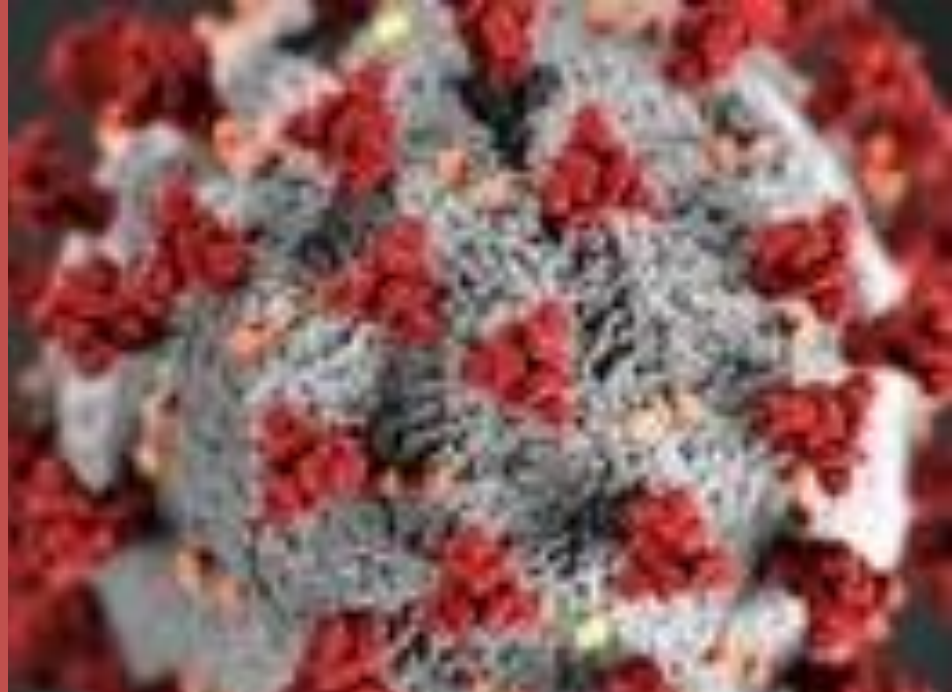


**RECOMENDACIONES
RELACIONADAS CON
EL VIRUS SARS-COV-2
PARA LA VUELTA AL TRABAJO
CONTACT CENTER**

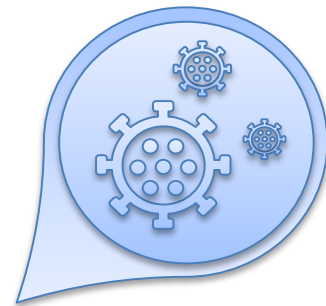


En esta guía se recogen directrices y recomendaciones para facilitar a las empresas con puestos de atención telefónica el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en sus centros de trabajo, ante el riesgo de contagio por el SARS-CoV-2.

Las recomendaciones de los servicios de prevención deben adaptarse para cooperar con las autoridades sanitarias, con el objetivo de limitar los contagios por el SARS-CoV-2.

Cualquier medida debe garantizar la protección adecuada de las personas trabajadoras, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En función del conocimiento científico y técnico disponible en cada momento sobre el SARS-CoV-2, será necesario realizar revisiones de las medidas propuestas.



GESTIÓN PREVENTIVA

Identificar los recursos humanos con los que se cuenta y establecer **PLANES DE CONTINUIDAD** de la actividad ante un posible aumento de bajas.

EVALUAR los riesgos e **IDENTIFICAR** los diferentes **ESCENARIOS DE EXPOSICIÓN**.

IDENTIFICAR en la plantilla al personal con **ESPECIAL SENSIBILIDAD** a los efectos del contagio.
EVALUAR y establecer medidas de **PREVENCIÓN, ADAPTACIÓN Y PROTECCIÓN** necesarias.

