

“ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE EXPOSICIÓN Y CONTAGIO DE COVID-19 EN ACTIVIDADES DE CALL-CENTER”

MINISTERIO DEL TRABAJO

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Marzo de 2020





	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
	GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión	01

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
4. GENERALIDADES.....	3
5. NORMATIVA O U OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS.....	4
6. MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS DE CONTAGIO.....	5
6.1 MEDIDAS GENERALES	
6.2 MEDIDAS ESPECÍFICAS EN LOS CALL CENTER	6

5

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
	GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión	01

1. OBJETIVO

Orientar a las empresas que prestan servicios de call center (centros de llamadas) en el país, frente a las medidas necesarias para la reducción del riesgo de exposición y contagio a sus trabajadores por COVID-19.

2. ALCANCE

Establecer las recomendaciones generales frente a control de riesgos de exposición en situaciones y lugares de mayor riesgo, por las características de las actividades desarrolladas en los prestadores de servicios de call center (centros de llamadas).

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Trabajadores de empresas de centros de llamadas (call center) que se encuentren adelantando actividades y prestando sus servicios durante las medidas de aislamiento y cuarentena definida por el Gobierno Nacional, según Decreto Ley 457 del 2020.



4. GENERALIDADES

Los centros de llamadas telefónicas, también conocidos como Call Center, son servicios de atención al cliente que actúan como intermediarios entre éstos y las empresas y que tienen como finalidad informar o vender productos a través del uso del teléfono, de medios informáticos y de internet. Estos medios tecnológicos han permitido formas de comunicación rápidas que no precisan del encuentro físico de las personas, lo cual ha favorecido la implementación de servicios telefónicos de atención al cliente en muchas empresas, con el fin de optimizar recursos. Las empresas pueden contar con una unidad interna que se dedique a ello o bien, como es más común, subcontratar la labor a empresas especializadas

Las personas que llevan a cabo estas tareas son los teleoperadores que trabajan en un gran número de actividades: asesoramiento bancario, aseguradoras, información turística, ventas, entre otros. También utilizan como herramienta de trabajo los sistemas telefónicos y los medios informáticos que permiten la consulta inmediata de información. La comunicación a distancia se establece con clientes o público y el trabajo se realiza en un lugar físico predeterminado.

Los centros de llamadas “Call Center” funcionan en un área de trabajo en la que coexisten varios puestos de trabajo dedicados a la misma tarea: recibir y facilitar información a través del teléfono, consultar datos en un ordenador y dejar constancia escrita de la atención brindada. La actividad puede desarrollarse en un espacio aislado, pero lo más frecuente es que se realice en un espacio común, expuestos a una serie de riesgos derivados de la tarea, del entorno físico y de los aspectos organizativos.

Los principales factores de riesgos a los que están expuestas las personas que realizan este tipo de tarea son los

 	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
	GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión	01

movimientos repetitivos, las posturas estáticas. y uno de los factores más significativos de esta ocupación está asociado a las elevadas exigencias mentales que implica el trabajo: el mantener una constante atención en la tarea, el proceso de tratamiento de la información, el riesgo de cometer errores; y la atención al público, así como en muchas ocasiones el trato agresivo de los clientes.

Estos factores de riesgo pueden generar estrés, alteraciones musculo esqueléticas, así como las alteraciones del oído y de la voz.

En estos centros de llamadas se adelantan actividades de grupos de personas concentradas con una distancia mínima entre cubículo y cubículo y una ventilación deficiente, de allí la necesidad de brindar una orientación frente a la prevención y reducción del Riesgo de Contagio para el COV19.

Las condiciones de hacinamiento en que se trabaja actualmente en muchos call center los convierte en potencialmente susceptibles de sufrir una alta propagación del virus. En estos centros de trabajo laboran muchas personas sin medidas de prevención, los protocolos de actuación ante la pandemia no se cumplen y, en aquellas donde existen, no son adecuados, lo cual facilita un posible contagio masivo por coronavirus.

En estas empresas es muy importante fortalecer las medidas de protección en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores.

