



universidad
de león



Máster Universitario en Gestión de Prevención de Riesgos
Laborales

Facultad de Ciencias del Trabajo

Universidad de León

Curso 2017 / 2018

**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES EN LA EMPRESA LEONCALL
S.L., DEL SECTOR DE CONTACT CENTER.**

***PREVENTION OF LABOUR RISKS PLAN IN THE
COMPANY LEONCALL S.L., OF THE CONTACT
CENTER SECTOR***

Realizado por el alumno SARA GUERRERO GARCÍA.

Tutorizado por el Profesor D. JESÚS RAMIRO CEPEDA RIAÑO.

ÍNDICE

1. MEMORIA	1
1.1 RESUMEN	1
1.2 INTRODUCCIÓN	2
1.3 ANTECEDENTES.....	3
1.4 OBJETIVOS	4
1.5 METODOLOGÍA	5
2. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE CONTACT CENTER.	6
2.1 DESCRIPCIÓN Y DATOS DE LA EMPRESA	6
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	12
2.3 ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN.	13
2.4 POLÍTICA PREVENTIVA DE LA EMPRESA. OBJETIVOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN.	21
2.5 RECURSOS	22
3. NORMATIVA APLICABLE	23
4. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	25
4.1 SECCIONES DEL CENTRO DE TRABAJO:	26
4.2 PUESTOS DE TRABAJO:	27
4.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS	29
4.3.1 RIESGOS ASOCIADOS AL LUGAR DE TRABAJO	29
4.3.2 RIESGOS POR PUESTO DE TRABAJO	31
4.4 VALORACIÓN DE LOS RIESGOS E IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS	35
4.4.1 RIESGOS ASOCIADOS AL LUGAR DE TRABAJO	35
4.4.2 RIESGOS POR PUESTO DE TRABAJO	53
5. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA	72
6. VIGILANCIA DE LA SALUD	75
7. INVESTIGACIÓN DE LOS DAÑOS A LA SALUD.....	76
8. FORMACIÓN E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES	78
9. PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS	80
10. CONCLUSIONES	82
11. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	84
ANEXOS	1
ANEXO I: TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE EMERGENCIAS	2
ANEXO II: RENUNCIA AL EXAMEN DE SALUD.....	3
ANEXO III: INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES.....	4
ANEXO IV: FORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR	5
ANEXO V: INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR	6

ANEXO VI: REGISTRO DE TRABAJADORES..... 7

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES:

Ilustración 1. Ubicación de la empresa LeónCall S.L .	PÁGINA 7.
Ilustración 2. Recibidor de la empresa.	PÁGINA 7.
Ilustración 3. Máquinas de <i>snaks</i> .	PÁGINA 7.
Ilustración 4. Salas de descanso.	PÁGINA 8.
Ilustración 5. Sala de teleoperadores.	PÁGINA 8.
Ilustración 6. Sala de descanso.	PÁGINA 9.
Ilustración 7. Puesto de trabajo de cada teleoperador.	PÁGINA 9.
Ilustración 8. Pasillo de acceso a la sala de teleoperadores de la segunda planta.	PÁGINA 10.
Ilustración 9. Recorrido desde la empresa LEONCALL S.L. y el centro de salud más cercano.	PÁGINA 11.
Ilustración 10. Recorrido desde la empresa LEONCALL S.L. hasta el hospital más próximo.	PÁGINA 11.
Ilustración 11. Organigrama de la empresa .	PÁGINA 12.
Ilustración 12. Organigrama representantes de los trabajadores.	PÁGINA 13.
Ilustración 13. Tabla INSHT sobre la valoración de los riesgos laborales.	PÁGINA 18.
Ilustración 14. Tabla INSHT sobre la clasificación de los riesgos laborales.	PÁGINA 29.
Ilustración 15. Imagen iluminación en el trabajo.	PÁGINA 35.
Ilustración 16. Señal: peligro ruido.	PÁGINA 36.
Ilustración 17. Imagen condiciones térmicas.	PÁGINA 37.
Ilustración 18. Imagen ergonomía del puesto de trabajo.	PÁGINA 38.
Ilustración 19. Imagen PVD'S.	PÁGINA 39.
Ilustración 20. Señal riesgo eléctrico.	PÁGINA 41.
Ilustración 21. Imagen impresora.	PÁGINA 43.
Ilustración 22. Señal ubicación extintor.	PÁGINA 45.
Ilustración 23. Señal salida de emergencia.	PÁGINA 47.
Ilustración 24. Imagen botiquín .	PÁGINA 48.
Ilustración 25. Contenido mínimo de los botiquines y locales de primeros auxilios.	PÁGINA 49.
Ilustración 26. Señal servicios higiénicos.	PÁGINA 49.
Ilustración 27. Imagen plan de emergencias.	PÁGINA 50.
Ilustración 28. Señal de obligación orden y limpieza.	PÁGINA 51.