- MANTENERSE ACTUALIZADO.**
- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO** en relación a los protocolos nuevos que vayan publicándose.
- Establecer los **MEDIOS PARA COMUNICAR** cualquier modificación de forma **RÁPIDA Y EFICIENTE** a personas trabajadoras y otras posibles empresas concurrentes .



Establecer los nuevos **PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO** derivados del refuerzo de las **MEDIDAS DE HIGIENE PERSONAL, FORMACIÓN E INFORMACIÓN y LIMPIEZA y DESINFECCIÓN** de los espacios y puestos.

Un **PROGRAMA INTEGRAL** adecuado debe tener en cuenta el conjunto de recomendaciones higiénicas, ergonómicas y psicosociales .

DISTANCIA DE SEGURIDAD

Garantizar la distancia de seguridad de **1,5 metros** entre los puestos y en las zonas de uso común.



Reducir el **AFORO MÁXIMO de personas** en los diferentes espacios (calcular **4 m²** por persona):

- ✓ Reincorporación progresiva y fomento del teletrabajo.
- ✓ Flexibilizar los horarios de entrada y salida evitando confluencia masiva de personas.
- ✓ Modificar, si es necesario, la distribución de puestos, espacios y vías de circulación.
- ✓ Organizar los turnos y las pausas de las personas trabajadoras para reducir la concurrencia en espacios comunes.
- ✓ Señalar recorridos de ida y vuelta.
- ✓ Recomendar el uso individual del ascensor.

Cuando no sea posible garantizar la distancia mínima de seguridad, incluidas las vías de circulación, se adoptarán medidas de protección colectiva (**barreras físicas**) y/o se dotará a los trabajadores de **equipos de protección respiratoria adecuados al RIESGO**.

El uso de mascarillas no será exigible cuando las personas trabajadoras permanezcan sentadas en su puesto, siempre que pueda garantizarse una distancia de 1,5m entre ellos



Las **MAMPARAS** serán:

- ✓ De fácil limpieza y desinfección.
- ✓ De materiales resistentes a la rotura.
- ✓ Preferentemente transparentes, evitando generar percepción de aislamiento.
- ✓ De dimensiones suficientes para la cobertura frente al contagio tanto de pie como sentado.
- ✓ Se señalarán frente al riesgo de choque.

EN EL PUESTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La distancia entre puestos de trabajo, en cualquiera de las direcciones, será de **al menos 1,5 metros**.
- Si es posible, ocupar los puestos en zigzag.
- La utilización de mascarillas durante las tareas propias del puesto, que implican un uso continuado de la voz, debe limitarse al mínimo imprescindible, **siendo prioritaria la instalación de barreras físicas**.

MEDIDAS DE HIGIENE PERSONAL

- **LAVARSE LAS MANOS** frecuentemente con agua y jabón o solución hidroalcohólica.
- Respetar la **ETIQUETA RESPIRATORIA**: toser y estornudar sobre el codo o sobre un pañuelo desechable, y proceder al lavado de manos.
- Evitar tocarse **ojos, nariz y boca**.

i

- Asegurar que todas las personas trabajadoras tengan permanentemente a disposición agua y jabón o geles hidroalcohólicos o desinfectantes, con actividad virucida autorizados y registrados*, para **LIMPIEZA DE MANOS**.
- Sustituir **el FICHAJE** de huella dactilar por otro que garantice las medidas higiénicas (o desinfectar el dispositivo antes y después de cada uso).
- Inhabilitar las **FUENTES** de agua de consumo directo dotando de botellas individuales.
- En la medida de lo posible las **PUERTAS** permanecerán abiertas o dispondrán de sistemas automáticos de apertura.
- Facilitar **PAPELERAS Y CONTENEDORES** con tapa y pedal.

i

EN EL PUESTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- ✓ Limitar los puestos y elementos compartidos.
- ✓ Los auriculares serán de uso individual o, en su defecto, con almohadilla desechable.
- ✓ Limpiar los equipos del puesto antes y después de cada uso (PC, teclado, ratón, teléfono...).
- ✓ Se recomienda el uso de película protectora sobre el teclado, que facilite su limpieza.
- ✓ No compartir documentos en papel (si fuese necesario, utilizar bandejas portadocumentos fácilmente desinfectables).



