

ORIENTACIONES PREVENTIVAS FRENTE A Covid-19 en trabajos de ATENCIÓN TELEFÓNICA- CALL CENTER (13/04/2020)

Este documento tiene carácter informativo y preventivo de carácter general, recogiendo una selección no exhaustiva de **recomendaciones y medidas de tipo sanitario** para evitar el contagio del coronavirus SARS-CoV-2. Es preciso indicar que todas las acciones a realizar se deberán definir con la colaboración del servicio de prevención de riesgos laborales de la empresa.

En caso de que se esté sujeto a un estado de excepcionalidad, como puede ser un Estado de Alarma, toda persona deberá seguir las instrucciones sobre comportamiento social derivadas del mismo.

Desde el punto de vista laboral, se debe tener en cuenta que este riesgo no deriva de la naturaleza de la actividad en la empresa y en los centros de trabajo, sino que estamos ante un riesgo de que se produzca el contagio de una enfermedad infecciosa en el entorno laboral que afecta a la salud pública en general

Dado que el contacto con el virus puede afectar a entornos sanitarios y no sanitarios, el procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 elaborado por el Ministerio de Sanidad, establece que éstos están llamados a cooperar con las autoridades sanitarias, adaptando su actividad y recomendaciones con el objetivo general de limitar los contagios de SARS-CoV-2 en el ámbito de la empresa y en toda la comunidad.

Gestión preventiva y coordinación de actividades

El empresario debe:

- Adoptar obligatoriamente aquellas medidas preventivas sanitarias que, en lo posible, eviten o disminuyan el riesgo de contagio y expansión del SARS-CoV-2, medidas acordadas y recomendadas por las autoridades sanitarias, previa consulta con su servicio de prevención de riesgos laborales.
- Asesorado por su servicio de prevención, establecer protocolos, planes de contingencia y procedimientos que eviten la propagación del virus entre trabajadores propios y los de empresas colaboradoras siguiendo además las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias en cada momento. Consultar a los delegados de prevención o a los representantes de los trabajadores
- Adoptar, para los trabajadores de otras empresas o personas que desarrollen su actividad en el lugar de trabajo, las mismas medidas de seguridad que para el personal propio.

- Llevar a cabo un registro de actuaciones que se lleven a cabo y que incluya los datos más importantes, tales como la fecha de realización, la persona responsable...

El servicio de prevención de riesgos laborales será el encargado de:

- Valorar el escenario de riesgo correspondiente a cada tipo de actividad, conforme a los criterios del protocolo editado y actualizado por el Ministerio de Sanidad (consultar apartado "Referencias" en este documento), determinando la necesidad de utilizar equipos de protección adicionales a los requeridos por la actividad laboral.
- Asesorar a la empresa para establecer protocolos, planes de contingencia y procedimientos que eviten la propagación del virus entre trabajadores propios y los de empresas colaboradoras siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias en cada momento.
- Realizar la investigación y seguimiento de los contactos estrechos coordinados con Salud Pública.
- Evaluar al personal trabajador especialmente sensible¹ frente al coronavirus.

Trabajadores:

- Cooperación máxima de todos los trabajadores de la organización en la adopción de medidas preventivas y en el seguimiento de las recomendaciones realizadas.
- Mantener la distancia interpersonal (2 metros mínimo).
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano.
- Evitar, en la medida de lo posible, utilizar equipos y dispositivos de otros trabajadores. En caso de que sea necesario, aumentar las medidas de precaución y, si es posible, desinfectarlos antes de usarlos. Si no es posible, lavarse las manos inmediatamente después de haberlos utilizado.
- Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón, o con una solución hidroalcohólica. Esta operación es especialmente importante después de toser o estornudar, o después de tocar superficies potencialmente contaminadas. Cada lavado ha de durar aproximadamente 40 segundos
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser y estornudar, y desecharlo a continuación a un cubo de basura que cuente con cierre. Si no dispone de pañuelos, emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Facilitar el trabajo al personal de limpieza al abandonar el puesto, despejándolo lo máximo posible.