5. **NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Ley 09 de 1979 “Por la cual se dictan medidas sanitarias” Título III Salud Ocupacional.
- Resolución 2400 de 1979 por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Decisión 584 de 2005 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Resolución 957 de 2005 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto 1072 de 2015 Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo Título 4 Riesgos Laborales
- Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional
- Resolución 0312 de 2019 por la cual se establecen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución 2404 de 2019 por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos
- Reglamento Sanitario Internacional – RSI 2005.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015.
- Decreto 780 de 2016. Decreto reglamentario único del sector salud

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
	GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión	01

- Circular No. 017 del 24 de febrero de 2020, del Ministerio de Trabajo. Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 (antes denominado coronavirus).
- Circular No. 018 del 10 de marzo de 2020 Acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.
- Resolución 358 del 12 de marzo de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 385 de 2020 por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 380 de 2020. Por la cual se adoptan Medidas preventivas sanitarias en el país, por causas del coronavirus- COVID 2019 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 457 de 2020 Mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio



6. MEDIDAS GENERALES PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGO DE CONTAGIO EN LOS CALL CENTER

6.1 MEDIDAS GENERALES

Las siguientes medidas generales corresponden las acciones que las empresas que prestan servicios de call center deberán ejecutar con el fin de reducir el riesgo de exposición de sus trabajadores, en el desarrollo de las actividades de comunicación a distancia, que se desarrollan en un misma área de trabajo en la cual hay proximidad entre los trabajadores.

Las medidas generales higiénico-sanitarias que deben desarrollar los empleadores o contratantes son las siguientes:

- 6.1.1 Establecer canales de comunicación oportunos frente a la notificación de casos sospechosos COVID-19, ante las autoridades de salud competentes (Secretaría de Salud Distrital, Departamental o Municipal).
- 6.1.2 El suministro de esta información deberá ser oportuno y veraz, permitiendo un trabajo articulado con las Secretarías Distritales, Departamentales y Municipales, y deberán permitir que se desarrollen los procedimientos que establezcan estas autoridades en los centros de trabajo, ante casos sospechosos de COVID-19.
- 6.1.3 Deberán contar con la implementación de una ruta establecida de notificación que incluya datos de contacto de: Secretaría Distrital, Departamental o Municipal.
- 6.1.4 Dar aplicación a los protocolos, procedimientos y lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, con relación a la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por el COVID-19.

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
	GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión	01

6.1.5 Garantizar la difusión oportuna y permanente de todos boletines y comunicaciones oficiales que emita el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo y el Instituto Nacional de Salud, respecto de los lineamientos para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19 en Colombia.

6.1.6 Atender las orientaciones, recomendaciones y asesorías que realicen las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL respecto a la promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención en casos de enfermedad por COVID-19.

6.1.7. Suministrar los elementos de protección personal según las recomendaciones específicas de conformidad con los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo, para la prevención del contagio.

6.1.8 Reforzar medidas de limpieza, prevención y autocuidado en los centros de trabajo.

6.1.9. Capacitar a los trabajadores sobre las técnicas adecuadas para el lavado de manos y promover el lavado frecuente de las mismas y suministrar a los trabajadores jabón u otras sustancias desinfectantes para el adecuado lavado de manos, al igual que toallas desechables para el secado.

6.1.10. Mantener limpias y desinfectadas las superficies de trabajo, teléfonos, equipos de cómputo y otros dispositivos y equipos de trabajo que usen continuamente los trabajadores.

6.1.11. Exigir a los trabajadores no compartir los elementos de protección personal, así como tampoco utilizar los elementos de trabajo otras personas.

6.1.12. Realizar la difusión de la información oficial sobre el Covid-19, publicada en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social (<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/PaquinanNuevo-Coronavirus-nCoV.aspx>).

6.1.13. Reducir el número de reuniones, actividades que requieran aglomeraciones y propiciar encuentros por medios virtuales que no impliquen interacción directa persona a persona.

6.1.14. Permitir la distancia entre cada uno de los trabajadores como mínimo de 2 metros.

6.1.15. Capacitar a los trabajadores en aspectos básicos relacionados con la forma en que se transmite el COVID 19 y las maneras de prevenirlo, factores de riesgo del hogar y la comunidad, factores de riesgo individuales, signos y síntomas, importancia del reporte de condiciones de salud.



6.1.16 Establecer la modalidad de trabajo en casa para adultos mayores de 60 años o en las personas y trabajadores con comorbilidad o condiciones, tales como: Diabetes, Enfermedad cardiovascular (incluye HTA y ACV), VIH, Cáncer, Uso de corticoides o inmunosupresores, EPOC, Mal nutrición (obesidad y desnutrición), Fumadores.

6.1.17. Establecer canales y procedimientos claros para para que los trabajadores informen cualquier sospecha de síntoma o contacto con personas diagnosticadas con COVID-19

6.1.18. Establecer en lo posible control de ingeniería, cámaras termográficas o termómetros infrarrojos portátiles, para la detección de alteración en la temperatura corporal de los trabajadores por encima de los 38.5 grados centígrados y remitirlo en forma inmediata a su EPS.

