

## **REGLAMENTACIÓN DE LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO EN LOS CENTROS TELEFÓNICOS DE CONSULTA, PROCESAMIENTO DE DATOS, ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELE CENTROS**

DECRETO N° 147/012 DE 3 DE MAYO DE 2012 – Texto actualizado

VISTO: La Ley N° 5.032 de 21 de julio de 1914 y los Decretos N° 406/988 de 3 de junio de 1988 y N° 291/007 de 13 de agosto de 2007.

RESULTANDO: Que dichas normas establecen que a) deben tomarse las medidas de resguardo y seguridad para el personal a efectos de evitar los accidentes de trabajo; b) cuáles son las disposiciones mínimas obligatorias de prevención y protección contra los riesgos derivados o que puedan derivarse de la actividad productiva en los establecimientos públicos o privados de naturaleza industrial, comercial o de servicios y c) que en cada empresa se creará una instancia de cooperación entre empleadores y trabajadores a efectos de promover y mantener la salud, seguridad y ambiente laboral.

CONSIDERANDO: I) Que como consecuencia del avance tecnológico se han creado nuevas formas de trabajo como ser la atención en centros telefónicos de consulta, procesamiento de datos, atención telefónica y telecentros, que aparejan riesgos que no se tuvieron en cuenta anteriormente y se hace necesario, dada la creciente importancia de los mismos, establecer disposiciones mínimas obligatorias para la protección de la seguridad y la salud de estos trabajadores.

II) A esos efectos, se creó en el año 2008 una Comisión Tripartita integrada por la Cámara de Telecentros, el PIT CNT y la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

III) Que se elaboró el presente decreto estableciendo el ámbito de aplicación del mismo, las condiciones mínimas que hacen al ambiente de trabajo, las condiciones que deben reunir las instalaciones e infraestructura edilicia, las condiciones ergonómicas que debe reunir el puesto de trabajo así como el software, condiciones de bienestar e higiene y procedimientos para disminuir la carga física, mental y psíquica.

Asimismo, se reiteran disposiciones relativas al tiempo de trabajo diario y semanal que surgen de los convenios colectivos del sector celebrados en la órbita de los Consejos de Salarios. Por último se aclara que esta reglamentación se aplica exclusivamente a los operadores de los Centros de Atención Telefónica y que en aquellos aspectos de seguridad que no estén contemplados en esta norma se aplicará el Decreto N° 406/88 de 3 de junio de 1988.

ATENTO: A lo precedentemente expuesto.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

DECRETA:

### **CAPITULO I - DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Artículo 1.- La presente reglamentación se aplica a las empresas cuyo giro de actividad es la prestación de servicios a través de un Centro de Atención Telefónica a terceros, por cuenta y orden de los mismos, brindándoles su infraestructura y personal propios.

Artículo 2.- Quedan incluidas en el ámbito de aplicación de la presente norma aquellas empresas públicas que, para dar cumplimiento a sus cometidos y actividad, cuentan con un Centro de Atención Telefónica.

Texto dado por Decreto N° 143/017 de 01/06/2017 artículo 1°.

Artículo 3.- Se entiende por Centro de Atención Telefónica, aquel centro de trabajo en el que la comunicación con los usuarios interlocutores se realiza a distancia por intermedio de la escucha y habla telefónica y/o por mensajes electrónicos, con la utilización simultánea de equipos electrónicos, eléctricos y/o digitales de audio, sistemas informatizados y manuales de procesamiento de datos.

## CAPITULO II - MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Artículo 4.- La iluminación ambiental tendrá un mínimo de 300 LUX. La iluminación deberá caer perpendicularmente sobre los equipos de informática, debiéndose evitar los contrastes con las pantallas así como los reflejos o encandilamientos. La instalación de los equipos deberá hacerse de tal forma que evite los reflejos de la luz natural y artificial.

Lo dispuesto en el inciso anterior podrá ser revisado en casos concretos por la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social, a solicitud del ámbito bipartito (Decreto N° 291/007 de 13 de agosto de 2007).

Artículo 5.- La temperatura ambiente en los puestos de trabajo deberá mantenerse entre los 20 y 26 grados centígrados en invierno, y entre 20 y 24 grados centígrados en verano.

Artículo 6.- La temperatura a nivel del piso no deberá ser inferior a 4 grados centígrados en relación a la temperatura ambiente promedio.

Artículo 7.- La humedad relativa ambiente deberá mantenerse entre 40 y 55%.

Artículo 8.- La velocidad del aire no deberá superar los 0,2 m/s, medidos en cualquier punto del entorno inmediato al trabajador a una distancia no mayor a 0,5 mtrs del mismo.

Artículo 9.- El nivel de intensidad de presión sonora en ningún caso podrá sobrepasar los 55 dBA.

## CAPITULO III - INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA EDILICIA

Artículo 10.- Las condiciones de las instalaciones eléctricas de los edificios y locales de trabajo se ajustarán a las exigencias de las autoridades competentes. Los cables, enchufes, conexiones telefónicas, del sistema informático, y cualquier tipo de equipamiento eléctrico auxiliar, deberán ajustarse a lo dispuesto en el Título III Capítulo I del Decreto N° 406/88 de fecha 3 de junio de 1988.

Artículo 11.- En todos los casos se evitaran los reflejos provocados por la iluminación natural o artificial. A título de ejemplo, debe instalarse pantallas o cortinas que atenúen el reflejo de la luz natural; la pintura de las paredes deberán ser opacos o mate, sin brillo; la limpieza de los pisos así como la utilización de ceras no deben producir brillos que aumente el reflejo.

Artículo 12.- Los locales de trabajo deberán reunir las siguientes especificaciones, sin perjuicio de cumplir con las condiciones establecidas por las Autoridades Departamentales correspondientes.

- a. Altura mínima desde el piso al techo: 3 metros.
- b. Superficie mínima: 2 metros cuadrados por persona que permanezca en el local.
- c. Cubaje mínimo: 10 metros cúbicos por persona que permanezca en el local.

Los valores de superficie y cubaje se entienden netos libres, descontando máquinas, muebles, e instalaciones fijas.

La altura de los locales será medida desde el piso hasta la altura media de los techos o cielorrasos cuando ellos no sean planos.

Artículo 13.- Se podrán permitir alturas y cubajes inferiores a los antes indicados y siempre que se mantenga la superficie por encima del mínimo establecido en este artículo, cuando se adopten medios de ventilación que cumplan las siguientes condiciones:

- a. En los locales de trabajo el suministro de aire fresco y limpio por hora y por trabajador, deberá estar entre

30 y 50 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire varias veces por hora, no inferior a seis para trabajos sedentarios ni a diez para trabajos que exijan un esfuerzo físico.

b. Cuando la temperatura ambiente exterior se encuentra por debajo de los 18 Grados Centígrados, deberán tomarse las medidas necesarias para que el aire que ingresa al local de trabajo, no esté a una temperatura inferior en más de 5,5 grados C con respecto a la temperatura normal del ambiente de trabajo, y que la velocidad del aire sobre las personas no exceda de 60 metros por minuto. Lo dispuesto es a los efectos de que trabajadores no queden expuestos a corrientes de aire molestas, salvo que por razones técnicas así lo requieran disposiciones debidamente establecidas por la autoridad oficial competente.

En todos los casos la altura mínima no podrá ser inferior a 2,20 metros.

Artículo 14.- Deberá entrenarse a los trabajadores para hacer frente a situaciones de peligro y que puedan implicar incluso la evacuación del lugar de trabajo.

Deben señalizarse adecuadamente las vías de salida, puertas de emergencia, etc, por medio de cartelería. Se debe contar con un sistema de alarma auditiva y visual que sea percibido por todos los trabajadores.

#### CAPITULO IV - ERGONOMÍA DEL PUESTO DE TRABAJO

Artículo 15.- Cuando se trabaje con la pantalla, la distancia entre los ojos y la misma deberá ser como mínimo de 50 cm y como máximo no más de 75 cm.

Artículo 16.- Las pantallas de los monitores que no cuenten con protección incorporada deberán contar con protectores de pantalla no espejados.

Artículo 17.- La pantalla deberá ubicarse al frente del trabajador de forma de disminuir los efectos del giro de su cabeza al mínimo. El giro de la misma no será mayor a 30 grados medidos a cada lado de la cabeza del trabajador con la misma orientada hacia adelante.