Medidas organizativas para reducir el contacto persona-persona (distancia)

Desplazamientos in itinere e in misión:

- Los traslados hacia o desde el centro de trabajo se realizarán preferentemente de forma individual o, en cualquier caso, priorizando opciones de movilidad que garanticen la distancia interpersonal (2 metros mínimo).
- Guardar la distancia interpersonal al caminar por la calle
- Si es inevitable compartir vehículo, habrá una persona como máximo por cada fila de asientos, guardando la mayor distancia posible entre ocupantes. Si se realiza en transporte público, utilizar mascarilla higiénica.
- Extremar la limpieza de los vehículos.

- Organizar la entrada y salida del trabajo de forma escalonada para evitar aglomeraciones en el centro de trabajo y en el transporte público.
- Se recomienda evitar desplazamientos de trabajo que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamada o videoconferencia.

Personas sensibles y casos posibles de contagio o sospecha

- En caso de notar la presencia de síntomas compatibles con la enfermedad (fiebre superior a 37°C y/o síntomas respiratorios como la tos o sensación de falta de aire, u otros que se asocien con la enfermedad), no acudir al centro de trabajo y comunicar a la unidad de vigilancia de salud del servicio de prevención y al Servicio Cántabro de Salud. Tampoco se deberá acudir a urgencias ni a los centros de salud. Se deberá permanecer en casa en situación de aislamiento preventivo y llamar al teléfono 900.612.112, desde donde recibirá las adecuadas instrucciones que deberá seguir.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales determinará qué personas deben ser consideradas especialmente sensibles frente al coronavirus.
- Establecer protocolos en caso de que una persona trabajadora manifieste síntomas en su puesto de trabajo, para protegerla y proteger al resto de la plantilla (seguir recomendaciones Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARSCoV-2 (COVID19) del Ministerio de Sanidad.

Control de acceso:

- Procurar evitar el acceso a los lugares de trabajo de personal ajeno a los mismos, así como el desplazamiento de los trabajadores a otros centros o lugares de trabajo.
- Evitar o sustituir temporalmente los sistemas de fichaje por huella dactilar, por un control alternativo que no precise contacto.
- Escalonar la entrada y salida de personas de las distintas dependencias durante la jornada laboral (por ejemplo, durante las pausas o descansos), evitando las aglomeraciones y permitiendo que se mantengan las distancias de seguridad entre las personas. De la misma manera, se procederá escalonadamente a la entrada y salida de cada turno de trabajo.

Durante la ejecución de los trabajos

- Planificar tareas y procesos para mantener la distancia interpersonal de 2 metros mínimo durante la permanencia en el centro de trabajo. La empresa debe escalonar los horarios lo máximo posible si el espacio de trabajo no permite mantener la distancia interpersonal en los turnos ordinarios, contemplando posibilidades de redistribución de tareas y/o teletrabajo.
- Evitar la realización de actividades que requieran la aglomeración de personas:
 - En las áreas de presencia simultánea de trabajadores (áreas de descanso...), establecer medidas que garanticen un distanciamiento personal seguro, limitar el número de personas concurrentes y/o instalar protección colectiva (mamparas...).
 - No se llevarán a cabo actividades grupales como reuniones o cursos que requieran la concentración de trabajadores. Aplazar o sustituir por encuentros no presenciales haciendo uso de plataformas o herramientas de tipo informático.
- Evitar el intercambio de documentación (albaranes, documentos de identificación personal, etc.). Utilizar medios electrónicos
- Establecer el **uso individualizado los equipos de trabajo**, garantizado su desinfección tras su uso al acabar el turno de trabajo.
- Fomentar el uso de auriculares con micrófono incorporado como alternativa al teléfono. Si fuera preciso compartir estos equipos, dotarlos de almohadillas higiénicas desechables (zona

del auricular y del micrófono), de modo que puedan ser cambiados por cada trabajador en cada turno. El trabajador saliente retiraría su recambio, y el que comienza su turno pondría uno nuevo. Igualmente deberían reponerse si se aprecia que se encuentran húmedos, o si presentan algún signo de deterioro.

- Dotar a las puertas y portones de comunicación entre distintos sectores en las instalaciones de dispositivos que permitan su apertura sin contacto o, de ser posible, dejarlas abiertas de forma permanente.
- Las pausas o descansos son relevantes para reducir la posible carga mental y el impacto sobre la voz de los trabajadores, así como para evitar errores en la adopción de medidas de prevención del contagio. Un programa adecuado para este fin deberá tener en cuenta el conjunto de recomendaciones.