Ilustración 29. Imagen coordinación.	PÁGINA 51.
Ilustración 30. Imagen aire acondicionado.	PÁGINA 52.
Ilustración 31. Señal peligro caídas al mismo nivel.	PÁGINA 53.
Ilustración 32. Imagen escaleras.	PÁGINA 54.
Ilustración 33. Imagen golpe.	PÁGINA 55.
Ilustración 34. Señal riesgo eléctrico.	PÁGINA 56.
Ilustración 35. Imagen ventilación lugares de trabajo.	PÁGINA 57.
Ilustración 36. Imagen ordenador radiaciones no ionizantes.	PÁGINA 58.
Ilustración 37. Imagen uso de productos químicos.	PÁGINA 58.
Ilustración 38. Imagen riesgo biológico.	PÁGINA 59.
Ilustración 39. Imagen Posturas forzadas.	PÁGINA 60.
Ilustración 40. Imagen utilización de la voz.	PÁGINA 61.
Ilustración 41. Imagen teleoperador cascos.	PÁGINA 62.
Ilustración 42. Imagen fatiga visual.	PÁGINA 63.
Ilustración 43. Imagen estrés.	PÁGINA 64.
Ilustración 44. Imagen formación trabajadores.	PÁGINA 65.
Ilustración 45. Imagen trabajo nocturno.	PÁGINA 66.
Ilustración 46. Imagen ascender en el trabajo.	PÁGINA 66.
Ilustración 47. Imagen comunicación con los superiores.	PÁGINA 67.
Ilustración 48. Imagen objetivos.	PÁGINA 67.
Ilustración 49. Imagen acoso laboral.	PÁGINA 68.
Ilustración 50. Imagen falta de respeto.	PÁGINA 68.
Ilustración 51. Imagen sedentarismo.	PÁGINA 70.
Ilustración 52. Imagen accidente de tráfico in itinere.	PÁGINA 70.

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1. Cronograma anual de planificación de actividades preventivas concertadas por la empresa.	PÁGINA 20
Tabla 2. Calificación y prioridad de ejecución de los riesgos existentes.	PÁGINA 26
Tabla 3. Temperatura y humedad del centro de trabajo.	PÁGINA 37
Tabla 4. Tabla de Planificación Preventiva.	PÁGINA 72.

1. MEMORIA

1.1 RESUMEN

El presente trabajo tiene como objeto la realización de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, así como una Evaluación de Riesgos Laborales en una empresa del sector del *contact center* o *telemarketing* y para ello se parte de la base de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

En primer lugar se plantea la importancia de la realización de este plan en una empresa ficticia llamada LEONCALL S.L debido a que este sector no ha sido muy estudiado por la materia de prevención de riesgos. El objetivo principal de este Plan es lograr la protección de la seguridad y salud de los trabajadores de esta organización para lo cual se establecerán una serie de medidas preventivas. A continuación se realiza una descripción de la empresa, así como los puestos que podemos encontrar en la misma y cómo organiza ésta su prevención. Posteriormente, se realiza la evaluación de los riesgos detectados en el centro de trabajo, así como aquellos riesgos específicos de los puestos de trabajo. Por último, se hablará de la planificación de la prevención y se detallará cómo se lleva a cabo la vigilancia de la salud, la investigación de accidentes, la formación e información a los trabajadores y la planificación de emergencias. Como conclusión, se han determinado los riesgos más importantes de este sector que son los ergonómicos y psicosociales y se han recomendado una serie de medidas preventivas para que tanto empresarios como trabajadores conozcan los riesgos asociados a este trabajo y con ello estos se reduzcan o eliminen y se preserve la seguridad y salud de todos los miembros de la empresa.

Palabras clave: *Contact Center*, Prevención de Riesgos Laborales, Riesgos Laborales, Seguridad y Salud.

Abstract:

The objective of the present work is to carry out a plan of Prevention of Labour Risks, as well as one evaluation of Labour Risks at a company in the contact center or telemarketing sector, and for this reason it is based on the Law 31/1995, of November 8, of Prevention of Labour Risks.

First of all, it is raised the importance of making this plan at a fictitious company called LEONCALL S.L., owing to this sector has not been much studied for the area of the Prevention Risks. The main objective of this Plan is to achieve the protection of the safety and health of the workers of this organization for which a series of preventive measures will be established. Then, a description of the company is made, as well as the work places we can find at this company and how the prevention is organized. Afterwards, the evaluation of the detected risks at the work-place is made, together the specific risks of the work places. Finally, it will be spoken about the planning of the prevention and it will be specified how the monitoring of health, the investigation of accidents, training and information to the workers and the planning of emergencies, are followed. In conclusion, the most important risks in this sector that are the ergonomic and psychosocial risks and a serie of preventive measures have been recommended for employers and workers know the risks associated with this work have been identified and these will be reduced or removed to preserve the safety and health of all the members of the company.

Key Words: Contact Center, Laboral Risks, Prevention of Labour Risks, Safety and Health.

1.2 INTRODUCCIÓN

En los últimos años, hemos visto como el oficio de teleoperador/a ha ido incrementando en número debido a la facilidad de comunicación que aporta entre el consumidor y sus principales servicios como por ejemplo luz, gas, telefonía, aseguradoras...

Además cabe destacar la importancia de este tipo de empresas en la provincia de León, donde podemos encontrar más de una docena de este tipo de centros que dan trabajo a unas 6000 personas.

Este trabajo se realiza en los denominados *call center* o centros de llamadas donde los empleados realizan su actividad normalmente en una misma zona común.

Este sector, es definido como “aquellas actividades que tienen como objetivo contactar o ser contactados con terceros, ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de las siguientes actividades: contactos con terceros con entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de 'back office', información, promoción, difusión y venta de todo tipo de

productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados”.

A pesar de lo que se pueda pensar, los teleoperadores están expuestos a un gran número de riesgos asociados a su trabajo, siendo los más representativos los psicosociales debido a la carga de trabajo por el riesgo de cometer errores, las exigencias mentales y el trato hacia un público que no siempre es agradable. Además de estos riesgos psicosociales, la gran cantidad de horas en la misma postura genera alteraciones musculoesqueléticas y el esfuerzo de la voz tras largas jornadas sin descanso de la misma. Todos los riesgos mencionados, dan lugar a que se considere un trabajo con alto riesgo de estrés, de lo que en ocasiones se han hecho eco los medios de comunicación. También lo ha reconocido el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) de la Unión Europea que ha incluido al colectivo de los teleoperadores como uno de los que merece especial atención dentro de la Campaña Europea sobre riesgos psicosociales, cuyo principal objetivo es “llamar la atención, a través de la acción inspectora, sobre la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo”.

Por todo ello, sería necesario plantearse una correcta organización y gestión de este oficio con medidas como por ejemplo, la alternancia de las tareas informativas con otro tipo de tareas, la variedad en los temas tratados, la participación en la toma de decisiones, una adecuada distribución de pausas, así como un diseño ergonómico del puesto de trabajo que atienda al entorno físico y facilite el cambio de posturas. Además, estas medidas deberían ir acompañadas de actuaciones sobre las personas: formación adecuada, tanto en aspectos ligados con la realización de la tarea y de los equipos que se utilizan como en la gestión de la carga emocional, provisión de apoyo y promoción de hábitos saludables.

1.3 ANTECEDENTES

La empresa que se ha escogido para realizar este Plan de Prevención de Riesgos Laborales se llama LEONCALL S.L.

Esta se dedica al sector del *contact center* o *telemarketing*, es decir, a la comunicación personal mediante la utilización de un teléfono, entre una empresa y su público objetivo con el fin de solucionar problemas, realizar ventas, ofrecer productos, realizar una atención al cliente personalizada...

LEONCALL S.L. se fundó en el año 2003, por lo que lleva más de quince años en funcionamiento. A pesar de que empezó con tan solo 12 trabajadores, hoy en día la empresa cuenta con más de ciento cincuenta y con expectativas de crecimiento, puesto que este sector cada día aumenta más debido a las facilidades que ofrece el teléfono para estar en contacto con los clientes.

Se ha escogido esta empresa debido a que este sector no ha sido muy estudiado desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales a pesar de que los trabajadores se ven sometidos a varios riesgos entre los que se pueden destacar los ergonómicos (ruido, temperatura, iluminación, ergonomía del puesto de trabajo etc.) y los psicosociales (dificultad de ascender, *mobbing*, estrés...).

Así pues, se procederá a realizar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa LEONCALL S.L, junto con su Evaluación de Riesgos y la Planificación Preventiva.

1.4 OBJETIVOS

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales pretende desarrollar una política de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores mediante el establecimiento de medidas preventivas.

Debido que el sector del *Contact Center* ha sido poco estudiado en este sentido, a la hora de realizar este trabajo, se han fijado una serie de objetivos:

1. Analizar la empresa LEONCALL S.L. para conocer cómo funciona el sector y con ello, poder identificar los principales riesgos.
2. Determinar los riesgos que se asocian con el trabajo realizado en los denominados *Contact Center*. Para ello se llevará a cabo una evaluación de riesgos de la empresa LEONCALL S.L..
3. Establecer una serie de medidas preventivas para los riesgos detectados.
4. Informar a los empresarios sobre los riesgos más relevantes de esta empresa y las medidas que deben llevar a cabo para reducirlos.
5. Formar sobre los riesgos de este sector a los trabajadores que realicen su labor en la empresa.

6. Evitar los riesgos que puedan producirse a la seguridad y salud de los trabajadores de estos centros de llamadas.
7. Integrar la Prevención de Riesgos Laborales en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

1.5 METODOLOGÍA

Para la realización de este Trabajo Fin de Máster se ha tenido en cuenta en primer lugar la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, base para la realización de Planes de Prevención de Riesgos Laborales en España.

A su vez, se ha necesitado recurrir a varios de los Reglamentos que derivan de ésta, notas técnicas de prevención elaboradas por el INSHT (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo), así como la revisión de páginas web, libros y apuntes del Máster de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales impartido por la Universidad de León, para obtener información sobre los riesgos asociados a este tipo de instalaciones así como los riesgos que se pueden asociar a estos puestos de trabajo.

También se ha recurrido a la experiencia personal de haber trabajado en el sector y a la posibilidad de acceder a varias empresas de *telemarketing* para obtener información, visitar sus instalaciones, poder entrevistar a algunos de sus trabajadores y poder realizar mediciones sobre la temperatura, o el ruido entre otros; y con ello poder determinar algunos de los riesgos que les afectan.

Con los datos recabados, se ha elaborado el Plan de Prevención, se han detectado los riesgos que encontramos tanto en el centro de trabajo como los específicos que afectan a estos puestos de trabajo y se han evaluado mediante el proceso recomendado por el INSHT.

Una vez evaluados estos riesgos, se han establecido una serie de medidas preventivas para cada uno de ellos con el fin de eliminar o minimizar estos riesgos y con ello salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa.

Por último, se ha incluido la vigilancia de la salud, la formación e información de los trabajadores, la investigación de los daños a la salud y la planificación de emergencia, para la empresa tratada, y se han redactado unas conclusiones respecto a los objetivos fijados y a los resultados que se han obtenido de este trabajo.

2. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE CONTACT CENTER.

El Art. 16.1 de la Ley 31/1997 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y el Art. 2 del RD 39/1997 de 7 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, establecen que ésta prevención debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, en todas sus actividades y niveles jerárquicos a través de el Plan de Prevención.

A su vez, describe los apartados que debe incluir este Plan para realizar la prevención de riesgos en la empresa, que son:

- Estructura organizativa.
- Responsabilidades.
- Funciones.
- Prácticas, procedimientos y procesos.
- Recursos.

2.1 DESCRIPCIÓN Y DATOS DE LA EMPRESA

La empresa denominada LeónCall S.L, en la que se va a implantar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, es una empresa del sector de *Contact Center*, anteriormente llamado *telemárketing*.

El centro de trabajo se encuentra ubicado en el Polígono Industrial de Onzonilla, a unos 8 km de la capital de la provincia (León), en la Calle 6, parcela 203.

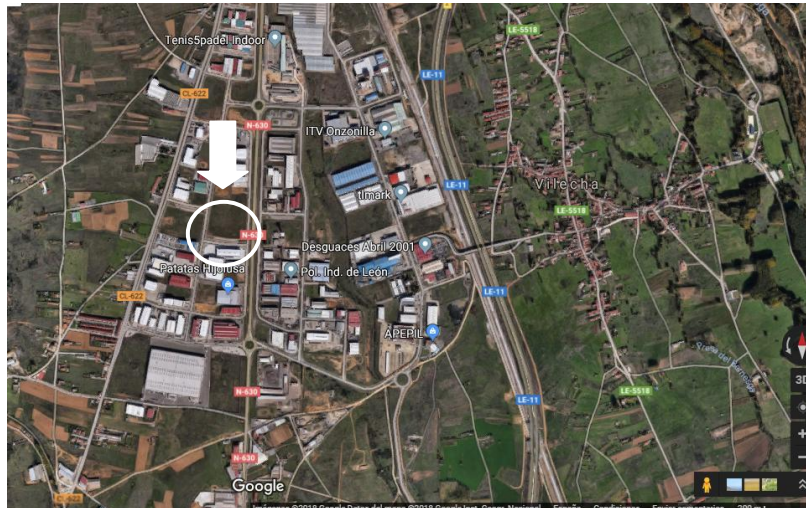


Ilustración 13. Ubicación de la empresa LeónCall S.L. Fuente: Google Maps

El lugar de trabajo consta de una edificación de 400m², repartidos en dos plantas. En cada planta consta de cuatro aseos, separados la zona de hombres y de mujeres, con 5 servicios por aseo; en la planta baja hay 2 oficinas separadas, y en la zona superior 2 despachos; y una zona abierta donde se ubican los puestos de trabajo de los teleoperadores. Cabe destacar, que en la planta inferior hay un recibidor por el cual se accede a la sala inferior y a las escaleras de la sala superior y a la sala de primeros auxilios.



Ilustración 14. Recibidor de la empresa.



Ilustración 15. Máquinas de snacks.

Este edificio cuenta con varios ventanales para recibir luz natural, luminarias para poder complementar esa luz, un sistema de regulación térmica de aire acondicionado, equipos de pantalla de visualización de datos e impresoras.

También en la planta baja, podemos encontrar una sala de descanso dotada sofás, mesas, un par de frigoríficos, dos microondas, dos fregaderos, una zona de meseta de 3 metros de longitud, dos máquinas dispensadoras de *snaks* y refrescos, así como de otra máquina que dispensa cafés y

bebidas calientes. Esta sala no suele llenarse debido a que muchos trabajadores no comen en el trabajo, y los que lo hacen, suelen salir en pequeños turnos. Tiene capacidad para 30 personas.



Ilustración 16. Salas de descanso.

Cada teleoperador cuenta con una mesa, separada de los trabajadores contiguos mediante una zona apantallada de madera. Dentro del puesto se puede encontrar una pantalla de visualización de datos, un ratón un teclado, una zona libre para poder tomar anotaciones en cuadernos y una silla con 5 apoyos con ruedas y protección lumbar.

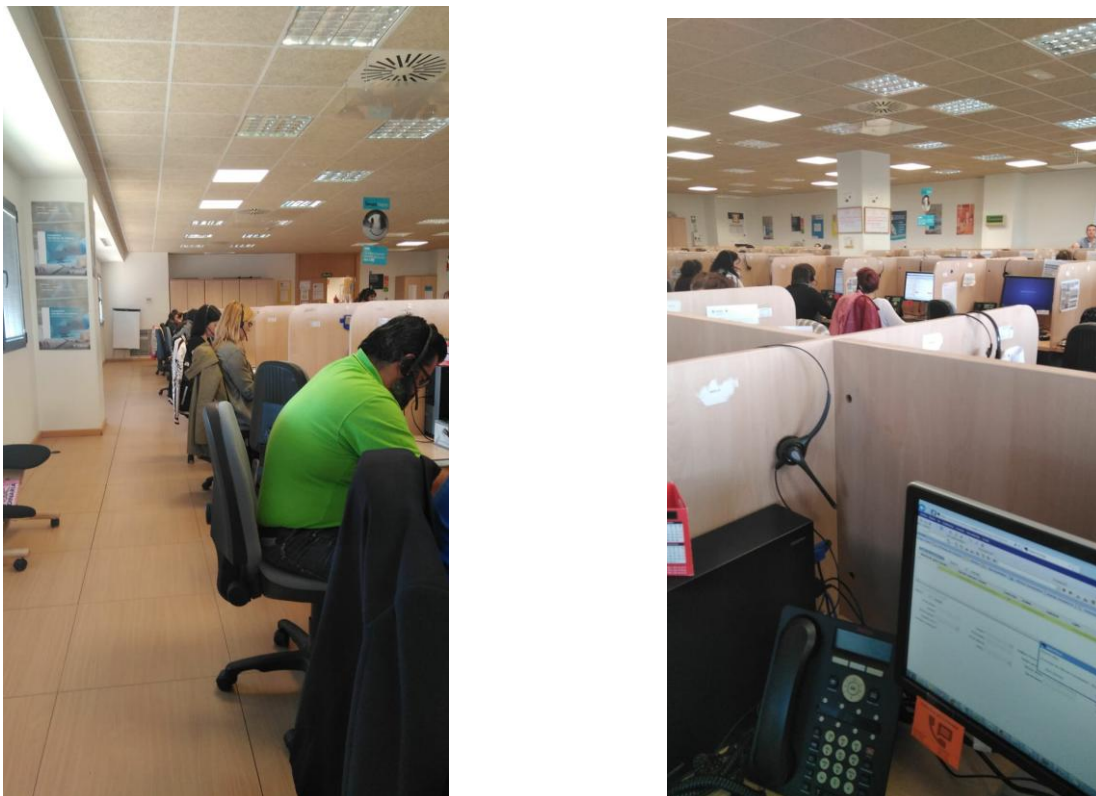


Ilustración 17. Sala de teleoperadores.

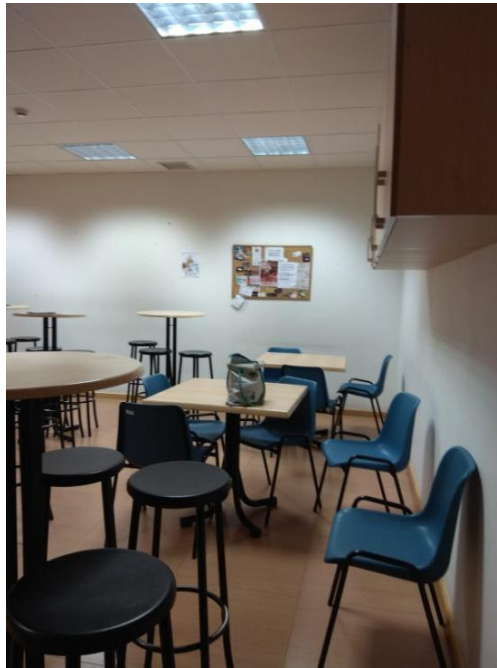


Ilustración 18. Sala de descanso



Ilustración 19. Puesto de trabajo de cada teleoperador.

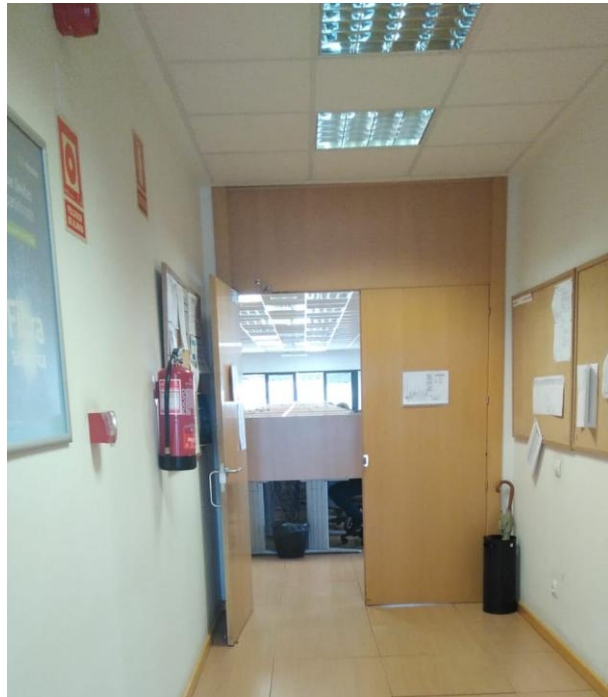


Ilustración 20. Pasillo de acceso a la sala de teleoperadores de la segunda planta.

Cuenta con 154 trabajadores, cuyos puestos se explicarán a continuación.

Además, es necesario indicar la distancia desde la empresa LEONCALL S.L. hasta el centro de salud y el hospital más próximo:

- El centro de salud más cercano es el Centro de Salud de Armunia, a 5,4 km de la empresa, ubicado en la Calle San Juan Bosco, 0, 24009 Armunia, León:

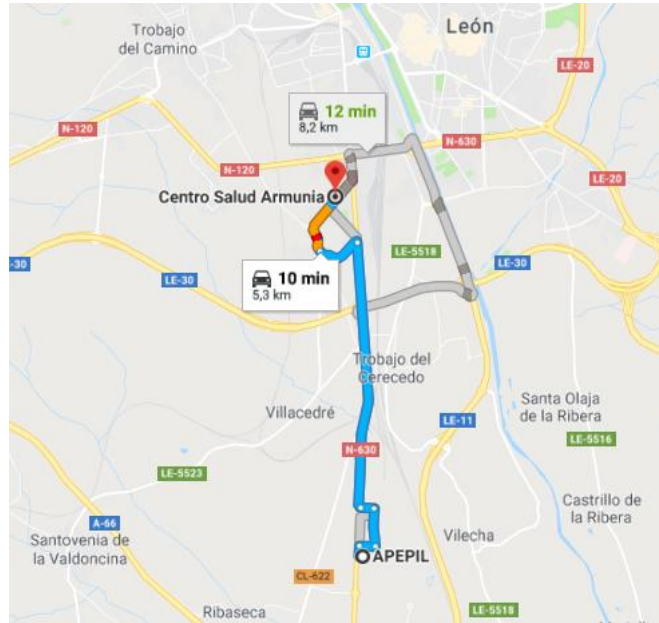


Ilustración 21. Recorrido desde la empresa LEONCALL S.L. y el centro de salud más cercano. Fuente: Google Maps.

- El hospital más cercano es el Hospital Universitario de León, a 15,2 km de distancia y situado en la Avenida Altos de Navas, s/n, 24071 León.

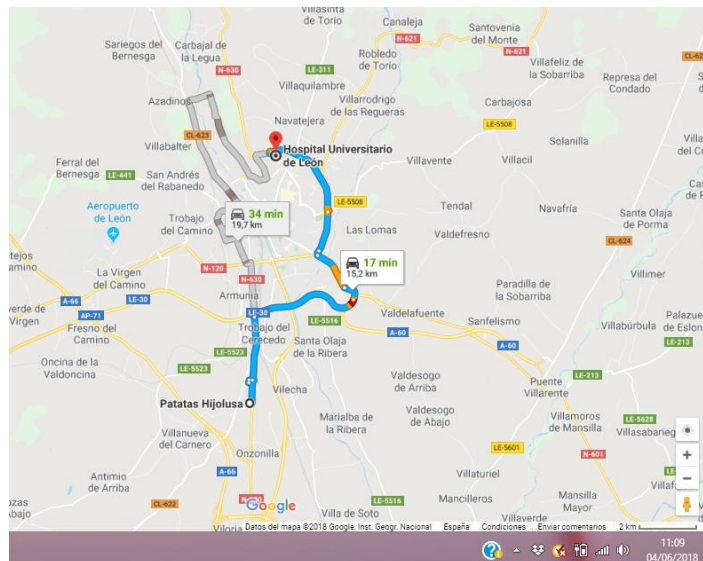


Ilustración 22. Recorrido desde la empresa LEONCALL S.L. hasta el hospital más próximo. Fuente: Google Maps.

En el ANEXO I se detallan otros números de interés en caso de emergencias.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

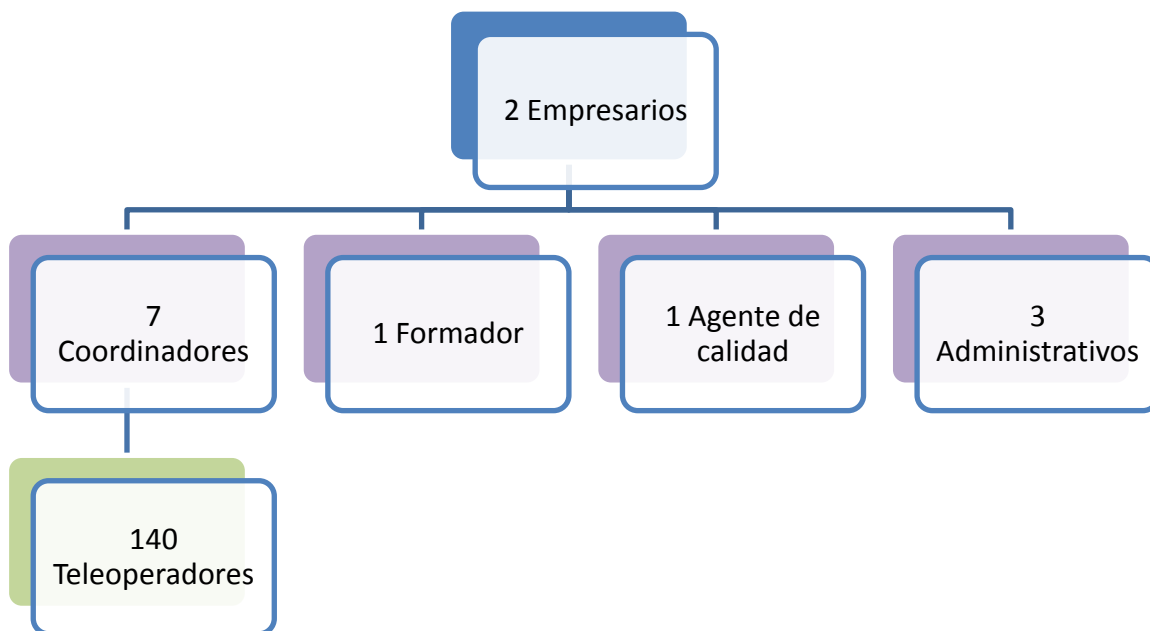


Ilustración 23. Organigrama de la empresa.

- Empresarios: quienes reciben la prestación de servicios efectuada por los trabajadores de manera personal, voluntaria, remunerada y dentro del ámbito de organización y dirección de aquéllos. Han sido los fundadores de la empresa y se encargan de la coordinación de la misma.
- Coordinadores: son quienes tienen encomendada y realizan la coordinación de un grupo de personal teleoperador, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.
- Formador: quien se encarga de impartir los cursos formativos para la capacitación del personal.
- Administrativos: aquellos encargados de la gestión de cuentas de la empresa, gestión de personal, realización de nóminas...
- Teleoperadores: aquellos trabajadores que realizan tareas de telemarketing habituales con una formación previa. Para ello atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo protocolarizados, y reciben llamadas para la compra de productos o servicios previamente ofertados en algún medio. Sus funciones pueden ser muy

variadas como la emisión o recepción de llamadas, atendiendo reclamaciones, pedidos, órdenes de compra, aportar información... También pueden realizar venta directa y concertar citas y encuestas entre otros.

También cabe destacar la participación y representación de los trabajadores. Al contar la empresa con más de 50 trabajadores, esta empresa cuenta con un comité de empresa, formado por 9 trabajadores. Además, también encontramos representación sindical de UGT y Comisiones Obreras y con 3 delegados de prevención, los cuales cuentan con formación específica.

Además, LEONCALL S.L cuenta con un comité de seguridad y salud formado por 6 trabajadores: 3 delegados de personal y 3 personas designadas para representar los intereses de la empresa.

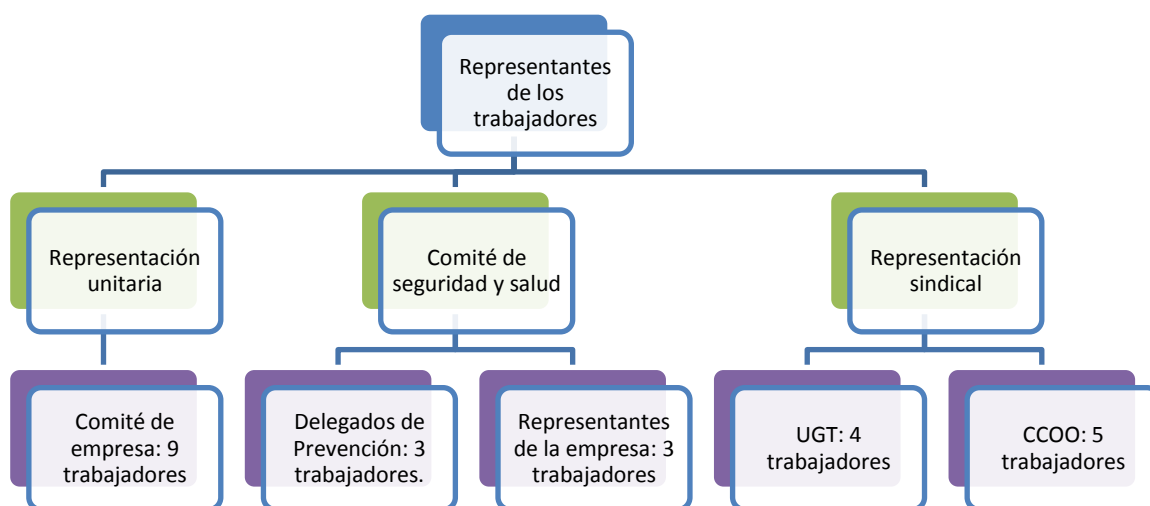


Ilustración 24. Organigrama representantes de los trabajadores.

2.3 ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN.

La organización establecerá, documentará, implementará, mantendrá y mejorará continuamente su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el marco de unos objetivos, tendiendo hacia una prevención de riesgos laborales eficaz. Todo ello conforme a unos requisitos legales, de acuerdo con la normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales y los criterios técnicos actuales.

Objeto: El objeto del Sistema de Prevención es disponer de una herramienta eficaz para obtener un desarrollo ordenado de las acciones de prevención en la empresa y dar cumplimiento a la normativa de referencia en materia de prevención de riesgos laborales, proporcionando los elementos de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a lograr los objetivos de SST y económicos, permitiendo a la organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los riesgos para la SST.

La prevención debe integrarse en el Sistema de Gestión de la organización para eliminar los riesgos a los trabajadores y a otras partes relacionadas que pudieran estar expuestas a peligros para la SST., adoptando para ello cuantas medidas sean necesarias.

Ámbito de aplicación y difusión: El ámbito de aplicación del Plan de Prevención afectará a todo el personal que desempeñe una actividad para la organización, tanto directa como indirectamente.

La difusión del sistema será a todos los trabajadores de la empresa, considerando el criterio de integración de la prevención en todo el conjunto de las actividades de la empresa y en todos sus niveles jerárquicos.

Contenido: El modelo en que se basa la organización es un modelo de prevención integrada, teniendo como finalidad la asunción por parte de todos los componentes de la empresa de las obligaciones referidas a la Prevención de Riesgos Laborales con el resto de sus procesos y actividades.

