

# Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

/ LIBRO IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS / TÍTULO II. Responsabilidades y obligaciones de los organismos administradores y de los administradores delegados / A. Responsabilidad de los organismos administradores y de los administradores delegados / 9. Obligaciones especiales referidas a trabajadores de centros de contacto o llamadas

## 9. Obligaciones especiales referidas a trabajadores de centros de contacto o llamadas

### a) Asistencia técnica en centros de contacto o llamadas

Los organismos administradores como parte de las actividades de prevención de riesgos profesionales dirigidas a las entidades empleadoras, para la gestión de los riesgos laborales de los teleoperadores(as), deberán:

- i) Prestar asistencia técnica para la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos, de acuerdo con lo instruido en la Letra C. Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) en centros de trabajo, Título II del Libro IV, a las empresas de hasta 100 trabajadores y a aquellas empresas de mayor tamaño que lo requieran. Por su parte, el organismo administrador podrá aplicar, adicionalmente, metodologías específicas en esta materia, de acuerdo a los riesgos identificados.

Asimismo, deberán poner a disposición de las entidades empleadoras los formatos para que, realicen o actualicen anualmente la matriz de identificación de los peligros y evaluación de los riesgos, con una guía para su elaboración, en la que se debe considerar la participación de los teleoperadores(as), de acuerdo con lo establecido en la letra b) del artículo 4° del D.S. N°9, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

- ii) Otorgar asistencia técnica para la elaboración de un programa de trabajo, que debe ser confeccionado considerando el resultado de la identificación de peligros y evaluación de riesgos, en el que se deben señalar las actividades o medidas preventivas y/o correctivas, los responsables de su implementación y los plazos de ejecución.

En el marco de la asistencia técnica en materia de gestión de riesgos laborales, que los organismos administradores otorguen a las entidades empleadoras, se deberá considerar, además, lo dispuesto en el artículo 10 del D.S. N°67, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

- iii) Otorgar asistencia técnica para la confección de un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres, considerando como mínimo los siguientes aspectos: la identificación de los riesgos; el procedimiento de control de estos siniestros y, capacitación de los teleoperadores y teleoperadoras. Para esta actividad los organismos administradores deberán tener presente lo señalado en el número 4. Asistencia técnica para la gestión de riesgos de desastres, Letra D, Título II del Libro IV.

- iv) Confeccionar y poner a disposición de sus entidades empleadoras adheridas o afiliadas, un curso de 4 horas dirigido a sus trabajadores, sobre prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales en los teleoperadores (as), para ser impartido en modalidad presencial y/o remota, en el que se aborden las siguientes temáticas:

- Factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, tales como musculoesqueléticos, mentales, de la voz, auditivo y visual.
- Efectos en la salud de la exposición a factores de riesgo existentes en el lugar de trabajo.
- Medidas preventivas, para el control de los riesgos identificados y evaluados.

- v) Por otra parte, los organismos administradores deberán prestar la asistencia técnica que les sea requerida por las entidades empleadoras, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en los Títulos III y IV del D.S. N°9, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre las condiciones ergonómicas de puestos de trabajo y de los equipos.

El reporte de las actividades de asistencia técnica deberá remitirse a través del Sistema de Gestión de Reportes e Información para la Supervisión (GRIS) utilizando el archivo contenido en el Anexo N°8 "Asistencia Técnica Teleoperadores" de la circular del plan anual de prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a más tardar el 29 de julio de 2022, con la información del primer semestre y el 31 de enero de 2023 con un consolidado anual referido al año 2022, y los archivos planos que deberán ser remitidos considerando las instrucciones de la Circular N°3.628, de 2021, de la Superintendencia de Seguridad Social.

### b) Vigilancia de la salud

- i) De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del antes señalado D.S. N°9, los organismos administradores, como parte

de las actividades de vigilancia de la salud, deberán realizar anualmente un examen médico que permita pesquisar precozmente signos y síntomas de disfonía, el que deberá considerar una anamnesis dirigida, el examen de la vía aérea superior y una otoscopia.

El examen médico o evaluación de salud deberá, además, contemplar la aplicación de una encuesta de signos y síntomas de disfonía, acordada o elaborada conjuntamente por los organismos administradores.

Se deberá elaborar un informe con el resultado de la evaluación, en el que se precisen los exámenes realizados (incluida la encuesta) y sus resultados. El organismo administrador deberá mantener el referido informe en su sistema de registros, y entregar una copia a los trabajadores evaluados.