Contratas y subcontratas, gestión de proveedores, mensajería, limpieza, mantenimiento...

- Establecer protocolos para garantizar que todo el personal externo por contratación o concurrencia que acceda al centro de trabajo, conoce y asume las medidas adoptadas para evitar contagios.
- Adoptar para los trabajadores de otras empresas y personal autónomo que desarrollen su actividad en el centro de trabajo, las mismas medidas de seguridad que para el personal propio
- Controlar, si es preciso, el acceso del personal de contratas, subcontratas, autónomos y suministradores, permitiendo el que sea esencial para la actividad. Establecer horarios específicos para cada uno, de manera que se evite en lo posible la acumulación de personas.
- Firma electrónica de la recepción de cualquier tipo de material recibido

Reincorporación de personal de teletrabajo:

- Establecer un programa de reincorporación en fases, según el interés estratégico y la vulnerabilidad de los trabajadores. En este sentido, se deberán mantener las medidas instauradas de forma temporal en los puestos de trabajo y por un tiempo aún no cuantificado, y establecer un seguimiento de la población reincorporada para detección precoz de casos y aislamiento de los casos potenciales

Equipos de protección individual

- La empresa deberá facilitar los equipos de protección individual que indique el servicio de prevención de riesgos laborales cuando no sea posible garantizar la distancia de seguridad o la separación entre personas
- Los equipos de protección individual serán adecuados a las actividades y trabajos a desarrollar.
- Como medida complementaria a los medios de control técnicos, higiénicos y organizativos, fomentar y distribuir el uso de mascarillas higiénicas o pantallas faciales, no para proteger a quien las lleva, sino para limitar la difusión de gotitas respiratorias de personas asintomáticas a personas cercanas, superficies y objetos.
- La colocación y retirada de protección respiratoria (sea EPI o no) se realizará siguiendo las medidas de higiene necesarias para evitar la contaminación de los trabajadores (manos, cara, etc.) y de los propios equipos de protección individual.

Medidas de higiene personal

- Disponer de áreas de descontaminación con soluciones desinfectantes. Mantener un aprovisionamiento adecuado de jabón, solución hidroalcohólica y pañuelos desechables.
- Estricta higiene de manos y respiratoria.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Disponer de papeleras con tapa y pedal de apertura. Dotarlas de bolsas recambiables para la recogida de su contenido.
- Cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo al toser o estornudar, desecharlo en una papelera con tapa y pedal. Si no se dispone de pañuelos, emplear la parte interna del codo para evitar contaminar las manos.
- No intercambiar objetos personales, utensilios de comida (platos, vasos, recipientes, etc.) o similares sin haberlos limpiado y desinfectado previamente.

Medidas de desinfección de lugares y equipos de trabajo

- Mantener un aprovisionamiento suficiente del material de limpieza para poder acometer las tareas de higienización reforzada a diario. Entre ellos, lejía y productos autorizados por el Ministerio de Sanidad para desinfectar (ver Referencias).
- Reforzar tareas de limpieza en todas las estancias, con especial incidencia en superficies, especialmente aquellas que se tocan con más frecuencia como ventanas o pomos de puertas, barandillas, interruptores, pulsadores, así como todos los aparatos de uso más habitual.
- Si se van a compartir objetos como, por ejemplo, herramientas o material de oficina (bolígrafos, grapadoras, etc.), deberán limpiarse previamente.
- Limpiar el área de trabajo usada por un empleado en cada cambio de turno.
- Ventilar periódicamente los espacios de trabajo para garantizar una adecuada renovación del aire, como mínimo, de forma diaria y por espacio de cinco minutos. Asegurar condiciones adecuadas de temperatura y humedad.
- Cuidar el mantenimiento adecuado de todas las instalaciones. Reforzar la limpieza de los filtros de aire y aumentar el nivel de ventilación de los sistemas de climatización para renovar el aire de manera más habitual.
- En todo caso, se debe asegurar una correcta protección del personal encargado de la limpieza. Todas las tareas deben realizarse con mascarilla y guantes de un solo uso. Una vez finalizada esta tarea, y tras despojarse de guantes y mascarilla, es necesario que el personal de limpieza realice una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
- En caso de los uniformes de trabajo o similares, serán embolsados y cerrados, y se trasladarán hasta el punto donde se haga su lavado habitual, recomendándose un lavado con un ciclo completo a una temperatura de entre 60 y 90 grados