Artículo 18.- La posición del teclado, pantalla de visualización de datos, ratón y dispositivos de comunicación, deberán instalarse a una distancia tal que no permitan un movimiento arriba- abajo de la cabeza del trabajador mayor a 60 grados.

Artículo 19.- En caso de consultar e ingresar datos provenientes de documentos escritos, en forma sistemática y continua, se utilizarán atriles porta documentos para facilitar la lectura.

Artículo 20.- Los trabajadores expuestos a factores de riesgo ya sean químicos, físicos, biológicos o ergonómicos, deberán ser sometidos a controles médicos al ingreso, periódicos específicos, de retorno al trabajo y al egreso, de acuerdo a lo establecido por la normativa correspondiente.

Artículo 21.- En los laterales de los diversos puestos de trabajo deberán instalarse pantallas, paneles o dispositivos separadores. Los mismos deben estar fabricadas de materiales tales que contribuyan a disminuir el ruido ambiente y no dificultar la comunicación entre los trabajadores.

Artículo 22.- Las sillas deberán permitir la regulación en altura y no comprimir las piernas. También deberán contar con apoya brazos, apoyo lumbar y estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para su fácil movimiento.

El empleador deberá poner a disposición de los trabajadores que lo soliciten y en forma gratuita, apoya pies para garantizar el apoyo pleno del pie cuando están sentados.

Artículo 23.- Las mesas sobre las cuales se colocan los Equipos deben tener bordes redondeados y las dimensiones de las mismas deben mantenerse dentro de los siguientes parámetros:

a. Altura de la mesa, 62 cm. - 74 cm.

b. La profundidad total deberá ser mayor a 60 cm. y el ancho 1 m.

- c. La altura libre debajo de la mesa deberá ser mayor a 65 cm.
- d. La profundidad libre debajo de la mesa deberá ser mayor a 58 cm.
- e. La profundidad debajo de la mesa para la rodilla deberá ser mayor a 45 cm.
- f. La profundidad libre debajo de la mesa para permitir la posición de los pies deberá ser mayor a 58 cm.

Artículo 24.- El teclado será de características ergonómicas o en su defecto deberá contar con soporte para apoyar la zona de la muñeca.

Artículo 25.- Los elementos de trabajo, teclado, ratón, dispositivo de audio, soporte para material y todo otro dispositivo y material necesario, deben estar incluidos en una zona de alcance manual cuyas dimensiones estarán comprendidas en un radio máximo de 65 cm. a cada lado, tomado como centro los hombros del trabajador en posición de trabajo.

Artículo 26.- La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para evitar ruidos parásitos en los auriculares, sea por disfunción del sistema telefónico, electrónico o inadecuación de los auriculares.

Artículo 27.- El empleador deberá poner a disposición de los trabajadores en forma gratuita e individual, las vinchas adecuadas para la actividad específica a desempeñar así como instruir al trabajador en el uso y mantenimiento de las mismas. La reposición por su desgaste normal estará a cargo del empleador.

Cuando las vinchas sean entregadas por la empresa a otro trabajador, deberán ser previamente sometidas a una higiene y desinfección adecuadas.

El trabajador estará obligado a usar las vinchas asignadas debiendo mantenerlas en buen estado de conservación e higiene. Será responsable por su mal uso, extravío o destrucción voluntaria, en cuyo caso el empleador podrá exigir su reposición.

## CAPITULO V - ERGONOMÍA DEL SOFTWARE

Artículo 28.- El empleador deberá garantizar una clara representación de la información. Los caracteres alfanuméricos deben estar bien definidos y claramente configurados. El software deberá permitir que el tamaño de la fuente, contraste, colores, etc., sea el más adecuado para el trabajador.

Artículo 29.- Deberá instrumentarse el diseño, mantenimiento y control del hardware y software a los efectos indicados.

## CAPITULO VI - CONDICIONES DE BIENESTAR E HIGIENE

Artículo 30.- Se deberá disponer de equipos con agua potable y aparatos que permitan preparar infusiones frías y calientes.

Artículo 31.- Los operadores podrán disponer de agua u otra bebida en recipientes adecuados, autorizados previamente por el empleador, en la mesa de trabajo.

Artículo 32.- Se deberá contar con áreas adecuadas de forma de facilitar el descanso visual, auditivo y físico del trabajador. Se deberán promover acciones a efectos de compensar la carga física estática debido a la posición sedentaria. El lugar de descanso deberá cumplir con las especificaciones dispuestas en los artículos 12 y 13 de la presente norma.

## CAPITULO VII - CARGA FÍSICA, CARGA MENTAL, CARGA PSÍQUICA

Artículo 33.- Se deberá capacitar al trabajador y actualizar esa capacitación periódicamente. La información deberá ser homogénea respecto a todos los trabajadores, y tendrá como objetivo ajustar y definir los criterios de las tareas. A tales efectos se podrá utilizar el equipo informático, instructivos o carteles, así como el dictado de cursos específicos.

Artículo 34.- Al iniciarse la relación laboral, el trabajador será informado sobre si el procedimiento de escucha en el momento de desarrollar las tareas forman parte de los procedimientos de auditoría utilizados por el empleador.

El trabajador tiene derecho a que en caso de que de la escucha surja una consideración desfavorable respecto de su desempeño, sea informado por el empleador en un plazo de 48 horas desde el incidente a efectos de que pueda presentar sus argumentos si lo entiende pertinente. El plazo referido corresponde para el caso de que no exista grabación del incidente. El plazo será de 12 días en el caso de que exista grabación del incidente, teniendo el trabajador derecho a acceder a la misma.

Artículo 35.- Con el fin de reducir el impacto adverso en la salud del trabajador que puede provocar la monotonía de la tarea, así como la carga mental y psíquica derivada de la misma, se aplicarán las medidas dispuestas a continuación:

a. Para las llamadas salientes del Centro de Atención Telefónica, se establecerá una pausa de 7 segundos entre llamada y llamada.

b. Para las llamadas que ingresen al Centro de Atención Telefónica se establecerá la misma pausa que la establecida en el literal anterior. En caso de que ello no sea posible, el Ámbito Bipartito de Seguridad y Salud determinará la existencia de la pausa o las medidas alternativas. De no lograrse un acuerdo entre las partes, se elevará el caso ante la Comisión Nacional Tripartita del Sector de acuerdo a lo estipulado por el Decreto N° 291/007 de 13 de agosto de 2007, que abarca los sectores establecidos en el Capítulo El software no deberá permitir dos llamadas al mismo tiempo.

#### CAPITULO VIII - TIEMPO DIARIO Y SEMANAL DE TRABAJO

Artículo 36.- Los operadores de los Centros de Atención Telefónica tendrán un límite semanal de 39 horas por seis días de trabajo. Asimismo, tendrán un límite en la jornada de trabajo de 6 horas y 30 minutos por día, incluidos el descanso intermedio de 30 minutos y 10 minutos de descanso complementario.

En caso de que se acuerde la redistribución parcial o total de las horas del sexto día de trabajo, la jornada diaria no podrá exceder las 7 horas y 30 minutos. La diferencia que se genere respecto a lo dispuesto en el inciso anterior, no afectará el salario.

Artículo 37.- El descanso entre jornada y jornada de trabajo no podrá ser inferior a 12 horas.

Artículo 38.- En caso de que sea necesario extender la jornada del trabajador por razones excepcionales, deberá preverse un descanso de 5 minutos entre la finalización de la jornada habitual y la hora extra. El mismo descanso se dispondrá entre cada hora extra o fracción trabajada.

#### CAPITULO IX - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 39.- Este Decreto será aplicable exclusivamente a los operadores de los Centros de Atención Telefónica.

Artículo 40.- Las disposiciones del Decreto N° 406/988 de 3 de junio de 1988 regirán en aquellos aspectos de seguridad, salud e higiene no contemplados en la presente norma.

En caso de que exista un régimen más beneficioso, se aplicará el mismo.

Artículo 41.- Las infracciones a las disposiciones del presente Decreto serán sancionadas de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 289 de la Ley N° 15.903 de fecha 10 de noviembre de 1987 en la redacción dada por el Art. 412 de la Ley N°. 16.736 de fecha 5 de enero de 1996.

Artículo 42.- El presente Decreto entrará en vigencia a los 150 días de publicado en el Diario Oficial.