

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 29 días del mes de diciembre de 2009, se reúnen por una parte los Señores Rogelio Rodríguez, Osvaldo Castelnuovo, Julio Bustamante, Jose Moretti, Jose Maria Ortiz, Claudio Bonamico y Alberto Tell en representación de la **FEDERACIÓN DE OBREROS ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIAS DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**, y por la otra parte los Sres. Marcelo Villegas, Roberto Traficante, Mariano Oscar Muñoz y Jorge Locatelli en representación de **TELECOM ARGENTINA S.A.**, quienes manifiestan lo siguiente:

En atención al acuerdo celebrado por la Comisión Empresa –Gremio de Higiene y Seguridad Laboral en acta de fecha 28 de diciembre de 2009 sobre condiciones y medio ambiente de trabajo en tareas de Telegestión, las partes resuelven incorporar el mismo al Anexo IV de CCT 201/92, que será de aplicación para el ámbito de Telecom Argentina S. A. y cuyo texto se adjunta a la presente

Asimismo, con el objeto de adecuar las salas de comunicaciones a las normativas de condiciones y medio ambiente de trabajo señaladas, las partes definirán en un plazo no mayor de 90 días y para el ámbito de actuación geográfica de la FOEESITRA, un cronograma de trabajo con las modificaciones que a tal fin correspondan realizar,

Cualquiera de las partes podrá hacer las presentaciones de la presente acta ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, para su correspondiente homologación.

En prueba de conformidad se firman 4 ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

A collection of handwritten signatures in black ink, arranged in two rows. The top row contains seven signatures, and the bottom row contains four. The signatures are stylized and vary in complexity, representing the representatives of both the union and the company.



Trabajos en Centros de Atención Telefónica

Indice

Requerimientos Ambientales en Puestos de Trabajo de los Locales.....	2
Marco Legal.....	2
ANEXO I - Aspectos físicos.....	5
Edificio.....	5
1.1. Superficie.....	5
1.2. Vías de escape.....	5
1.3. Baños.....	5
1.4. Vestuarios.....	5
1.5. Local de refrigerio.....	5
1.6. Sala de descanso.....	5
1.7. Ascensores.....	6
2. Ambiente.....	6
2.1. Piso, paredes y techo. (Materiales).....	6
2.1.1. Color.....	6
2.1.2. Iluminación de los ambientes laborales.....	6
2.1.3. Valores de referencia.....	6
2.1.3.1. Intensidad media de iluminación:.....	6
2.1.3.2. Iluminancia vertical:.....	6
2.1.3.3. Deslumbramiento (cono 30°):.....	7
2.1.3.4. Coeficiente Uniformidad:.....	7
2.1.4. Luminancia en pantalla:.....	7
2.2. Ruido.....	7
2.2.1. NSCE sin personal (ruido ambiente: A°A° y PC's):.....	7
2.2.2. Ruido: NSCE con personal en operación:.....	7
2.2.3. Ruido: NSCE con personal en operación. Locales vecinos.....	7
2.2.4. Ruido Head-phone en operación (percepción del operador en el oído).....	7
2.3. Temperatura TGBH.....	7
2.4. Humedad.....	7
2.5. Ventilación y renovaciones horarias de aire.....	7
2.6. Velocidad del Viento.....	8
2.7. Oxígeno (O2) a las 6 hs. de máxima operación.....	8
2.8. Medición y control de parámetros:.....	8
ANEXO II – Evaluación de los Puestos de Trabajo.....	9
1 Lay-out Posiciones de trabajo en la Planta.....	9
2 Lay-out Puestos de trabajo.....	9
3 Cableado, conexionado.....	9
4 Cortinado.....	9
5 Mamparas divisoras de sectores de planta.....	9
6 Mobiliario, Equipos, Herramientas y Útiles.....	9
6.1 Mesa.....	9
6.2 Paneles laterales:.....	10
6.3 Silla.....	10
6.4 Apoya pié.....	10
6.5 Apoyabrazos / Descansabrazo.....	11
6.6 Teléfono.....	11
6.7 Head – phone.....	11
6.8 Teclado.....	11
6.9 Software.....	11
6.10 Atril o sujetador de papel.....	11
6.11 Mouse.....	11
6.12 Apoya muñecas del teclado.....	11
6.13 Plataforma mouse.....	12
6.14 CPU y Monitor.....	12
6.15 Guarda de útiles y herramientas.....	12
7 Elementos de Protección Personal.....	12



Requerimientos Ambientales en Puestos de Trabajo de Locales de Atención Telefónica

Alcance:

Funciones laborales de atención a través del canal telefónico asistido con soporte informático, incluyendo tareas de Chat, e-mail y sms, en espacio físicos denominados sala de comunicaciones, estableciendo contactos con los clientes por motivos comerciales, técnicos, de información, soporte de comunicaciones nacionales e internacionales, servicios a la comunidad y ventas, que incluyen todos los servicios y productos actuales y futuros de Telefónica de Argentina S.A.

Marco Legal

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 6 - las reglamentaciones de las condiciones de higiene de los ambientes de trabajo deberán considerar primordialmente:

b) Factores físicos: cubaje, ventilación, temperatura, carga térmica, presión, humedad, iluminación, ruidos, vibraciones y radiaciones ionizantes;

Art. 9 - sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador:

c) Instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo;

f) Eliminar, aislar o reducir los ruidos y/o vibraciones perjudiciales para la salud de los trabajadores;

Decreto 351/79 - CAPITULO 13 - Ruidos y Vibraciones

Resolución 295/03 - ANEXO V - ACUSTICA

Decreto 351/79 - CAPITULO 11 - Ventilación

Art. 64. — En todos los establecimientos, la ventilación contribuirá a mantener condiciones ambientales que no perjudiquen la salud del trabajador.

Art. 65. — Los establecimientos en los que se realicen actividades laborales, deberán ventilarse preferentemente en forma natural.

Decreto 351/79 - CAPITULO 12 - Iluminación y Color

Art. 71. — La iluminación en los lugares de trabajo deberá cumplimentar lo siguiente:

1. La composición espectral de la luz deberá ser adecuada a la tarea a realizar, de modo que permita observar o reproducir los colores en la medida que sea necesario.
2. El efecto estroboscópico, será evitado.
3. La iluminancia será adecuada a la tarea a efectuar, teniendo en cuenta el mínimo tamaño a percibir, la reflexión de los elementos, el contraste y el movimiento.
4. Las fuentes de iluminación no deberán producir deslumbramientos, directo o reflejado, para lo que se distribuirán y orientarán convenientemente las luminarias y superficies reflectantes existentes en el local.
5. La uniformidad de la iluminación, así como las sombras y contrastes serán adecuados a la tarea que se realice.

2).- Instalaciones e infraestructura edilicia – traslados

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 8 - todo empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) A la construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas;
- b) A la colocación y mantenimiento de resguardos y protectores de maquinarias y de todo género de instalaciones, con los dispositivos de higiene y seguridad que la mejor técnica aconseje;

Decreto 351/79 - TITULO III CARACTERISTICAS CONSTRUCTIVAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS - CAPITULO V - PROYECTO, INSTALACION, AMPLIACION, ACONDICIONAMIENTO Y MODIFICACION

Art. 42º) Todo establecimiento que se proyecte, instale, amplie, acondicione o modifique sus instalaciones, tendrá un adecuado funcionalismo en la distribución y características de sus locales de trabajo y dependencias complementarias, previendo condiciones de higiene y seguridad en sus construcciones e instalaciones, en las formas, en los lugares de trabajo y en el ingreso, tránsito y egreso del personal, tanto para los momentos de desarrollo normal de tareas como para las situaciones de emergencia. Con igual criterio deberán ser proyectadas las distribuciones, construcciones y montaje de los equipos industriales y las instalaciones de servicio. Los equipos, depósitos y procesos riesgosos deberán quedar aislados o adecuadamente protegidos. En aquellos municipios donde no existieran códigos en la materia o éstos no fueran suficientes, se adoptará como base el de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.

3).- Ergonomía:

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 4- La higiene y seguridad en el trabajo comprenderá las normas técnicas y medidas sanitarias, precautorias, de tutela o de cualquier otra índole que tengan por objeto:

- a) Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores;
- b) Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo;

- c) Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Resolución 295-03 – Anexo I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE ERGONOMIA - TRASTORNOS MUSCULOESQUELETICOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO

4).- Higiene y confort laboral.

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 5° — A los fines de la aplicación de esta ley se consideran como básicos los siguientes principios y métodos de ejecución:

- m) participación en todos los programas de higiene y seguridad de las instituciones especializadas, públicas y privadas, y de las asociaciones profesionales de empleadores, y de trabajadores con personería gremial;
- n) observancia de las recomendaciones internacionales en cuanto se adapten a las características propias del país y ratificación, en las condiciones previstas precedentemente, de los convenios internacionales en la materia;
- ñ) difusión y publicidad de las recomendaciones y técnicas de prevención que resulten universalmente aconsejables o adecuadas;

Art. 6° — Las reglamentaciones de las condiciones de higiene de los ambientes de trabajo deberán considerar primordialmente:

- a) características de diseño de plantas industriales, establecimientos, locales, centros y puestos de trabajo, maquinarias, equipos y procedimientos seguidos en el trabajo;
- c) contaminación ambiental: agentes físicos y/o químicos y biológicos;

5).- Carga física y esfuerzo muscular.

Resolución 295-03 – Anexo I - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE ERGONOMIA - TRASTORNOS MUSCULOESQUELETICOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO - NIVEL DE ACTIVIDAD MANUAL

6).- Organización del proceso de trabajo.

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 8° — Todo empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en lo relativo:

- d) a las operaciones y procesos de trabajo.

7).- Duración y configuración del tiempo de trabajo.

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 11. — EL PODER EJECUTIVO NACIONAL dictará los reglamentos necesarios para la aplicación de esta ley y establecerá las condiciones y recaudos según los cuales la autoridad nacional de aplicación podrá adoptar las calificaciones que correspondan, con respecto a las actividades comprendidas en la presente, en relación con las normas que rigen la duración de la jornada de trabajo. Hasta tanto continuarán rigiendo las normas reglamentarias vigentes en la materia.

8).- Prevención: de la seguridad y mejoramiento de la salud ocupacional:

Ley 19.587 Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Art. 5° — A los fines de la aplicación de esta ley considérense como básicos los siguientes principios y métodos de ejecución:

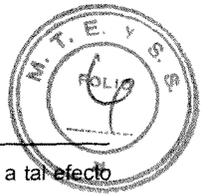
- b) institucionalización gradual de un sistema de reglamentaciones, generales o particulares, atendiendo a condiciones ambientales o factores ecológicos y a la incidencia de las áreas o factores de riesgo;
- c) sectorialización de los reglamentos en función de ramas de actividad, especialidades profesionales y dimensión de las empresas;
- d) distinción a todos los efectos de esta ley entre actividades normales, penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres;
- f) investigación de los factores determinantes de los accidentes y enfermedades del trabajo, especialmente de los físicos, fisiológicos y psicológicos;
- g) realización y centralización de estadísticas normalizadas sobre accidentes y enfermedades del trabajo como antecedentes para el estudio de las causas determinantes y los modos de prevención;
- h) estudio y adopción de medidas para proteger la salud y la vida del trabajador en el ámbito de sus ocupaciones, especialmente en lo que atañe a los servicios prestados en tareas penosas, riesgosas o determinantes de vejez o agotamiento prematuros y/o las desarrolladas en lugares o ambientes insalubres;
- i) aplicación de técnicas de corrección de los ambientes de trabajo en los casos en que los niveles de los elementos agresores, nocivos para la salud, sean permanentes durante la jornada de labor;
- j) fijación de principios orientadores en materia de selección e ingreso de personal en función de los riesgos a que den lugar las respectivas tareas, operaciones y manualidades profesionales;
- k) determinación de condiciones mínimas de higiene y seguridad para autorizar el funcionamiento de las empresas o establecimientos;
- l) adopción y aplicación, por intermedio de la autoridad competente, de los medios científicos y técnicos adecuados y actualizados que hagan a los objetivos de esta ley;

Art. 9° — Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, son también obligaciones del empleador:

- a) disponer el examen pre-ocupacional y revisión periódica del personal, registrando sus resultados en el respectivo legajo de salud;
- k) promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención de los riesgos específicos de las tareas asignadas;
- l) denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.

Art. 10. — Sin perjuicio de lo que determinen especialmente los reglamentos, el trabajador estará obligado a:

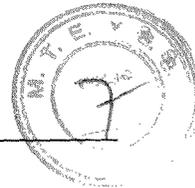
- a) cumplir con las normas de higiene y seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo;



- b) someterse a los exámenes médicos preventivos o periódicos y cumplir con las prescripciones e indicaciones que a tal efecto se le formulen;
- c) cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad y observar sus prescripciones;
- d) colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de higiene y seguridad y asistir a los cursos que se dictaren durante las horas de labor.

[A large section of the page is crossed out with a large 'X' drawn in black ink.]

[Handwritten signatures and initials are scattered in the lower-left and lower-right areas of the page.]



ANEXO I - Aspectos físicos

Edificio

1.1. Superficie

Factor de ocupación: 6m²/persona. Incluye puesto de trabajo, circulación principal (ruta de escape) y secundarias (trayecto entre islas de trabajo).

Compatibilidad entre el Código de Edificación vigente y el Decreto 351/79 de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Será calculado considerando: cantidad y anchos de escalera, cubaje del local, renovaciones de aire y cantidad de baños.

Quedan excluidos de este valor, los espacios comprendidos como "comunes", tal como hall de escaleras, ascensores, baños, vestuarios u otros espacios fuera del local en estudio.

1.2. Vías de escape

Compatibilidad entre el Código de Edificación de la Ciudad de Buenos Aires y el Decreto 351/79 de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Anchos de salida; $X=n/100$

Donde X= ancho de salida; n = cantidad de empleados; Mínimo, 2 anchos. (0,96m. existentes, 1,10m. Nuevo); luego suma 0,45 / 0,55 respectivamente por cada ancho de salida.

Ejemplo 70 empleados en edificio existente; $X=n/100=70/100=0.7 \rightarrow 1$. Mínimo 2 anchos \rightarrow 0,96m.

1.3. Baños

Se calcularán de acuerdo a la **Población en el momento de máxima ocupación**

Para la contabilidad, se incluyen en el cálculo todos los baños disponibles en el edificio, por sexo. En tal sentido se debe considerar el personal propio y de empresas contratistas que desarrollen sus tareas en el edificio en cuestión.

Para los **locales existentes** se tomará como referencia los valores establecidos por el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Donde se evalúe **la instalación** de una Sala de Telegestión, el proyecto debe incluir para el cálculo de los baños de damas al inodoro la similitud en el cálculo con el mingitorio. Se tomará para 10 personas en vez de cada 20.

1.4. Vestuarios

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo, este aspecto aplica para "Obreros".

En relación con la tarea de Telegestión para los **locales existentes**, se establece el concepto de "Guardarropa", donde se instará a evaluar su ubicación y características según la modalidad de trabajo y funcionalidad de las instalaciones. Pueden ser: mancomunado al puesto de trabajo, gabinete móvil adjunto a una isla de puestos de trabajo, o bien un local con gabinetes individuales asignado para tal fin.

Donde se evalúe **la instalación** de una nueva Sala de Telegestión, el proyecto debe incluir un local próximo a la misma para ser utilizado como vestuario, con los gabinetes individuales.

1.5. Local de refrigerio

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo, el contar con el mismo queda supeditado a decisión de la Empresa.

En aquellos edificios con locales de Telegestión donde se acuerde contar con esta Sala, la misma deberá cumplir requisitos técnicos definidos en el Dto. 351/79. Sus dimensiones se calcularán para cada servicio de Telegestión en particular, en función del personal máximo que puede estar en horario de refrigerio.

1.6. Sala de descanso

Este aspecto no aplica según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.



Los edificios que cuenten con locales de **Atención Telefónica** deberán tener una sala de descanso con las siguientes características: será silente, con luz tenue (no superior a los 100 Lux). No incluirá Televisor, teléfono ni computadora (servicio de Internet). Los colores utilizados serán suaves y pasteles.

Estas Salas se calcularán para albergar como mínimo a un 25 % de la dotación

1.7. Ascensores

Aplican: Decreto 351/79, art. 137, Ordenanza N° 49.308 y su Decreto N° 578/01.

Se deberá evaluar la capacidad de transporte en función de la población trabajadora en horarios pico, los tiempos de espera y traslado vertical.

2. Ambiente

2.1. Piso, paredes y techo. (Materiales)

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo los locales de Telegestión pueden asimilarse a Comercio, Actividad Administrativa (Riesgo 3), donde los aspectos a considerar son:

- **E8:** >1500 m² se instalará hidrantes
- **E11:** Piso bajo y 2 pisos altos + sup. Sumadas > 900m², tendrá avisadores Automát. y/o detectores de incendio

Seleccionar materiales que no generen gases tóxicos en: pisos, revestimientos, paneles acústicos, tabiques, y todo componente que pueda ser utilizado para compartimentar o revestir el interior de los locales.

En el caso del material que se seleccione para los pisos y complementario a lo dicho, se debe considerar que su higiene sea sencilla y eficaz, impida la generación de colonias de insectos o ácaros y sean antideslizantes. Podrán seleccionarse materiales tales como: gomas, cerámicos de terminación rústica, cemento pintado o terminación microcemento u otros que consideren los requisitos citados.

2.1.1. Color

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo deben seleccionarse los indicados como referencia en las Normas IRAM N° 10.005; 2507 e IRAM DEF D 10-54.

Los colores no deben ser depresivos ni excitantes, siendo recomendables la gama de tonos pasteles claros.

2.1.2. Iluminación de los ambientes laborales

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

La iluminación debe ser tal que produzca la menor demandad sobre la vista, no debe encandilar, no debe reflejar, no debe producir acomodaciones del ojo continuas y repetidas por la diferencias de contraste en los planos de trabajo (fondo, pantalla, mesa, teclado, ventana, paredes, etc.). Debe eliminarse el efecto estroboscópico.

2.1.3. Valores de referencia

Dado que no se hallan reglamentados los valores para la iluminación de locales de Telegestión, ya que cuando se normalizó no existía la tecnología informática ni los centros de llamado, referencialmente se recomiendan los siguientes:

2.1.3.1. Intensidad media de iluminación:

300 a 750 Lux.

2.1.3.2. Iluminancia vertical:

Ev= 200 Lux (AEA)



2.1.3.3. Deslumbramiento (cono 30°):

3:1

2.1.3.4. Coeficiente Uniformidad:

$E_{min} = E_{medio}/2$

2.1.4. Luminancia en pantalla:

Entre 15 a 20 cd/m² (AEA)

2.2. Ruido

De acuerdo con la Res.295-03, nivel de Presión Acústica 8hs, 85 dB(A)

2.2.1. NSCE sin personal (ruido ambiente: A°A° y PC's):

Será de no mayor 50 dB(A)

2.2.2. Ruido: NSCE con personal en operación:

De acuerdo con la Res.295-03 el nivel de Presión Acústica en 8hs debe estar por debajo de los 85 dB(A). Como valor de calidad y para evitar la influencia del murmullo se recomienda que el nivel continuo sonoro equivalente (NSCE) en la jornada laboral no supere los 60 dB(A), tendiéndose a disminuir estos niveles a valores cercanos a los 55 db (A). Para ello, se deberán considerar las tecnologías disponibles, la funcionalidad de las instalaciones y características y situación de la Sala de Telegestión.

2.2.3. Ruido: NSCE con personal en operación. Locales vecinos

De acuerdo al Código de Edificación ó Legislación vigente

2.2.4. Ruido Head-phone en operación (percepción del operador en el oído)

Se considera la Res.295-03 que establece un nivel de Presión Acústica 8-hs. máximo de 85 dB(A).

Por ello, los head phone deben contar con componentes electrónicos que supriman descargas disruptivas, ubicando el NSCE por debajo del máximo normado.

2.3. Temperatura TGBH

Interior: 0,7TBH+0,3TG

Con efecto invernadero: 0,7TBH+0,2TG+0,1TBS

De acuerdo con la Res.295-03: Trabajo Ligero.

Aclimatado: 75% Trabajo / 25% Descanso 30,5°C

Sin Aclimatar: 75% Trabajo / 25% Descanso: 29°C

Se adoptan como valores de confort, los siguientes:

Estival: 22°C a 26°C

Invernal: 21°C a 24°C

2.4. Humedad

Valor de confort: 60% +/- 5%

2.5. Ventilación y renovaciones horarias de aire

Según el Decreto 351/79 Reglamentario de la Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Para los casos no contemplados se podrán usar como referencia, las recomendaciones del Manual de Industrial Ventilation, de ACGIH de EEUU, o estándar alternativo más favorable a los trabajadores. Debe garantizarse que los sistemas de acondicionamiento de aire efectúen una renovación mínima de aire limpio.

Handwritten signatures and marks on the left margin.

Handwritten signature and mark on the right margin.

Como referencia, se expresan los siguientes:

- 3m³/persona: 43 m³/h/persona
- 6m³/persona: 29 m³/h/persona
- 9m³/persona: 21 m³/h/persona
- 12m³/persona: 15 m³/h/persona
- 15m³/persona: 12 m³/h/persona

2.6. Velocidad del Viento

Como valor de confort, la velocidad del viento del sistema de ventilación no debe superar el valor de 1,5 m/s.

2.7. Oxígeno (O2) a las 6 hs. de máxima operación

Como valor de confort, se adopta que el porcentaje de oxígeno debe ser como mínimo del 20% en volumen de aire, en condiciones normales de presión y temperatura.

2.8. Medición y control de parámetros:

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo establecerá un plan anual de mediciones de parámetros físicos, a saber: iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación y oxígeno. Complementario a ello y en particular para los parámetros de temperatura y oxígeno, se colocarán equipos de medición directa en los salones de telegestión, que permita su visualización por quienes trabajan habitualmente en los mismos.

ANEXO II – Evaluación de los Puestos de Trabajo

1 Lay-out Posiciones de trabajo en la Planta

Ver acápite 1.2 Vías de Escape del Anexo I. Se deben evaluar vías de escape, iluminación, ruidos, vías de circulación en planta y edificio, disponibilidad de sanitarios, etc. Según segmento o modalidad laboral, tipo de trabajo o por local, etc. se evaluará la funcionalidad más eficiente (en fila, en islas, etc.).

2 Lay-out Puestos de trabajo

De acuerdo con la Res.295-03- Ergonomía. Según segmento o tipo de trabajo o por local, etc. se evaluará la modalidad más eficiente. Se evaluarán la disposición y distancias intrínsecas del operador respecto de los componentes de su puesto operativo, de acuerdo a la tecnología que tenga disponible, herramientas y accesorios de trabajo en función de las tareas que debe desarrollar.

3 Cableado, conexiónado

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia. Recomendación: los elementos constructivos no interferirán con las vías de circulación y escape, ni con la ubicación de las piernas o elementos en el puesto de trabajo. No presentará riesgos de contactos directos, de enredos, de circulación, ni provocarán tropiezos y caídas.

4 Cortinado

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia. De acordar su colocación, serán para impedir el ingreso de luz solar a aquellos puestos que por su disposición en el local de telegestión tengan deslumbramiento. De esta manera en el horario diurno, deberán encontrarse bajos utilizando solamente la iluminación artificial existente. Serán incombustibles o con tratamientos retardantes de llama, de colores similares al de las paredes. No producirán efectos perjudiciales sobre la iluminación de los locales y puestos de trabajo, deberán producir confort en los empleados.

5 Mamparas divisoras de sectores de planta

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia. Su implantación no deberá impedir la renovación y/o aclimatación del aire y el libre tránsito por las vías de circulación y escape. Por otra parte no interferirán con la iluminación ni con elementos de incendio (avisadores manuales o sistemas de detección). Serán de material ignífugo o con retardante de llamas y no deberán generar humos ni vapores tóxicos ni asfixiantes.

6 Mobiliario, Equipos, Herramientas y Útiles

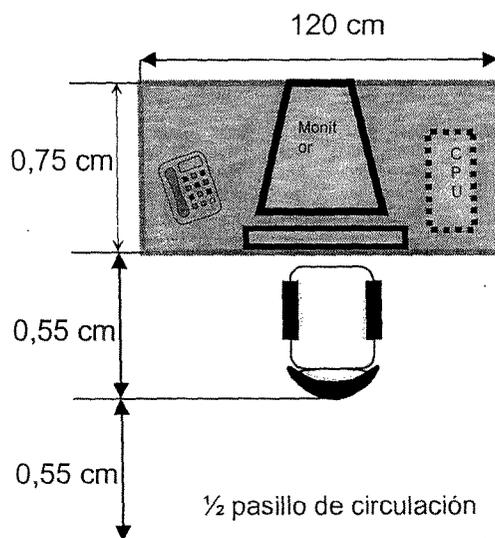
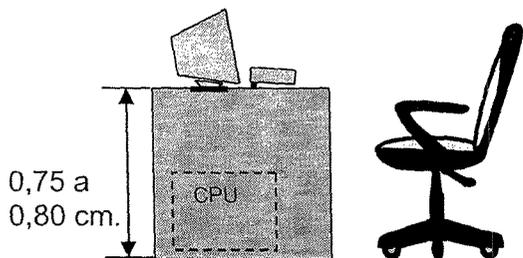
7 Mesa

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia. Deberá permitir contener los elementos propios de la tarea, sin interferir ni generar posiciones forzadas en los movimientos del operador.

Características del plano de trabajo: sus dimensiones no serán menores a 1.20m por 0.75 m; colores opacos y pasteles (crema, tiza, celeste claro, etc.: ver catálogo de colores Normas IRAM N° 10.005; 2507 e IRAM DEF D 10-54.), que no generen reflejos por acción de las luminarias. Esquinas redondeadas.

Sin cajoneras por debajo del plano de trabajo que interfieran u obstaculicen los movimientos de piernas.

El puesto de trabajo deberá contener todos los cables de instalación telefónica, energía eléctrica y de Computación, de manera prolija y que no interfieran con las posiciones ni movimientos del operador, ni disminuyan su espacio de trabajo.



F_{pdt} : $2,22m^2$ / empleado
 F_o : $6m^2$ / empleado

F_o : Factor de ocupación empleado/planta (incluye espacios comunes).
 F_{pdt} : Factor de ocupación puesto de trabajo (incluye superficie del escritorio, área de silla y ½ pasillo de circulación).

8 Paneles laterales:

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.
 Según segmento o modalidad laboral, tipo de trabajo o por local, se evaluará la necesidad de contar con este accesorio, en función del uso razonable de la voz.
 En caso de requerirlo, será mixto, parte inferior "ciega", superior mancomunada de panel transparente útil para el 90 percentil de la población de esta actividad (medidas orientativas: parte ciega: 30 cm.; transparente: 20 cm.).
 Los materiales constructivos de la parte del panel "ciego", tendrán una solución fonoabsorbente que no genere humos tóxicos ni asfixiantes ante incendio o bien contendrán un retardante de llamas adecuado al cálculo de resistencia al fuego del local.
 La parte transparente puede ser: acrílico, vidrio, policarbonato, u otro elemento de similares características de manera que mantengan sus propiedades en el tiempo (transparencia y antirraya) por un tiempo no menor a los 5 años.

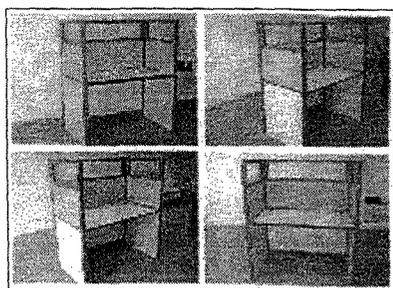


Figura orientativa

9 Silla

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia. Deberá favorecer la postura erguida evitando posiciones no ergonómicas, siendo su apoyo seguro al piso a través de al menos 5 brazos. Para evitar inconvenientes en la regulación se recomienda al menos dos regulaciones (altura de asiento y mecanismo basculante).
Conjunto asiento: antideslizante, con apoyo pélvico. Permitirá la circulación de aire, lavable, antihongo, antibacteriano, no generará pilling ni gases tóxicos ante la exposición al fuego. Antiestático, ignífugo, y resistente al desgarro y frotación.

10 Apoya pié

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.



- 10.1.1 Este accesorio no se encontrará adosado al puesto de trabajo, sino que estará disponible para aquellas posiciones cuyos operadores lo requieran considerando sus dimensionales.
- 10.1.2 Medidas a evaluar según la geometría de la mesa de trabajo. Podrá ser mancomunado o extraíble, según la modalidad más eficiente.
- 10.1.3 Dimensiones mínimas: 45 cm de ancho por 35 cm. de profundidad.
- 10.1.4 Inclinación: regulable entre 5° y 15°
- 10.1.5 Antideslizantes.

11 Apoyabrazos / Descansabrazo

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

- 11.1.1 Este accesorio no se encontrará adosado al puesto de trabajo, sino que estará disponible para aquellas posiciones cuyos operadores lo requieran considerando sus dimensionales, o bien cuando el plano de trabajo impida el apoyo del brazo hábil para el manejo del mouse, de forma ergonómica.

12 Teléfono

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

13 Head - phone

La Res.295-03 contempla el tema del nivel de presión sonora (ver acápite 2.11).

- 13.1.1 Sus características constructivas y operacionales deberán estar de acuerdo con la legislación vigente y recomendaciones existentes.
- 13.1.2 Operacionalmente, se encontrarán a cargo del empleado. Su recambio por avería o defectos será a cargo de la Compañía.
- 13.1.3 Se requiere trazabilidad en la información de los procesos administrativos desde la entrega, para poder establecer aspectos técnicos y de funcionalidad de este equipo.

14 Teclado

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

- 14.1.1 Altura: 3° fila <30 mm
- 14.1.2 Inclinación: de 0° a 25° regulable. Color: neutro, caracteres Oscuros, fondo plano. No producirá reflejos.
- 14.1.3 Debe haber contraste entre el color de las teclas y los caracteres que permitan la inteligibilidad de los mismos.

15 Software

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

16 Atril o sujetador de papel

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

- 16.1.1 Este accesorio no se encontrará adosado al puesto de trabajo, se evaluarán aquellas tareas que puedan requerir de este accesorio para mejorar la postura o tareas del operador de telegestión. Cuando los trabajadores requieran el uso de documentos, los mismos serán soportables en un atril provisto a igualdad de altura e iluminación adyacente a la pantalla de visualización.

17 Mouse

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

Será ergonómico y útil para el 95 percentil de la población. Ambidiestro. Del tipo óptico o superior, con tecla de desplazamiento rápido vertical, para reducir los compromisos musculares que presenta.

18 Apoya muñecas del teclado

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.



19 Plataforma mouse

Este aspecto no aplica en las resoluciones vigentes en la materia.

19.1.1 Superficie de apoyo de mano y dedos: (Medidas máximas): Ancho: 22 +/-1 cm., Largo: 23 +/-1 cm. , Espesor: 0,75 +/-0.25 cm.

19.1.2 Apoyo de muñeca: Ancho: 17 +/- 1 cm., Largo: 6 +/- 1 cm., Altura: 2,5 +/-0.5 cm.

19.1.3 Base: antideslizante. Impedirá el desplazamiento aún con una fuerza lateral (45° de la horizontal) mayor a los 50 Kg.

19.1.4 Telas: inalterables, antienganches, uniformes, antimancha y de un acabado que no genere rozamiento, peelling, etc. al operador. Con tratamiento antimicótico y retardante de llamas.

19.1.5 Con respecto a la tela ubicada en la superficie de movimiento del mouse, su terminación, acabado y color, deben permitir la rotación y desplazamiento de la "bolilla" en los mouse de ese estilo y el correcto funcionamiento en los del tipo "óptico".

20 CPU y Monitor

Estos aspectos no aplican en las resoluciones vigentes en la materia.

21 Guarda de útiles y herramientas

Las Salas de Telegestión dispondrán de un espacio para la guarda individual de los útiles y herramientas de trabajo de los operadores..

22 Elementos de Protección Personal

Se relaciona con Pad-Mouse, apoyapiés, etc., según el dto. 351/79.

Se evaluarán de acuerdo a la necesidad de protección del puesto, una vez efectuado el diseño definitivo.

23 Actualización

La presente recomendación de adaptará de acuerdo a los cambios tecnológicos.



43

Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social

Expte N°1.365.839/10

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 12:15hs del día 10 de Marzo de 2010, en el **MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**, comparecen ante el Lic. Omar M. RICO, Secretario de Conciliación del Departamento de Relaciones Laborales N°1, por la **FEDERACIÓN DE OBREROS ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIAS DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (F.O.E.E.S.I.T.R.A.)** los señores: Osvaldo CASTELNUOVO, en su carácter de Secretario de Asuntos Profesionales , acompañado por los **Delegados de Personal:** Clemente Antonio METRALLE, con D.N.I. 12.259.723, y Carlos Alberto PEREZ con D.N.I. 11.071.547, por una parte y en representación de la empresa: **TELECOM ARGENTINA S.A.** la Dra. Magdalena GONZALEZ GASPAROTTI, en su carácter de apoderada, quienes asisten a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario actuante, se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Venimos a este acto a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial (F.O.E.E.S.I.T.R.A) y la empresa TELECOM ARGENTINA S.A., celebrado el día 29/12/09, obrante a fs.2/14, y solicitamos a esta Autoridad de Aplicación la pertinente homologación del presente acuerdo.-----

Oídas las partes, el funcionario actuante pasa las presentes actuaciones a la Asesoría Técnica Legal, para su conocimiento y consideración.-----

No siendo para más se cierra el acto, labrándose la presente que leída, es firmada de conformidad y para constancia, ante el actuante que certifica.-----

REPRESENTACIÓN GREMIAL

REPRESENTACIÓN EMPRESARIA

Lic. OMAR M. RICO
Secretario de Conciliación
Depto. R.L. N° 1 - D.N.C
D.N.R.T - MTE y SS