Gestión de residuos en el centro de trabajo

- La gestión de los residuos ordinarios continuará realizándose del modo habitual, respetando los protocolos de separación de residuos.
- Se recomienda que los pañuelos desechables que el personal emplee para el secado de manos o para el cumplimiento de la “etiqueta respiratoria” sean desechados en papeleras o contenedores protegidos con tapa y, a ser posible, accionados por pedal.
- Todo material de higiene personal (mascarillas, guantes de látex, etc.) debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).

- En caso de que un trabajador presente síntomas mientras se encuentre en su puesto de trabajo, será preciso aislar el contenedor donde haya depositado pañuelos u otros productos usados. Esa bolsa de basura deberá ser extraída y colocada en una segunda bolsa de basura, con cierre, para su depósito en la fracción resto.

Medidas específicas para trabajadores especialmente sensibles

- La unidad encargada de la vigilancia de la salud del servicio de prevención de riesgos laborales de la empresa deberá identificar a los trabajadores especialmente sensibles en relación con la infección por coronavirus SARS-CoV-2 de acuerdo con las indicaciones de las Autoridades Sanitarias sobre los grupos definidos como vulnerables.
- En caso de existir trabajadores especialmente sensibles para COVID-19, el servicio valorará la posibilidad de adaptar el puesto de trabajo, si fuera necesario, limitando las tareas con mayor riesgo de contagio para aquellas personas que sean especialmente sensibles por presentar una mayor vulnerabilidad ante la infección, o bien, la reubicación en otro puesto en la misma empresa.
- Si no es posible, el servicio de prevención elaborará el informe que acredite la indicación de incapacidad temporal, con el fin de facilitar a los servicios de atención primaria, su tramitación

Medidas informativas

El empresario debe:

- Poner a disposición de todos los trabajadores la información general sobre el coronavirus SARS-CoV-2: qué es, cómo se transmite, síntomas, contagios, medidas de prevención generales, medidas de higiene, con especial referencia al lavado de manos, medidas de distanciamiento social....etc. Para ello puede hacerse uso de los medios electrónicos (intranet, envío de correos electrónicos...) o cartelería y avisos (especialmente en zonas comunes).
- Concienciar a los trabajadores sobre la importancia de comunicar, lo antes posible, la presencia de síntomas compatibles con la enfermedad o, en su caso, el haber estado en contacto estrecho con personas que los presenten. A tal efecto, se informará a los trabajadores sobre cuáles son los síntomas de COVID-19 a la vista de las últimas investigaciones disponibles.
- Informar a los trabajadores y a sus representantes sobre los protocolos, planes de contingencia y procedimientos establecidos para limitar la propagación del virus entre trabajadores propios y los de empresas colaboradoras y concurrentes
- Formar a los trabajadores en las medidas implantadas, en particular aquellas diseñadas para garantizar su higiene personal, así como la limpieza y descontaminación de herramientas y equipos de trabajo, uso y mantenimiento adecuado de equipos de protección individual y eliminación de residuos en el centro.

Referencias

- Documento de Buenas Prácticas en los Centros de Trabajo:

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/presidencia/Documents/2020/GUIACENTROSTRABAJOCOV19b.pdf>

- Consejería de Sanidad. Gobierno de Cantabria:
<https://www.scsalud.es/coronavirus>
- Ministerio de Sanidad. Gobierno de España:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS):
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC):
<https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19-pandemic>
- Guía para la actuación en el ámbito laboral en relación al nuevo coronavirus. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Gobierno de España:
<http://www.mitramiss.gob.es/>
- Documentos técnicos para profesionales. Ministerio de Sanidad. Gobierno de España:
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>
- Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (sars-cov-2):
<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>
- Listado de virucidas autorizados en España para uso ambiental (PT2), industria alimentaria (PT4) e higiene humana (PT1) 26.03.2020. Ministerio de Sanidad.
https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf

ⁱ Con la evidencia científica disponible a fecha 13 de abril de 2020, el Ministerio de Sanidad ha definido como grupos vulnerables para COVID-19 las personas con diabetes, enfermedad cardiovascular, incluida hipertensión, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años.