilato para ampliar el espacio de protección de 30 a 33 cm más del que ya había en la mampara fija de separación, cubriendo mas al trabajador en posición sentado frente a la persona que tiene enfrente.
- ❖ Las entradas y salidas de los turnos de trabajo se hacen de forma escalonada y el personal de turno partido, también tiene establecida la hora de comida de forma escalonada, de manera que unos paran a las 14:00, otros a las 14:30 y otros a las 15:00.
- ❖ Todos los trabajadores/as reciben información y comunicados tanto de Ilunion CONTACT CENTER como de ZARDOYA OTIS sobre las normas de actuación frente al COVID.

Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.

Amaya Ortega Rivas.

Informe de respuesta de las delegadas de PRL de ILUNION Contact Center con relación al documento de Medidas preventivas frente covid19 campaña Zardoya-Otis ILUNION Contact Center- ILUNION CEE Contact Center, que nos fue entregado por el SPM el 27 de octubre de 2020

Con respecto a las mamparas, que dividen los puestos de trabajo, no se especifica si se limpian y desinfectan, creemos que, no se están limpiando **ya que tenemos constancia de que los trabajadores no lo hacen, en parte porque no es su obligación mantener limpias las instalaciones.**

Como les indicábamos antes, los días 10 de agosto, 06 de noviembre y 10 de noviembre mediante correo electrónico les hemos hecho llegar el estado en el que se encuentran las instalaciones de Zardoya-Otis con respecto a la limpieza, baños con las papeleras a rebosar de papel, papeles por el suelo, en las superficies y lavabos visiblemente sucios de los que les hemos adjuntado fotos en más de una ocasión en los últimos cuatro meses.

Según nos trasladan los trabajadores, estos baños se limpian solo una vez al día, sobre las 14.00 de la tarde, por lo que, a las dos de la tarde estos **baños tienen la suciedad acumulada de toda la tarde y noche del día anterior y de toda esa mañana.**

Ventilación: En el informe que nos hacen llegar no figuran las medidas aplicadas a las salas de trabajo con respecto a los protocolos y sistemas de ventilación en las salas de trabajo.

Aunque los puestos de trabajo estén separados por mamparas, la sala de trabajo de la planta 1º (24 horas) es una sala pequeña en la que coinciden muchos trabajadores y **debe ventilarse adecuadamente**, sobre ello, como les trasladamos por correo electrónico el pasado 10 de noviembre, los trabajadores nos están indicando que no se está ventilando bien, ya que permanecen abiertas solo unas ventanas en la entrada de la sala pero, el resto de la sala está sin ventilar y como no hace corriente, **se percibe un ambiente cargado.**

Les solicitamos que nos hagan llegar los protocolos de limpieza y desinfección de los puestos de trabajo y las salas o espacios de uso compartido en Zardoya-Otis, así como los protocolos de ventilación y renovación del aire.

Uso de mascarillas: Observamos que la empresa indica en su evaluación de riesgos, que es obligatorio para los trabajadores el uso de las mascarillas en las zonas comunes, **pero no está facilitando mascarillas a estos trabajadores.** Indicarles que además repetidamente estamos solicitándoles que se facilite a estos trabajadores, al menos, las mismas mascarillas higiénicas que al resto de la plantilla, pero tras meses de trabajo presencial de estos compañeros, **aún no les han llegado.**

La última vez que se lo solicitamos fue en la reunión del Comité de Seguridad y Salud del 23 de octubre, en la que se comprometieron a tratar el asunto, pero más de tres semanas después, siguen sin recibirlas.

Además trabajadores de la campaña de Zardoya-Otis nos están comunicando que, si bien en las zonas comunes están obligados a circular con mascarilla, en la misma **sala de trabajo no las suelen llevar, y ocurre muy a menudo que los trabajadores se levantan a hacer consultas**, tanto a la coordinación, como entre ellos mismos por motivos de trabajo y, para llevar a cabo esas consultas se levantan **sin mascarilla**, y, se van a al puesto de trabajo de otro compañero que tampoco lleva la mascarilla puesta, ni ese compañero, ni toda la bancada de puestos, todos ocupados por las que pasan. Nos indican que, sobre eso, nadie les dice nada y, tampoco hay ningún **responsable de la empresa que evite que ocurra.**

Por lo que, una vez revisado el documento en el que nos informan de las medidas de Seguridad e Higiene en esta campaña y, teniendo en cuenta que el 100% de la plantilla en esa campaña está en modalidad presencial, incluido el personal sensible a la Covid-19, exponerles lo siguiente:

- Las medidas de higiene en el Centro de trabajo de Zardoya-Otis según la información que nos trasladan desde la empresa, **nos parecen insuficientes.** Ya que la limpieza del

centro de trabajo debe ser continúa, en lugar de una vez al día y debe ser de lunes a domingo y por lo que vemos, solo se limpia de lunes a viernes.

- Las medidas de higiene en el Centro de trabajo de Zardoya-Otis según la información que nos trasladan desde la empresa, nos **parecen insuficientes**. Debido a que la limpieza y desinfección de los puestos de trabajo antes y después de comenzar la actividad laboral está recayendo en los trabajadores, que no tienen ninguna responsabilidad de dejar limpias mamparas, mesas ni material de trabajo.
- Las medidas de higiene en el Centro de trabajo de Zardoya-Otis según la información que nos trasladan desde la empresa, nos **parecen insuficientes**. Ya que no se procede a limpiar de manera continua los objetos y zonas de uso común.

Y según la información que nos trasladan los trabajadores y que les hemos estado haciendo llegar por correo electrónico:

- Las medidas de protección individual en el Centro de trabajo de Zardoya-Otis **nos parecen insuficientes**. Ya que no se facilita mascarillas a los trabajadores, en los puestos de trabajo no se usan y, los trabajadores se levantan, rompen la distancia de seguridad sin mascarilla y la empresa no evita que esto ocurra.

En Zardoya- Otis hay trabajadores sensibles a la Covid-19, con patologías muy complicadas que ellos mismos nos han trasladado. Trabajadores que han pasado una valoración de Quirón Prevención en la que figura que son sensibles a la Covid-19, pero que, al estar adscritos a la campaña de Zardoya-Otis, la empresa les ha dicho que no es posible para ellos el trabajo a distancia, no porque no sea posible que se realice ese trabajo a distancia, ya que durante el estado de alarma en abril y mayo muchos departamentos en esa campaña, han llevado a cabo sus funciones en modalidad de teletrabajo, sino porque según la empresa nos indica, **el cliente de Otis no quiere que estén en teletrabajo los trabajadores de ILUNION Contact Center, aunque los trabajadores de OTIS sí tengan teletrabajo.**

Indicar que estos trabajadores sensibles a la Covid-19 según la OMS, tras valoración de Quirón Prevención, cuentan con un informe del SPA que indica lo siguiente *"Trabajador sensible, puede permanecer en su puesto de trabajo habitual manteniendo las medidas de seguridad y protección generales recomendadas por el Ministerio de Sanidad"*

Pero tras valorar el estado de la limpieza y seguridad en las instalaciones, **consideramos que las medidas que Higiene y protección individual que establece el Ministerio de Sanidad** no se están cumpliendo en ese centro de trabajo y la empresa no las está pudiendo garantizar.