MEDIDAS DE HIGIENE EN LOS LUGARES DE TRABAJO : LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Establecer **nuevos procedimientos** de limpieza y desinfección de zonas comunes y superficies accesibles con materiales desechables

Limpiar frecuentemente las **superficies que más puedan tocarse y zonas comunes**, al menos 2 veces al día.

Utilizar **desinfectantes** como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquier desinfectante con actividad virucida.

En caso de duda, consultar la lista de **VIRUCIDAS autorizados*** por España para uso ambiental

Después de la limpieza, desechar los materiales y equipos de protección utilizados y lavarse las manos

Garantizar la higienización de **puestos compartidos**.

Facilitar **guantes** desechables de vinilo, de acrilnitrilo o de látex sobre guante de algodón para el personal de limpieza

El auricular podrá ser desinfectado por medios autorizados por el fabricante

Reforzar la limpieza de pomos, botones, sanitarios y grifos de **aseos comunes**. Limpiar a diario las **papeleras**

En caso de necesitar desinfección mayor, por caso confirmado de COVID-19, consultar el **ROESB***

Desinfectar los objetos personales (gafas, móviles...) con alcohol de 70º, usar bolsas herméticas y/o depositarlos en taquillas.



Y ADEMÁS...

Evitar mobiliario y otros elementos **innecesarios** y/o de difícil limpieza.

Aumentar la frecuencia de **ventilación** con aire exterior. Desactivar la recirculación del aire interior en la ventilación centralizada. Iniciar la ventilación dos horas antes y después del uso del edificio. Abrir las ventanas 15 min antes de entrar en la estancia. Asegurar la HR entre el 40-60%. La temperatura no tiene efecto. No se recomienda el ozono para la limpieza del aire acondicionado y está prohibido su uso en presencia de personas.



Lavar y desinfectar la **ropa de trabajo** de forma regular, siguiendo el procedimiento de lavado con la mayor temperatura posible.

El acercamiento al puesto por consultas y/o seguimiento se realizará manteniendo las distancias de seguridad o por medios de comunicación alternativos.

Dotar de papeleras con tapa y pedal para los desechables
El material de higiene y protección personal debe depositarse en fracción resto.



GESTIÓN DE RESIDUOS

En caso de material contaminado se usará **doble bolsa cerrada** y depósito en fracción resto

Indicar en los **inodoros**, que la descarga debe realizarse con la tapa cerrada.



Para identificar fácilmente posibles contactos estrechos con un trabajador con síntomas, se recomienda utilizar **puestos fijos y turnos estables de trabajo**.

Se evitarán la concurrencia de personas en los **tiempos y pausas de descanso**, en zonas de tránsito, aseos, salas de lactancia, comedores, etc.

FORMACIÓN, INFORMACIÓN y SENSIBILIZACIÓN

Todas las medidas que se adopten deben ir acompañadas de formación e información veraz y actualizada

Nuevos procedimientos, útiles y equipos de trabajo (y sus actualizaciones)

Saber detectar los síntomas de contagio y el procedimiento de aviso y actuación

Selección y uso correcto de equipos de protección

Informar a los trabajadores de las recomendaciones a tener en cuenta en los traslados al trabajo en transporte público o privado

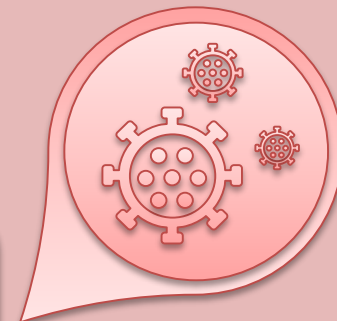
Informar de medidas higiénicas a seguir antes, durante y después de asistir al trabajo

Pautas a seguir en caso de contagio o contacto estrecho con posible casos positivos

Será necesario un **apoyo emocional** para reforzar la conciencia de la prevención ante el contagio y la responsabilidad ante la salud pública.



EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y PRODUCTOS SANITARIOS



LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEBERÁ INDICAR LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN ADECUADOS Y LAS CIRCUNSTANCIAS QUE OBLIGAN SU USO

GUANTES DE PROTECCIÓN (EN 374-5): Cuando haya posibilidad de contacto con las manos de superficies contaminadas, como en las tareas de limpieza. En caso de no estar disponibles pueden ser sustituidos por Guante PS (EN 455) y uso de guante doble.

MASCARILLAS DE PROTECCIÓN (UNE EN 149)/ QUIRÚRGICAS (UNE EN 14683) / HIGIÉNICAS: Se utilizarán cuando no pueda asegurarse la distancia de seguridad de **1.5 metros** entre las personas concurrentes en el centro de trabajo y tampoco puedan adoptarse medidas de separación física.

USO CORRECTO DE LA MASCARILLA

- **LÁVATE** las manos antes de ponerla.
- Durante todo el tiempo la mascarilla debe cubrir la **BOCA, NARIZ Y BARBILLA**. Es importante que se **AJUSTE A TU CARA**.
- **EVITAR TOCAR** la mascarilla cuando la lleves puesta.
- Por cuestiones de comodidad e higiene, no se recomienda usar la mascarilla por un tiempo superior a 4 horas y si se humedece o deteriora, se recomienda sustituirla por otra. **NO REUTILICES** la mascarilla a no ser que se indique que son reutilizables.
 - Para quitarte la mascarilla, **HAZLO POR DETRÁS**, sin tocar la parte frontal, deséchala en un cubo cerrado y lávate las manos.
- Las mascarillas reutilizables se deben lavar conforme a las **INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE**.



MANEJO DE CASOS Y CONTACTOS



Elaborar un **PROTOCOLO de ACTUACION** ante un **CASO SOSPECHOSO** de COVID-19.

- AISLAR** a la persona.
- Facilitar **MASCARILLA e HIGIENE DE MANOS**
- Vaciar su espacio de trabajo y dar instrucciones de **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN** de dicha zona y de las de permanencia y tránsito habitual.
- CONTACTAR** con el médico del **SPRL**, para la prescripción de PDIA (si tiene concierto con laboratorio) o para emisión de documento informativo para el médico de atención primaria.
- Indicar al trabajador que debe **COMUNICAR EL RESULTADO** de la prueba.

Ante un resultado positivo:

- Avisar al SPRL (dará instrucciones para la identificación de contactos estrechos).
- Identificar e informar a los contactos estrechos.
- El médico del SPRL entregará documento para el facultativo de atención primaria.
- Seguir los tiempos e indicaciones de cuarentena..

FUENTES DE INFORMACIÓN

“Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Proteccion_Trabajadores_SARS-CoV-2.pdf

Estrategia de detección precoz, vigilancia y detección de COVID-19
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/COVID19_Estrategia_vigilancia_y_control_e_indicadores.pdf

Manejo de casos y contactos
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM099964.pdf>

Secuencia de actuación: Identificación de contactos estrechos en las empresas
<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM099965.pdf>

Guías y Formularios para la incorporación a los puestos de trabajo.PRL ante el COVID-19
<https://www.comunidad.madrid/servicios/empleo/prevencion-riesgos-laborales>

Productos virucidas autorizados en España
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Listado_virucidas.pdf

Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas de Madrid
www.comunidad.madrid/servicios/salud/registros-empresas-cursos-biocidas

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
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Recomendacion_operacion_y_mantenimiento.pdf





Adapta a tus propias circunstancias Haz tu propio Plan de contingencia

Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
C/ Ventura Rodríguez, 7
28008 Madrid

IRSST@MADRID.ORG

www.comunidad.madrid



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD