

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 1 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

Objetivo

Entregar a los Trabajadores una serie de indicaciones y recomendaciones para cada uno de los riesgos que implican sus actividades laborales y así poder desarrollarlas con seguridad dimensionando la importancia que tiene el autocuidado y asumir un papel preventivo al interior de la empresa y con ello minimizar las lesiones por accidentes de trabajo de los colaboradores.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a nivel nacional para Isapre Banmédica y Vida Tres S.A. para todos los colaboradores que ejerzan funciones de Ejecutivo de Informaciones en el área de Call Center.

Definiciones.

Descripción del oficio: Perfil administrativo del área de servicio al cliente Call Center, orientado a fidelizar al cliente resolviendo sus requerimientos y entregándoles asesoría personalizada, y realizar campañas de fidelización, a través de la administración de los equipos y sistemas de información.

Lugares de Trabajo: Oficinas de Isapre Banmédica Y Vida Tres.

Horarios: Atendida la naturaleza de las funciones que prestarán Gerente general, gerentes, subgerentes, jefes, agentes regionales y todos aquellos trabajadores que laboren sin fiscalización superior inmediata y demás similares que no ejerzan sus funciones en locales de la empresa, estarán excluidos de la limitación de la jornada de trabajo, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 22 del Código del Trabajo.

La distribución de la jornada de trabajo será la siguiente:

Personal Call Center:

- Turno 08:30 a 17:30
- Turno 09:00 a 18:00
- Turno 09:30 a 18:30
- Turno 10:00 a 19:00.

Revisión: 18/12/2014

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 2 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

Procedimiento:

Al iniciar las jornadas de trabajo los colaboradores que ejerzan trabajos en Call Center deben identificar los riesgos propios de la tarea a realizar y conocer sus medidas de control.

Tareas	Riesgos	Medidas de Control
Traslado desde y hacia puesto de trabajo y trabajo administrativo en oficina	• Caídas de mismo nivel • Exposición a movimiento repetitivo • Exposición a sobrecarga postural. • Golpes por o contra. nivel.	• Limpia o solicita la limpieza de los líquidos u otros elementos resbalosos que caigan al suelo. • No dejes obstáculos en pasillos, vías de evacuación ni vías de tránsito libre. • Organiza el cableado eléctrico y telefónico de tu lugar de trabajo. • Debes preferir el uso de calzado cómodo evitando tacos muy altos. • No corras por pasillos o escaleras. • Siempre mantén la vista en tu camino, no camines leyendo un papel o mirando tu celular, evita distraerte mientras caminas. Mantén la atención constante en tu desplazamiento. Los desniveles, obstáculos u otros, podrían ocasionar una caída.
Trabajo con equipos eléctricos.	• Contacto con electricidad.	• Verifica el correcto funcionamiento y uso de los equipos, artefactos, extensiones y enchufes eléctricos • Tira de la clavija y no del cable al momento de desconectar un enchufe, y nunca intervengas o trates de efectuar reparaciones a equipos eléctricos. Debes informar a tus jefaturas sobre los desperfectos de este tipo. • No ocupes los aparatos eléctricos con las manos mojadas o húmedas. • Utiliza extensiones eléctricas certificadas y que estén en buenas condiciones. • Usa equipos que tengan incorporada la tierra de protección.
Traslado de materiales, archivadores y otros.	• Golpeado contra objetos o estructura fijos o móviles. • Exposición a manejo	• Sitúa los objetos más pesados en la parte baja de estantes. • Mantén el orden y aseo, y elimina las cosas innecesarias.

Revisión: 18/12/2014

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 3 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

	manual de carga. • Caída distinto nivel.	• Cierra cajoneras o estanterías inmediatamente después de usarlas. • Mantén las vías de tránsito despejadas. • Utiliza el método correcto de levantamiento manual de materiales (archivadores y materiales de oficina en general), el cual consiste en doblar las rodillas y mantener recta la espalda al levantar una carga, realizando el esfuerzo con la musculatura superior de las piernas. • No traslades cargas muy pesadas. Si es necesario, realiza más de un viaje. • Al trasladar objetos, asegúrese de tener buena visibilidad por encima y por los costados de la carga. • Para alcanzar objetos en altura no utilices superficies inestables tales como sillas, papeleros, bancos o mesas. Para esta labor utiliza piso de tres peldaños o escaleras diseñadas para estos efectos.
Digitación en PC.	• Exposición a movimiento repetitivo.	• Establece pausas que te permitan descansar y recuperarte de las tensiones. • Realiza ejercicios compensatorios. • Realiza las tareas evitando posturas incómodas. • Evita sobreesfuerzos prolongados y reduce la fuerza que empleas en ciertas tareas. • Nunca te balancees en la silla. Este inocente juego puede provocar caídas o lesiones con consecuencias gravísimas. • Cuida tu postura al estar sentado. • Regula la altura de la silla para que los codos permanezcan en un ángulo de 90°, con los hombros en reposo y los antebrazos apoyados sobre la estación de trabajo. • Mantén tu espalda apoyada en el respaldo de la silla. • Las rodillas deben permanecer flectadas con un ángulo entre 90° a 120°. • Ubica el monitos a una distancia aproximada de 50 cm. del usuario.
Atención al Cliente	• Exposición a movimiento • Exposición a carga de trabajo mental.	• Realiza pausas de acuerdo a la organización del área, que permitan recuperarte de tensiones y descansar,

Revisión: 18/12/2014

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 4 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

		• Cuida tu postura al estar sentado.
Uso de la Voz.	• Daño por mal uso. • Daño por sobreesfuerzo.	• No hable en un tono que no corresponda. • Evite carraspear o toser al hablar. • Evite cambiar repentinamente la temperatura. • Evite fumar. • Evite hablar mientras efectúa algún trabajo muscular fuerte. • Adopte una postura no tensionada. • Al respirar no eleve los hombros. • Use los tipos de respiración diafragmática y costo diafragmática. • Emita una fonación suave • Sienta la voz en la zona de la boca y los labios • Articule claramente • Regule la velocidad del habla. • Beba mucho líquido a temperatura ambiente. • Evitar exponerse al sol antes de una tarea profesional, ya que produce una intensa relajación muscular, incluyendo al sistema fonatorio. • Evite tocarse la cara o la boca al hablar, deforma los sonidos agregando falsos resonadores.
Trayectos Domicilio Trabajo y viceversa (Vía pública, como peatón).	• Caídas al mismo nivel. • Caídas distinto nivel. • Golpes por o contra. • Caída de objetos de altura. • Atropello. • Exposición a acto delictual. • Sobreesfuerzo. • Ataque de animales.	• Camina siempre por la vereda. • El peatón debe tener en cuenta que los automovilistas no siempre pueden “adivinar” cuáles serán sus movimientos o intenciones, ni reaccionar a tiempo para evitar un accidente. • Usa zapatos cómodos y con una planta que permita una buena adherencia al suelo. • Prefiere transitar en lugares de mayor iluminación. • Camine prestando atención a la superficie donde transita, la cual puede estar en mal estado (baches, desniveles, alcantarillas destapadas, ausencia de rejillas en las zonas de evacuaciones de aguas lluvias). • Evite distraerse mientras camina. Mantenga la atención constante en su desplazamiento. Los desniveles, obstáculos u otros, podrían ocasionar una caída. • Observa a la gente, sé prudente y mantente alerta al momento de caminar entre multitudes.

Revisión: 18/12/2014

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 5 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

		• Identifica y utiliza semáforos, cruces peatonales o pasos de cebra para cruzar calles o avenidas. • Al cruzar la calle camina, no corras, hazlo con precaución. • Transita por lugares habilitados, iluminados y con afluencia de personas. • No portes joyas u objetos que llamen la atención. • Aléjate de situaciones de peligro (aglomeraciones, riñas, atropellos, choques). • Evite caminar muy cerca de la solera, pues se expone a ser embestido por los vehículos que se aproximan. • Si tienes que cruzar una pasarela, ten precaución y observa a las personas que se encuentran bajo ella. • Nunca cruce entre vehículos que estén detenidos o estacionados. • Si camina por una zona donde no hay aceras, hágalo enfrentando el tránsito que se aproxima y manténgase a la izquierda de este. Usted tiene más posibilidades de ver una condición peligrosa y reaccionar a tiempo.
Trayectos Domicilio Trabajo y viceversa (uso de transporte público).	• Choque por o contra otro vehículo o transporte público. • Caídas mismo nivel. • Caídas distinto nivel. • Golpes por o contra. • Sobreesfuerzos. • Asaltos.	• No se arriesgue cruzando apresuradamente, corriendo entre el tráfico para tomar el microbús. • No suba ni baje mientras el colectivo o taxi se encuentre en segunda fila, Más vale perder un minuto y esperar hasta que esté totalmente detenido junto a la acera. • Usa manillas o pasamanos al interior de buses o metro, para evitar caídas ante movimientos bruscos y fortuitos. • No subas ni bajes de la locomoción colectiva si el vehículo está en movimiento. Exígele al conductor que mantenga las puertas cerradas durante el viaje y al bajar siempre debes mirar hacia ambos costados. • Debe estar atento a las maniobras que realice el conductor • Procure no llevar objetos que incomoden. • En la vía pública, mantén atención a la señalización, especialmente si hay trabajos de construcción que ocupen la acera. • Cruza las calles por pasos peatonales sólo

Revisión: 18/12/2014

	Procedimiento de trabajo seguro para colaboradores Call Center	
Pág. 6 de 6	Prevención de Riesgos – División Recursos Humanos	Nº Revisión: 01

		cuando el semáforo lo indique, asegúrate antes de cruzar que los vehículos se encuentran detenidos. • No uses equipos de música (audífonos) mientras te desplazas, esto proporciona a los delincuentes una condición propicia para cometer ilícitos. Además evita evidenciar que llevas contigo elementos de valor (equipos electrónicos, joyas, dinero, otros). • Si tienes que contestar el celular en el microbús o vía pública, debes hacerlo con el cable de manos libres, para no exponerte a robos. • Respeta las indicaciones de las señales de tránsito, barreras u otros elementos viales.
Trayectos Domicilio Trabajo y viceversa (uso de vehículo propio).	• Choque contra objetos inmóviles. • Atrapamiento por vuelco de vehículo. • Choque por o contra otro vehículo o transporte público. • Asaltos.	• Porte siempre sus documentos al día. • Conduzca a la defensiva. • Ocúpese de mantener el vehículo en buenas condiciones. • Evite portar cartera, maletines, u otros objetos a la vista. • Respeta las indicaciones de las señales de tránsito, barreras u otros elementos viales. • Si debes conducir un vehículo, antes de iniciar la conducción revisa espejos y ajusta el asiento a tu estatura. • Mantenga una atención permanente a las condiciones del tránsito. • Conduzca a una velocidad razonable y prudente. • Conduzca en buenas condiciones físicas y mentales. • Mantenga una distancia prudente entre vehículos. • Respeta las normas de tránsito, conduce atento a las condiciones de la vía, no fumes y detén el vehículo si quieres contestar una llamada telefónica, si es de urgencia, utiliza equipo de manos libres. • Mientras te encuentres conduciendo un vehículo, nunca envíes mensajes de texto o whats app, esto te distrae de las condiciones de la vía.

Revisión: 18/12/2014