Por lo que, no se deben mantener en este centro de trabajo a las personas sensibles a la Covid-19 como hasta el momento, les solicitamos que les procedan a facilitar trabajo a distancia como al resto del personal sensible en toda la empresa.

Por todo lo anteriormente expuesto les solicitamos:

1. Soliciten refuerzo de limpieza en las instalaciones de Zardoya-Otis para que se garantice una correcta limpieza y desinfección.
2. Nos hagan llegar respuesta sobre las incidencias planteadas en las que figuren:
 - ✓ Protocolos actualizados de limpieza de las instalaciones, incluyéndose en ellos las acciones destinadas a solucionar las incidencias planteadas en este informe.
 - ✓ Protocolos de ventilación en las salas de trabajo.

Informe de respuesta de las delegadas de PRL de ILUNION Contact Center con relación al documento de Medidas preventivas frente covid19 campaña Zardoya-Otis ILUNION Contact Center- ILUNION CEE Contact Center, que nos fue entregado por el SPM el 27 de octubre de 2020

3. Con el fin de minimizar el contagio para los trabajadores sensibles a la Covid-19, solicitarles que procedan a **facilitar teletrabajo a este reducido número de trabajadores tal como lo han hecho con el resto de la plantilla en otras campañas.**
4. Lleven a cabo mediciones de condiciones ambientales (Temperatura, Humedad relativa y CO₂) en las instalaciones del cliente Zardoya-Otis.
5. Procedan a facilitar mascarillas a los trabajadores de esta campaña, así como a establecer protocolos y garantizar que se cumplan, sobre el uso de mascarillas en la sala de trabajo que garanticen la protección individual de los trabajadores.
6. Procedan a incorporar a la Planificación de la Actividad Preventiva, las medidas aprobadas en el seno del Comité de Seguridad y Salud de ILUNION Contact Center.

Debido a la situación de emergencia sanitaria en la que nos encontramos, **solicitamos respuesta en el plazo de 7 días.**

M^a Ángeles García Rojas-
Delegada de Prevención de Riesgos Laborales, ILUNION Contact Center, Madrid.

**Informe de los delegados de Prevención de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

**Informe de los delegados de Prevención de CCOO ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

16 de Abril de 2021

Tras la decisión confirmada por parte de la Empresa en el Comité de Seguridad y Salud celebrado el pasado 12 de Abril, donde manifiestan la **reincorporación al modelo presencial por parte de la plantilla en máxima ocupación**, que ya se está realizando en el mes de Abril, les hacemos entrega del informe realizado por los delegados de PRL de CCOO de la Empresa **ILUNION Contact Center** y los delegados de PRL de **CEE ILUNION Contact Center**, sobre la situación actual de la empresa en relación con **COVID-19**.

En el presente informe, se detallan las **medidas preventivas** observadas que **no se cumplen de forma estricta** por parte de la empresa.

Para poner en **contexto la gravedad de la situación** y la posible repercusión que puede tener el no cumplir de forma estricta las medidas preventivas, a continuación, detallamos datos e informes oficiales.

Según los informes publicados por el **Ministerio de Sanidad**, en su página:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/situacionActual.htm>

En concreto el **denominado "Circulación de variantes de SARS-CoV-2 de interés para la salud pública en España. Evaluación Rápida de Riesgo 04.03.2021"**, adjuntamos a la documentación presentada.

En la página 1 del citado informe figura:

La variante B.1.1.7, se encuentra circulando en España, y en algunos lugares donde se han realizado estimaciones de incidencia, está aumentando muy rápidamente en relación con otras variantes del virus. El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto, aunque las medidas de prevención utilizadas hasta el momento son eficaces. En caso de aumentar la incidencia, el impacto podría ser alto, por la asociación posible con una mayor gravedad y letalidad. El riesgo de reinfecciones por esta variante y de disminución de la efectividad vacunal se considera bajo.

El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto.

En la página 3 del citado informe figura:

Variante	Mutaciones más relevantes	Impacto potencial para la salud pública	Dispersión geográfica
B.1.1.7	N501Y, del 69-70, P681H, Y144 del, A540D	Aumento de transmisibilidad Posible incremento de la letalidad Escaso efecto sobre la inmunidad. Ligera reducción de efectividad vacunal.	Predominante en Reino Unido, Irlanda, Israel y rápida progresión en otros países (especialmente países europeos)

Aumento de transmisibilidad. Posible incremento de la letalidad.

En la página 6 del citado informe figura:

Varias publicaciones científicas e informes técnicos apoyan la hipótesis de un aumento en la transmisibilidad de esta variante (2,6,7). En un estudio poblacional de cohortes pareadas en Reino Unido (2) se observó que la variante B.1.1.7 causaba una mayor tasa de ataque secundaria en el contexto de brotes familiares sensiblemente mayor que para el resto de variantes independientemente de grupos de edad, tipo de contacto o región geográfica (8,9). Un estudio posterior de modelización dinámica y estadística concluye que esta variante presenta una infectividad entre un 43 y un 82% mayor a la de las variantes preexistentes con un rango de intervalo de confianza al 95% de 38-106% (10).

Existen publicaciones científicas e informes técnicos que apoyan la hipótesis de un aumento en la transmisibilidad de esta variante.