6.2 MEDIDAS ESPECÍFICAS EN LOS CALL CENTER

6.2.1 Implementar como modalidad de trabajo el teletrabajo teniendo en cuenta que en las empresas de call center las tareas pueden realizarse de forma remota. Para tal fin deben contar con la tecnología adecuada (a nivel de

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
		GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión

software y hardware), establecer un proceso de trabajo y canales claros de comunicación, así como capacitación que garantice eficiencia, productividad, continuidad y seguridad en el desarrollo de las actividades.

6.2.2 Para el desarrollo de actividades en las que se requiera presencialidad para el desarrollo del trabajo, se deben desarrollar las siguientes medidas:

6.2.2.1. Adoptar horarios flexibles con el propósito de disminuir el riesgo de exposición en horas con afluencia en los servicios de transporte y alimentación, tener menor concentración de personas en los centros de trabajo y favorecer la circulación de aire.

6.2.2.2. Distribuir los turnos de trabajo para disminuir la aglomeración de personas en los centros de trabajo.

6.2.2.3. Prestar los servicios con el menor número de trabajadores posible.

6.2.2.4. Ajustar horarios de alimentación para permitir menor volumen de trabajadores al mismo tiempo.

6.2.2.5. Establecer, comprobar y hacer seguimiento a las pausas de descanso durante la jornada de trabajo.

6.2.2.6. Garantizar una distancia mínima de 2 metros permanentemente entre trabajadores durante la realización del trabajo.

6.2.2.7. Provisión de apoyo social a través de líneas de atención y apoyo psicológico para la gestión de la carga emocional que implica la atención a personas

6.2.2.8. Desinfección de superficies y equipos de trabajo electrónicos como pantallas o monitores, teclado, mouse, teléfono, celulares y auriculares al iniciar la jornada de trabajo y como mínimo cada 3 horas.

6.2.2.9. Incrementar actividades de limpieza y desinfección de paredes, pisos, techos y superficies, lo que permite la prevención y mitigación de factores de riesgo biológico (hongos, bacterias, virus, ácaros)

6.2.2.10. Mantener la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente e iluminación natural del sitio de trabajo en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen.

6.2.2.11. Disponer de lavamanos, jabón y toallas desechables para realizar lavado de manos, siguiendo la técnica recomendada para la ejecución efectiva del mismo.

6.2.2.12. Disponer en las áreas que se requiera de alcohol glicerinado con un contenido de 60% de alcohol, pañuelos desechables, y canecas de basura con tapa, recordando siempre la importancia del lavado de manos.

6.2.2.13. Promoción de hábitos de vida saludables en los trabajadores

6.2.2.14. Al toser o estornudar, cubrir nariz y boca con el antebrazo o usar un pañuelo desechable e inmediatamente lavarse las manos.

6.2.2.15. Implementar el lavado de manos, en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20 - 30 segundos, mínimo cada tres (3) horas o cuando se requiera, en especial antes de consumir alimentos y bebidas, antes y después de usar el baño, cuando las manos están contaminadas por secreción respiratoria, después de toser o estornudar


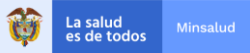
6.2.2.15. Recomendar a los trabajadores permanecer en casa si están enfermos y usar tapabocas.

6.2.2.17. Alternancia de las tareas de comunicación a distancia con otro tipo de tareas y promover variedad en los temas de información que deben brindar a los clientes

6.2.2.18. Disponer de puestos de trabajo que atiendan condiciones ergonómicas, entorno físico y facilite el cambio de posturas.

6.2.2.19 Capacitación sobre medidas técnico-sanitarias para la realización de la tarea y la utilización de los equipos.

6.2.2.20 Disponer de agua potable para el consumo de los trabajadores y promover su hidratación constante.

	PROCESO	Gestión de las intervenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Código	GPSG05
		GUIA	ORIENTACIONES PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN CALL CENTER- Versión 01	Versión

“Nota: las orientaciones incluidas en el presente documento están en continua revisión y se darán los alcances y ajustes pertinentes si las situaciones epidemiológicas así lo requieren.”

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: María Marcela Soler Guío Profesional Especializado Grupo Promoción y Prevención Dirección Riesgos Laborales Fecha: 28 de marzo de 2020	Nombre y Cargo: Jorge Enrique Fernández Coordinador Grupo de Promoción y Prevención – Dirección de Riesgos Laborales José Rodrigo Díaz Puerto Profesional Especializado Subdirección de Riesgos Laborales Dirección de Operación del Aseguramiento en Salud Riesgos Laborales y Pensiones Fecha: 29 de marzo de 2020	Nombre y Cargo: Fanny Grajales Quintero Subdirectora de riesgos Laborales Dirección de Operación del Aseguramiento en Salud Riesgos Laborales y Pensiones Carlos Luis Ayala Caceres Director de Riesgos Laborales Ministerio del Trabajo (E) Fecha: 04 de abril de 2020