Si el resultado de esta evaluación permite presumir la existencia de una enfermedad profesional, el organismo administrador deberá iniciar el proceso de calificación de origen de la enfermedad.

Para la evaluación antes señalada, los organismos administradores deberán prescribir a las respectivas entidades empleadoras, que les remitan cada seis meses la nómina de sus teleoperadores(as), con la fecha de inicio del contrato, con la finalidad de programar las evaluaciones anuales.

Las evaluaciones antes mencionadas, deben ser realizadas independientemente de las evaluaciones del ambiente y de la salud establecidas en los protocolos de vigilancia del Ministerio de Salud o de los programas de vigilancia que mantienen los organismos administradores, que corresponda implementar conforme a lo señalado en el número iii de esta letra b).

- ii) Determinar y realizar los exámenes médicos preventivos asociados a los riesgos identificados, de acuerdo con la actividad en la cual se desempeñan los teleoperadores (as), los que serán comunicados a la entidad empleadora, al menos una vez al año, quien deberá informar adecuadamente a sus trabajadores.
- iii) De conformidad a la normativa vigente y considerando la evaluación de los riesgos detectados en las evaluaciones ambientales en los lugares de trabajo, el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a los programas de vigilancia establecidos en los protocolos del Ministerio de Salud, cuando se cumplan los criterios de acción para ingresar a un programa de vigilancia de salud, y a los demás programas establecidos por los respectivos organismos, cuando corresponda.
- iv) Iniciar el proceso de calificación de origen de la enfermedad, si el resultado de la evaluación de salud permite presumir la existencia de una enfermedad profesional, de conformidad a la normativa vigente.

En el caso de que exista una enfermedad de origen profesional, detectada producto de la evaluación que se señala en el número i) de esta letra b), los factores de riesgos identificados por el área médica deben ser informados a los equipos de prevención de riesgos, para su respectiva asistencia técnica a la entidad empleadora.

- v) Los resultados de las evaluaciones de la vigilancia de la salud realizadas a los trabajadores, deberán ser entregados mediante un informe a la entidad empleadora de manera agrupada e innominada, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al de su realización, dejando constancia de su recepción.

Dicho informe deberá considerar:

- Número de de trabajadores expuestos según agente de riesgo
- Número de trabajadores evaluados según agente de riesgo
- Número de trabajadores pendientes de evaluación, desagregado según:
  - Trabajador citado No asiste
  - Trabajador rechaza evaluación.
- Número total de trabajadores sin alteración
- Número total de trabajadores con alteración.

Adicionalmente, el organismo administrador deberá informar a la entidad empleadora la nómina de los trabajadores evaluados con la fecha de su evaluación, además, de los trabajadores pendientes de evaluación. Asimismo, deberán entregar los resultados de las evaluaciones a los trabajadores en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su realización, por medios físicos o digitales, dejando constancia de su entrega o de la información proporcionada.

Los organismos administradores deberán tomar todos los resguardos destinados a la protección de los datos sensibles de los trabajadores, conforme a la normativa vigente en la materia.

- vi) En caso que la entidad empleadora se cambie de organismo administrador, el anterior organismo deberá traspasar al nuevo, la información correspondiente a las evaluaciones de la vigilancia, en los términos establecidos en la letra b) del número 4, Capítulo I, Letra F, Título II del Libro IV.

El reporte de las actividades de la vigilancia deberá remitirse a través del Sistema de Gestión de Reportes e Información para la Supervisión (GRIS), utilizando los archivos y plazos instruidos en la circular del plan anual de prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Asimismo, se deberá remitir la información de las actividades de la vigilancia ambiental y de la salud, al módulo EVAST del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT), para los agentes cuyo módulo se encuentre implementado, de acuerdo a las instrucciones vigentes contenidas en el Compendio del Seguro de la Ley N°16.744.

- c) Entregar asistencia técnica a la entidad empleadora para la elaboración de un Programa de Higiene Vocal. Para estos efectos, se entenderá por dicho programa aquellas pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad de la voz. Incluyendo dentro de estas pautas las relativas a la preparación o calentamiento vocal, hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras.
  - d) Proporcionar a las entidades empleadoras asistencia técnica para la implementación de medidas preventivas con el objetivo de promover el cuidado de la salud mental en los lugares de trabajo y para la promoción de la salud, por ejemplo, en materia de higiene del sueño, alimentación saludable y actividad física.
-