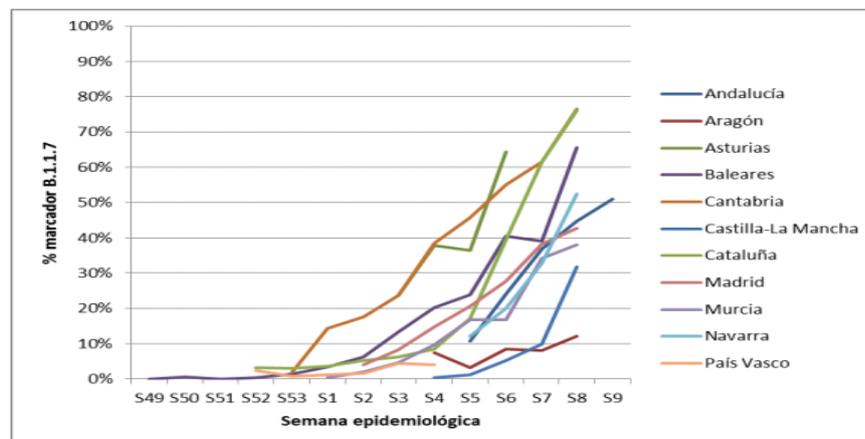
En la página 7 del citado informe figura:

variantes (2). Sin embargo, en comunicados posteriores del Grupo Asesor de Amenazas de Virus Respiratorios Nuevos y Emergentes (NERVTAG por sus siglas en inglés de New and Emerging Respiratory Virus Threats Advisory Group) del gobierno británico recogieron varios análisis independientes que mostraron que la infección por esta variante pudiera conllevar un aumento de la gravedad de la infección con un mayor riesgo de muerte, que se observó en todos los grupos de edad. Según estos primeros resultados, la letalidad de la VOC B.1.1.7 respecto a otras variantes

Análisis confirman que la infección por esta variante puede conllevar un aumento de la gravedad, en todos los grupos de edad.

En la página 10 del citado informe figura:

Figura 5. Evolución del porcentaje de marcadores de B.1.1.7 detectado por las Comunidades Autónomas entre la semana 49 de 2020 y la 9 de 2021.



Fuente: elaboración propia con datos suministrados por las CCAA y el Instituto de Salud Carlos III

En la página 13 del citado informe figura:

Evaluación del riesgo para España

Variante B.1.1.7.

Según la evidencia disponible, esta variante está asociada a una mayor capacidad de transmisión, lo que puede condicionar una mayor incidencia de la enfermedad en los lugares donde circule y no se apliquen estrictamente las medidas de prevención de la infección. También existen evidencias que indican que B.1.1.7 podría estar asociada a una mayor virulencia con aumento de la letalidad en todos los grupos de edad. La variante B.1.1.7 no se ha detectado con mayor frecuencia en casos de reinfección respecto a otras variantes en estudios preliminares, aunque son necesarias más observaciones. Hay estudios que indican una capacidad de neutralización de los anticuerpos en vacunados con pautas completas igual para B.1.1.7 que para el resto de las variantes, lo que indica que la efectividad de la vacuna con esta variante es muy poco probable que se vea alterada y estudios para alguna de las vacunas que demuestran buena efectividad en un entorno con alta prevalencia de la variante.

La variante B.1.1.7, se encuentra circulando en España, y en algunos lugares donde se han realizado estimaciones de incidencia, está aumentando muy rápidamente en relación con otras variantes del virus. La presencia de esta variante en nuestro país podría condicionar un aumento de la incidencia, aunque las observaciones realizadas hasta el momento en España y otros países indican que las medidas de prevención y control de la enfermedad son eficaces y logran reducir las tasas de incidencia a pesar de la generalización de esta variante. El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto y en caso de aumentar la incidencia, el impacto podría ser alto, por la asociación posible con una mayor gravedad y letalidad. El riesgo de reinfecciones por esta variante y de disminución de la efectividad vacunal se considera bajo.

Mayor capacidad de transmisión, mayor incidencia de la enfermedad, en los lugares donde circule y no se apliquen ESTRICTAMENTE las medidas de prevención de la infección. Mayor virulencia, aumento de letalidad en todos los grupos de edad.

La variante se encuentra circulando en España (...) está aumentando muy rápidamente en relación con otras variantes del virus.

El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto (...) el impacto podría ser alto.

En la página 14 del citado informe figura:

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La variante B.1.1.7, se encuentra circulando en España, y en algunos lugares donde se han realizado estimaciones de incidencia, está aumentando muy rápidamente en relación con otras variantes del virus. El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto, aunque las medidas de prevención utilizadas hasta el momento son eficaces. En caso de aumentar la incidencia, el impacto podría ser alto, por la asociación posible con una mayor gravedad y letalidad. El riesgo de reinfecciones por esta variante y de disminución de la efectividad vacunal se considera bajo.

El riesgo de transmisión sin las medidas adecuadas se considera alto.

Según figura en la **Ley 2/2021 de 29 de Marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19**, publicada en el BOE el pasado 30 de Marzo, en su **Artículo 7, Centros de trabajo**:

Artículo 7. Centros de trabajo.

1. Sin perjuicio del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y del resto de la normativa laboral que resulte de aplicación, el titular de la actividad económica o, en su caso, el director de los centros y entidades, deberá:

a) Adoptar medidas de ventilación, limpieza y desinfección adecuadas a las características e intensidad de uso de los centros de trabajo, con arreglo a los protocolos que se establezcan en cada caso.

b) Poner a disposición de los trabajadores agua y jabón, o geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.

c) Adaptar las condiciones de trabajo, incluida la ordenación de los puestos de trabajo y la organización de los turnos, así como el uso de los lugares comunes de forma que se garantice el mantenimiento de una distancia de seguridad interpersonal mínima de 1,5 metros entre los trabajadores. Cuando ello no sea posible, deberá proporcionarse a los trabajadores equipos de protección adecuados al nivel de riesgo.

d) Adoptar medidas para evitar la coincidencia masiva de personas, tanto trabajadores como clientes o usuarios, en los centros de trabajo durante las franjas horarias de previsible mayor afluencia.

e) Adoptar medidas para la reincorporación progresiva de forma presencial a los puestos de trabajo y la potenciación del uso del teletrabajo cuando por la naturaleza de la actividad laboral sea posible.

2. Las personas que presenten síntomas compatibles con COVID-19 o estén en aislamiento domiciliario debido a un diagnóstico por COVID-19 o que se encuentren en periodo de cuarentena domiciliaria por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con COVID-19 no deberán acudir a su centro de trabajo.

3. Si un trabajador empezara a tener síntomas compatibles con la enfermedad, se contactará de inmediato con el teléfono habilitado para ello por la comunidad autónoma o centro de salud correspondiente, y, en su caso, con los correspondientes servicios de prevención de riesgos laborales. De manera inmediata, el trabajador se colocará una mascarilla y seguirá las recomendaciones que se le indiquen, hasta que su situación médica sea valorada por un profesional sanitario.

Con fecha **14 y 15 de Abril de 2021**, las Delegadas y Delegados de Prevención de Riesgos laborales, han realizado una **observación y mediciones sobre las medidas preventivas actuales en el Centros de Trabajo situado en:**

Julián Camarillo 45 28037 Madrid

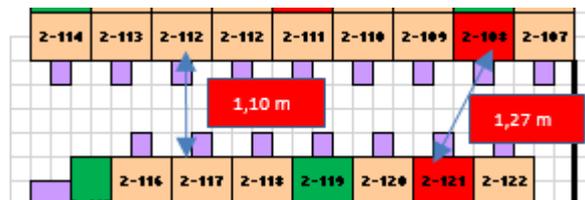
A continuación, se refleja el resultado de la observación y mediciones realizadas en cada una de las **plantas de trabajo**, se ofrecen resultados de **Ventilación Observada** y **Ocupación** de puestos, indicando aquellos puestos de trabajo que están ocupados y **NO CUMPLEN LA DISTANCIA DE 1,5 METROS**.

Leyenda de colores:

Verde Puesto Ocupado cumple la distancia. Rojo Puesto Ocupado NO CUMPLE la distancia.

Se muestra un ejemplo, los puestos **2-108 y 2-121**, están marcados en rojo, porque al realizar la medición en plataforma, el resultado es de **1,27 metros**.

El puesto 2-119 está ocupado, pero marcado en verde pues se respeta la distancia con el resto de los compañeros presentes en el momento de la toma de datos.



Hay que indicar que también se han **detectado bancadas en las que la distancia entre los puestos es INFERIOR a 1,50 metros**, en el ejemplo mostrado, la bancada tiene 1,10 metros y aunque en el momento de la visita no se localizaron agentes sentados, podría ser que se encontraran en Descanso, Pausa de Pantalla, Servicio, etc.

Este aspecto de las medidas que existen entre bancada y bancada, lo consideramos también muy importante y se reflejan en los planos.

Para una mayor facilidad de interpretación de los datos, Se **adjuntan planos en anexo a parte**, formato Excel.

Comenzamos con el detalle observado en las distintas plantas del centro de trabajo.

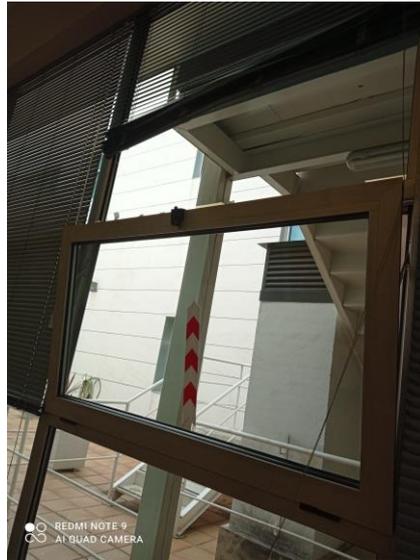
PLANTA 0:

Ventilación: Durante la visita se observa 1 ventana abierta en la zona del Centro de Intermediación y 3 ventanas abiertas justo enfrente, en la zona del pasillo que da a un patio interior.

No se observa ninguna ventana abierta en las campañas Sala, RGA ni Refrival.

Las Campañas de Vithas e IFEMA, a pesar de ser salas cerradas, con paneles desde suelo hasta el techo, **no tienen posibilidad de abrir las ventanas, son fijas** y no permiten su apertura.

Todas las ventanas abiertas, lo están en **modo oscilobatiente**, se adjunta una foto, donde se puede observar que en este modo de apertura el caudal de aire es insuficiente.

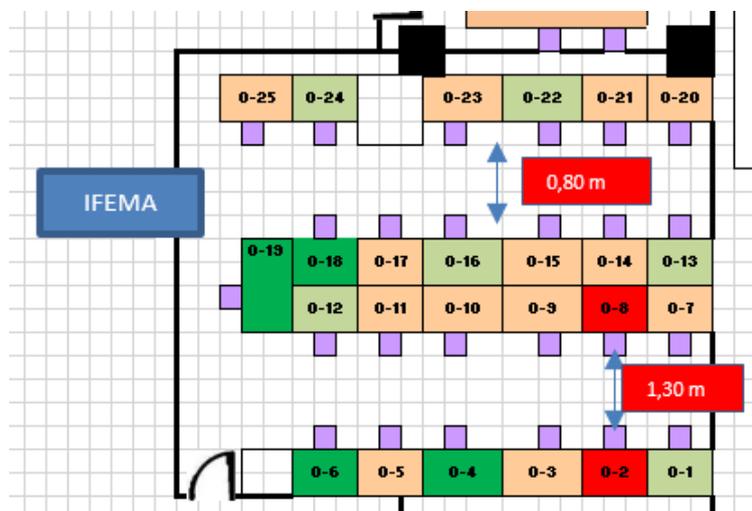


Ocupación de puestos: Se detalla por cada zona la situación observada y posteriormente un plano general de toda la planta 0.

IFEMA: Se detectan 2 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros.

Existe una bancada con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

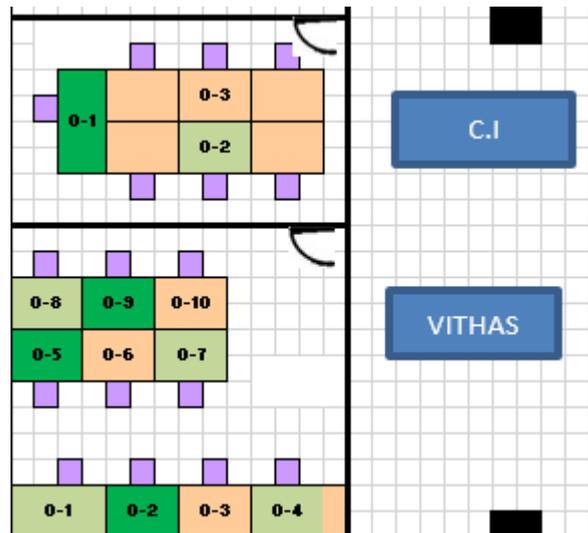
Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
IFEMA	25	6	2



**Informe de los delegados de Prevencion de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

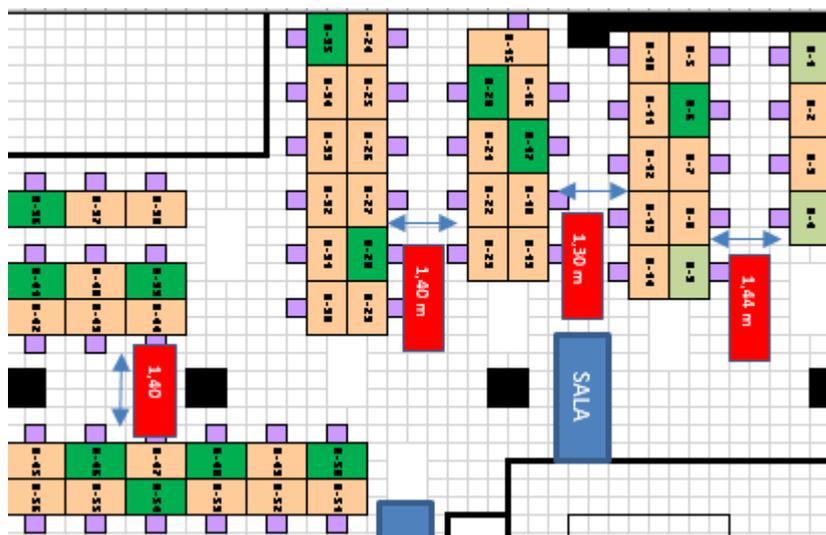
CENTRO DE INTERMEDIACION Y VITHAS: No se detecta ningún puesto que no cumpla las medidas en el momento de la visita.

Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
CI	3	1	0
VITHAS	10	3	0



SALA: No se detecta ningún puesto que no cumpla las medidas en el momento de la visita. Existen cuatro bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

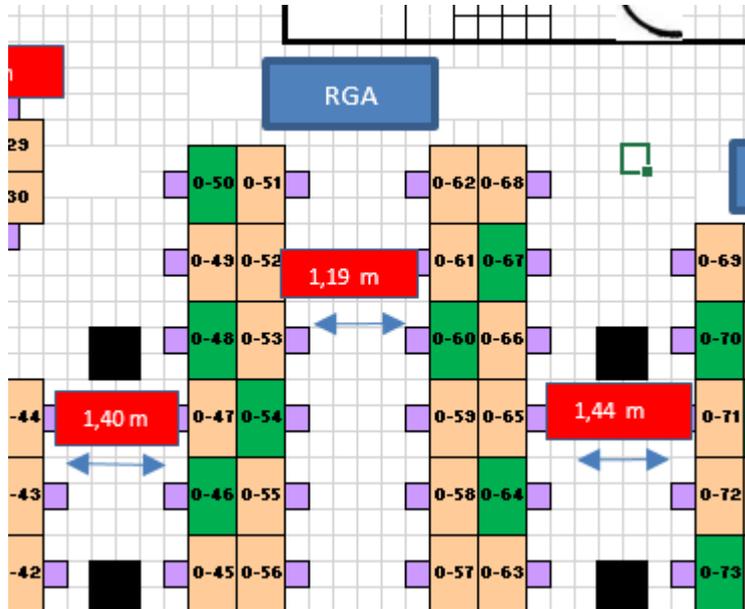
Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
SALA	43	8	0



**Informe de los delegados de Prevencion de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

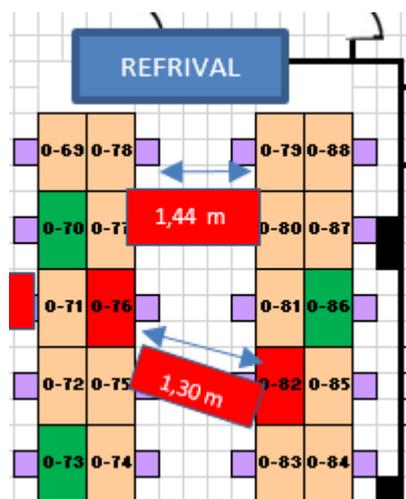
RGA: No se detecta ningún puesto que no cumpla las medidas en el momento de la visita.
Existen tres bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
RGA	24	7	0



REFRIVAL: Se detectan 2 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros.
Existe una bancada con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
REFRIVAL	20	5	2



Informe de los delegados de Prevención de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19

Se muestra a continuación el plano general de la Planta 0:

Del total de 30 puestos ocupados durante la visita, **4 no cumplen las medidas de distanciamiento**.

Detalle Planta 0	Puestos	Ocupados	No cumplen
IFEMA	25	6	2
CI	3	1	0
VITHAS	10	3	0
SALA	43	8	0
RGA	24	7	0
REFRIVAL	20	5	2
	125	30	4



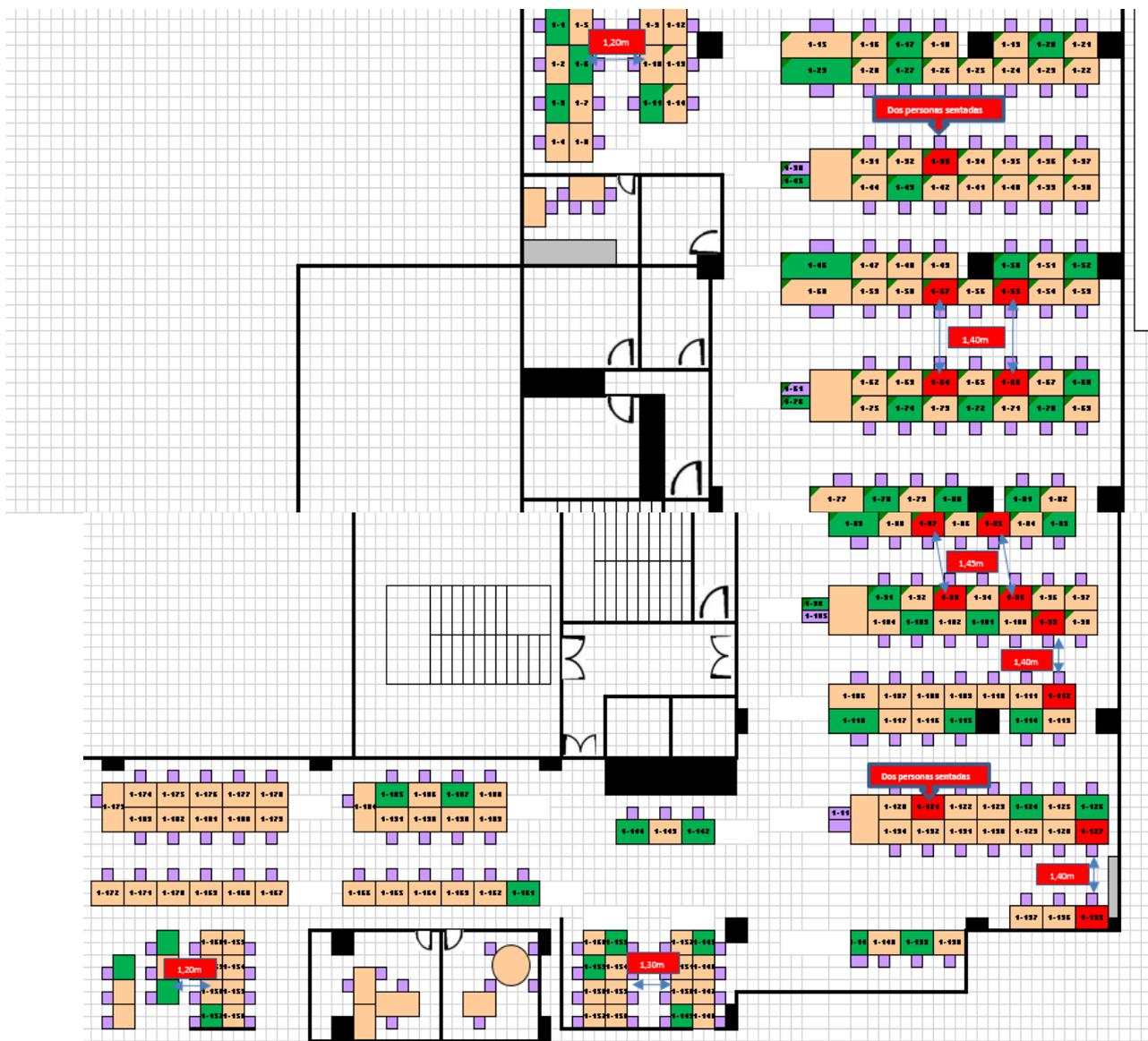
PLANTA 1:

Ventilación: Durante la visita se observa X ventanas abiertas.
Todas las ventanas abiertas, lo están en **modo oscilobatiente**.

Ocupación de puestos: Se detectan 12 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros. En dos puestos, se detectan dos personas sentadas juntas, sin mascarilla y sin que ningún responsable de la Campaña le llame la atención al respecto, no existe entre ellos la distancia de 1,50 metros. Existen tres bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 1	Puestos	Ocupados	No cumplen
Planta 1	205	61	14*

* 2 de los puestos están ocupados por 2 personas al mismo tiempo.



**Informe de los delegados de Prevención de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

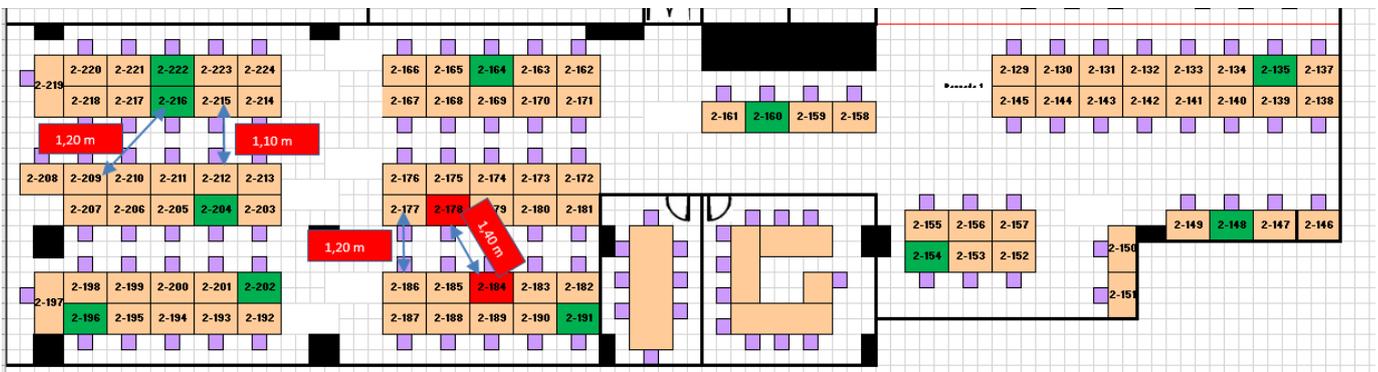
PLANTA 2:

Ventilación: Durante la visita se observa el ambiente cargado. Durante la visita se observan 3 ventanas abiertas en la zona de 012 Comunidad de Madrid y 2 ventanas abierta en la zona de Renfe. Todas en modo **oscilobatiente**.

Ocupación de puestos: Se diferencian en el plano las dos Campañas que se prestan en la segunda planta, Renfe y 012 Comunidad de Madrid.

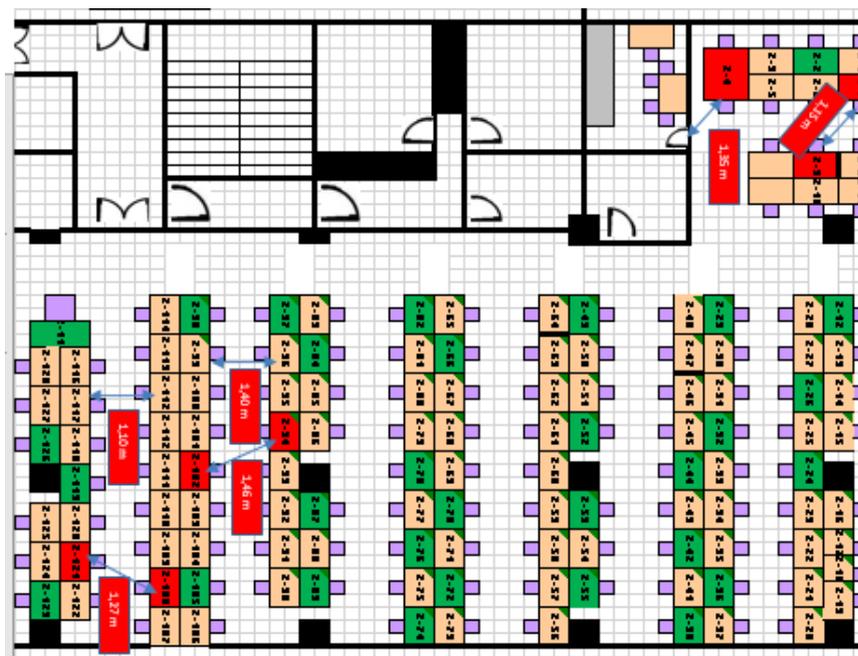
RENFE: Se detectan 2 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros. Existen dos bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 2	Puestos	Ocupados	No cumplen
RENFE	109	13	2



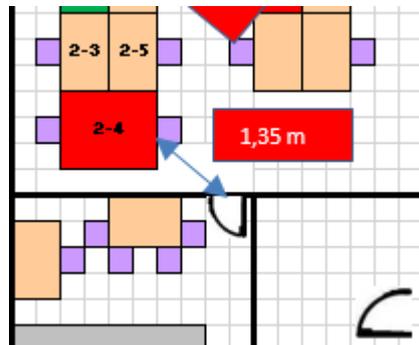
012 COMUNIDAD DE MADRID: Se detectan 6 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros. Existen dos bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 2	Puestos	Ocupados	No cumplen
012	137	38	6



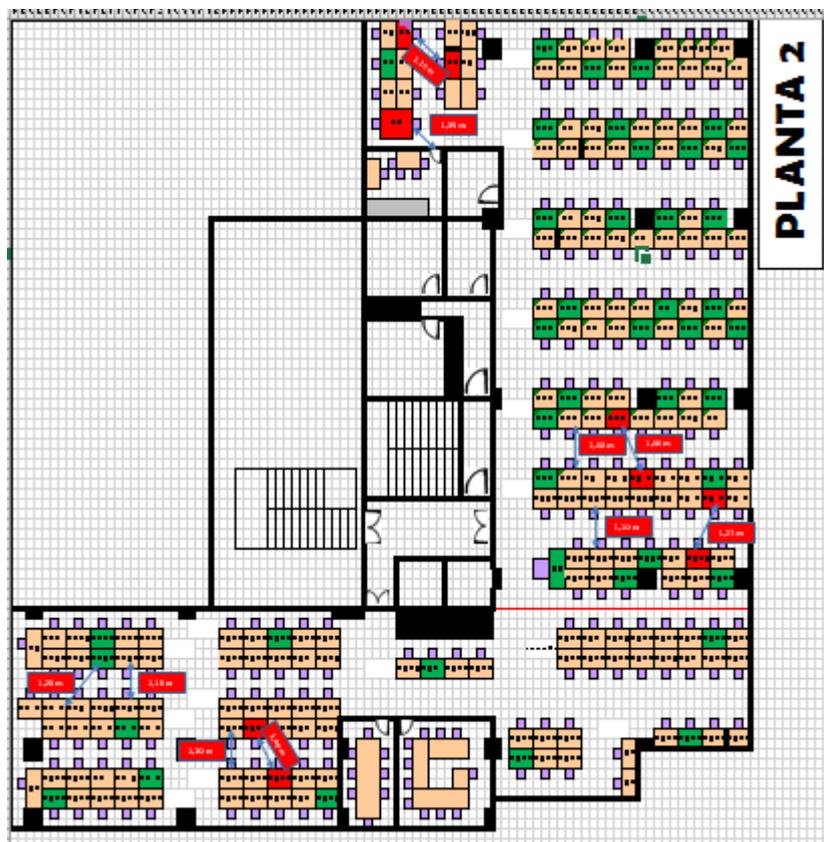
Informe de los delegados de Prevención de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19

Se debe revisar el puesto de coordinación, que está ubicado justo al lado del OFFICE, la distancia hasta la puerta es de **1,35 metros**, existiendo trasiego de trabajadores y trabajadoras que acuden al mismo y pasan de forma continua por detrás del puesto de coordinación.



Se muestra a continuación el plano general de la Planta 2:
Del total de 51 puestos ocupados durante la visita, **8 no cumplen las medidas de distanciamiento**.

Detalle Planta 2	Puestos	Ocupados	No cumplen
RENFE	109	13	2
O12	137	38	6
	246	51	8

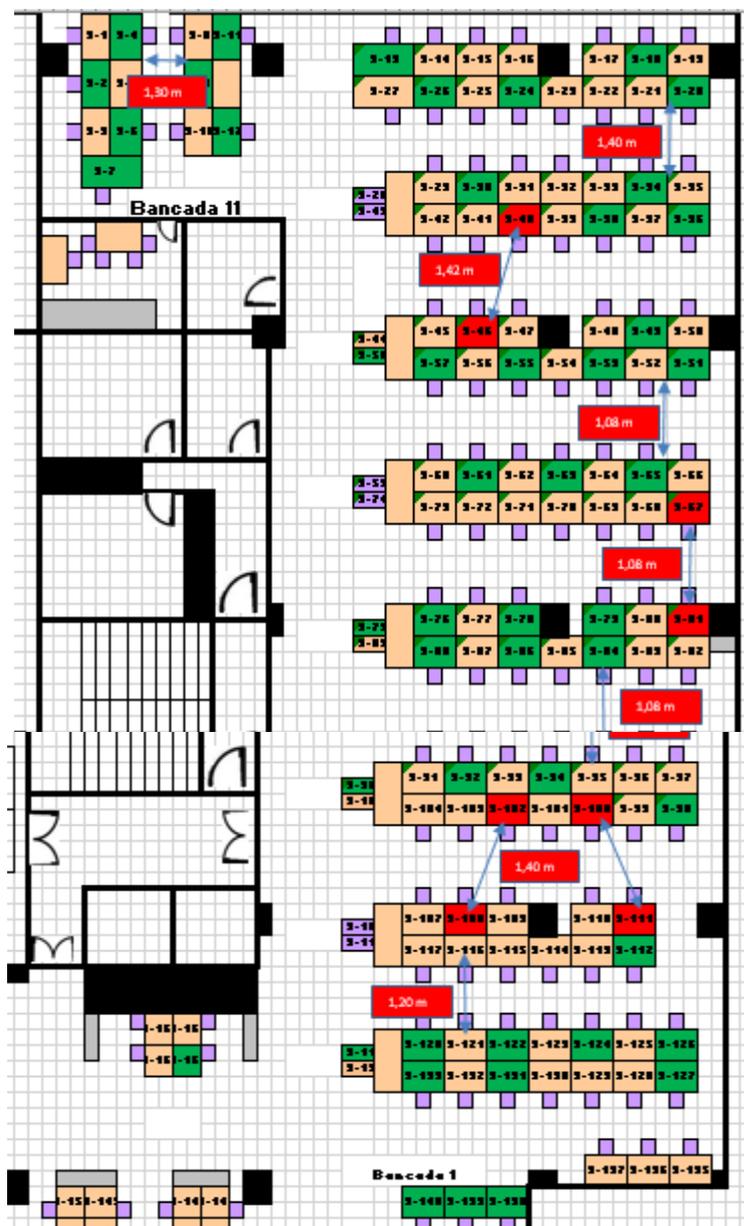


PLANTA 3:

Ventilación: Durante la visita se observa el ambiente cargado y sensación de calor en la plataforma. Durante la visita se observan 3 ventanas abiertas en la zona de la izquierda, Campaña ONCE y 1 ventana abierta en la zona final de la plataforma, Campaña MINISTERIO DE JUSTICIA. Todas en modo **oscilobatiente**.

Ocupación de puestos: Se detectan 8 puestos que no cumplen la medida de 1,50 metros. Existen cinco bancadas con distancia inferior a 1,5 metros, no se observa ningún trabajador en el momento de la visita.

Detalle Planta 3	Puestos	Ocupados	No cumplen
Planta 3	140	56	8



**Informe de los delegados de Prevención de CCOO de ILUNION CONTACT CENTER Y CEE
ILUNION CONTACT CENTER sobre la situación actual en relación con COVID-19**

Como resumen general respecto a la ocupación total del edificio, se detectan **32 puestos que no cumple la distancia de 1,50 metros** y 2 puestos donde existen dos personas sentadas en cada uno de ellos:

	PUESTOS DISPONIBLES	PUESTOS OCUPADOS	PUESTOS SIN OCUPAR	PUESTOS QUE NO CUMPLEN LA DISTANCIA 1,5 M
PLANTA 3	140	56	84	8
PLANTA 2	109	13	96	8
PLANTA 1	205	61	144	12
PLANTA 0	125	30	95	4
TOTAL	579	160	419	32

Observaciones generales:

- En el edificio están abiertas las puertas de acceso a las plataformas de trabajo de las plantas 1,2 y 3, pero **no ofrecen ventilación** al dar todas ellas a zonas interiores del edificio. Existen incluso **sala de producción donde las ventanas no se pueden abrir**, IFEMA y VITHAS.
- Se observan **desplazamiento de los trabajadores y trabajadoras por las zonas comunes**, donde no está establecido el flujo de personas, incluido en la escalera.
- Se observan **desplazamientos dentro de las zonas de producción** para consulta de dudas a coordinación, etc.
- Durante los cambios de turnos, Mañana / Tarde, sobre las 14 – 15 – 16 horas, se observa **aglomeraciones en las entradas/salidas** y esperas en las de producción para ocupar el puesto que es utilizado por un compañero, **sin realizar la limpieza correspondiente**, por ejemplo, en la Campaña de ONCE TPV, ADESLAS, etc.
- **No existe planificación** para que los turnos de entrada y salida se realicen de forma escalonada, lo que provoca concentración de personas.
- Se observa el **uso de los ascensores de forma habitual y sin indicaciones al respecto**, maximizando la posibilidad de contagio al tratarse de espacios muy reducidos.
- **No existe señalización adaptada para personas con discapacidad visual**, no siendo accesible para ellos la señalización que existe en el edificio. En el caso concreto de las personas con discapacidad visual, no se puede garantizar la distancia personal mínima de 1,50 metros, al no poder detectar los trabajadores quien esta a su alrededor.
- **Las personas que están atendiendo el teléfono**, tal y como dicta la norma, en su mayoría están sin mascarilla, siendo su actividad principal la atención telefónica de llamadas, con el riesgo implícito en sí mismo por aerosoles asociados a la actividad propia de un contact center.
- La empresa está obligada a la protección de las personas en el edificio, facilitando un número de **mascarillas** homologadas suficientes para cada jornada, pero en el tiempo de pandemia de únicamente ha facilitado de 1 a 2 mascarillas higiénicas reutilizables de tela por persona, con homologación norma UNE0065, para uso de tiempo máximo de 4 horas y 5 lavados. Usando dichas mascarillas debería facilitarse una por cada fracción de 4 horas de jornada y su repuesto, reponiéndose prácticamente cada semana al ser solo útiles para 5 lavados. Debido a esto entendemos que **no se han facilitado en número suficiente**, considerando la empresa que quien necesite mascarillas debería solicitarlas, pero sin informar de ello a los trabajadores ni preocuparse si disponen de ellas.

- El trabajo requiere de utilización de cascos telefónicos para el desarrollo de este, **no disponiéndose en ocasiones de los EPIS necesarios** (almohadillas y tubos de voz) por fallo en el stock de la campaña. Además, al ser una herramienta en contacto constante entre trabajadores, y que tiene una manipulación física, entendemos que deberían de facilitarse cascos individuales, que minimicen el riesgo de contagio.
- Se observa una falta en la limpieza en baños, zonas comunes y puestos de trabajo, por lo que debería reforzarse el personal de limpieza por aumento de la plantilla presencial.
- Desinfección de los puestos de trabajo compartidos, no siempre se desinfectan las superficies de los puestos entre cambios de turno, debiendo ser el trabajador quien se encargue de realizarlo si así lo decide, lo que puede provocar contagios por negligencia de la empresa.

Conclusiones:

Por todo lo anteriormente expuesto, entendemos que **no se están cumpliendo de forma estricta las medidas preventivas** detalladas en el **Artículo 7** de la **Ley 2/2021 de 29 de Marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19**, con el inherente riesgo según el informe "Circulación de variantes de SARS-CoV-2 de interés para la salud pública en España. Evaluación Rápida de Riesgo 04.03.2021"

Solicitamos que se mantenga como hasta ahora, la más importante medida de prevención frente a COVID-19 establecida en estos últimos meses, donde se cumpla el apartado e) del Artículo 7 de la Ley 2/2020 de 29 de Marzo:

e) Adoptar medidas para la reincorporación progresiva de forma presencial a los puestos de trabajo y la potenciación del uso del teletrabajo cuando por la naturaleza de la actividad laboral sea posible.

Potenciación del uso del teletrabajo cuando por la naturaleza de la actividad laboral sea posible, siendo posible en las empresas de ILUNION CONTACT CENTER y CEE ILUNION CONTACT CENTER, tal y como se detalla en el artículo publicado el pasado 22 de Diciembre de 2020, donde se puede leer:

<https://contactcenterhub.es/la-nueva-normalidad-en-ilunion-contact-center-bpo-2020-22-29129/>

Hoy por hoy, mantenemos al 80% de nuestro equipo en teletrabajo, ya que se ha convertido en un modelo de éxito y garantiza tanto la protección de la salud de nuestros profesionales, como la continuidad de todos nuestros servicios, siempre con la máxima calidad.

Solicitamos que, en plazo de **48 horas**, se dé por parte de la empresa **una solución** a las incidencias planteadas, **verifiquen el correcto cumplimiento de forma estricta para las medidas preventivas** de aplicación o en caso contrario y en defensa de la salud de los trabajadores y trabajadoras, **nos veremos obligados a acudir a Inspección de trabajo.**

Firmado por:

Raquel Cano Pascual.
Delegada de Prevención de Riesgos Laborales
ILUNION Contact Center, Madrid.

María Ángeles Garcia Rojas
Delegada de Prevención de Riesgos Laborales
ILUNION Contact Center, Madrid.

Jorge Vicente Martin
Delegado de Prevención de Riesgos Laborales
CEE ILUNION Contact Center, Madrid.