La estructura documental de la organización pretende establecer criterios y normalizar las acciones de prevención que realicen todos los integrantes de la empresa en función a la responsabilidad de su cargo.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se referirá en el Sistema de Gestión de SST a la documentación siguiente:

- Plan de Prevención.
- Evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Vigilancia de la Salud.

- Notificación de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Información y Formación de los trabajadores.
- Plan de Emergencias (identificación de medidas de emergencias)

La empresa se compromete a mantener actualizada la documentación para asegurar que su Sistema de Gestión de la S.S.T se adapta a los cambios de normativa o para la adaptación a los resultados obtenidos en la implantación de las diversas fases que hayan podido modificarse. Esta actualización debe asegurar que su Sistema puede entenderse adecuadamente y operarse con eficacia y eficiencia.

Para garantizar el correcto desarrollo y registro de la actividad preventiva se deberá elaborar de forma progresiva los procedimientos necesarios, en función de las necesidades que se detecten tras las revisiones periódicas que se realicen en la empresa.

Estructura Organizativa: El modelo organizativo tiene por objeto dotar a la empresa de medios, humanos y materiales, internos y externos, con sus competencias, responsabilidades y facultades, que conformen la estructura preventiva de la empresa.

Funciones y Responsabilidades

Dirección de la Empresa:

La Dirección de la empresa será responsable de difundir, informar y formar a todos los trabajadores de forma que sean conscientes de:

- La necesidad de cumplir con la política y los objetivos en materia de prevención de riesgos laborales. Esta política tendrá que estar elaborada basándose en los principios preventivos establecidos por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Los efectos que sobre su seguridad y salud tenga la actividad que desarrollen.
- La necesaria cooperación que han de prestar a la organización para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no comporten riesgos para la seguridad y salud.
- La responsabilidad en que incurren por incumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales conforme a lo que establece la legislación vigente.

Otras funciones y responsabilidades de la Dirección serán:

- Asignar responsabilidades y delegar la autoridad.
- Establecer y aprobar la política de prevención y la planificación de la actividad preventiva.
- Definir y aprobar la planificación de la ejecución de las medidas correctoras establecidas en la Evaluación de Riesgos.
- Aprobar el programa anual de la acción preventiva.
- Aprobar los procedimientos necesarios dentro de la estructura del sistema de prevención.
- Verificar el cumplimiento de la política de prevención.
- Verificar el cumplimiento de la planificación de la actividad preventiva.
- Autorizar los gastos necesarios para el desarrollo del plan y la política de prevención.
- Establecer las condiciones de trabajo, que sean seguras y no comporten riesgos para la salud de los trabajadores.
- Asegurar que todos los trabajadores reciban información y formación de los riesgos que comporte su actividad y la forma de protegerse delante de ellos.
- Asumir las responsabilidades y las obligaciones que se deriven de la legislación vigente.

Resto del Personal:

- Colaborar con la Dirección y el Servicio de Prevención en la mejora de la actividad preventiva.
- Actuar basándose en los riesgos que comporte la actividad en la que participa, adoptando las medidas pertinentes para desarrollar el trabajo de la forma más segura posible.
- Actuar basándose en las consignas y procedimientos establecidos en materia de prevención de riesgos.
- Colaborar con los Delegados de Prevención en el desarrollo de sus tareas.
- Utilizar los medios disponibles en la empresa para proteger a los trabajadores de un determinado riesgo.
- Conocer y cumplir las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores en materia de prevención de riesgos (según la legislación vigente y la normativa interna de la empresa).
- Asistir a las acciones de formación en prevención de riesgos establecidas en la empresa y comprometerse a la aplicación del que se indique en ellas.

- Velar por el correcto uso y cuidado de los equipos de trabajo que le sean facilitados.
- Notificar cualquier anomalía que presente un riesgo laboral.
- Cooperar en la actuación en caso de emergencias, en función del Plan establecido.

Coordinación en la Empresa La integración de la Prevención de Riesgos Laborales, a todos los niveles, lo llevará a cabo la organización, asegurándose de la coordinación necesaria entre los diferentes departamentos de la empresa y siendo indispensable el compromiso de todos.

Modalidad Preventiva Adoptada: La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se realizará por la empresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y el Reglamento de Seguridad Laboral (RD 39/1997), con arreglo a alguna de las modalidades referidas en los mismos.

El Servicio de Prevención es el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores asesorando y asistiendo para ello al empresario, a los trabajadores y a los órganos de representación especializados.

La empresa establece recurrir al modelo de contratación con un SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO, que se encarga de las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Vigilancia de la Salud, el cual, en relación con las actividades concertadas realizará las actividades preventivas, a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo a la empresa, a los trabajadores y a sus representantes, en función de los riesgos que existan, correspondiendo la responsabilidad de su ejecución a la propia empresa.

Con ello, se desarrollarán inicialmente las siguientes actividades preventivas, con la posibilidad de concertar otras que fueran necesarias para conseguir un sistema de gestión adecuado.

Diseño y Aplicación de un Plan de Prevención: En el Plan de Prevención se establecerán los criterios generales de definición de la política, y la organización de la empresa en materia preventiva, permitiendo así una integración efectiva de la prevención en el conjunto de la estructura de la empresa.

Evaluación de los Factores de Riesgo que puedan afectar a la Seguridad y Salud de los Trabajadores: Se realizará una evaluación inicial de riesgos, a través de visitas al centro de trabajo, donde identificará y valorará los riesgos, proponiendo acciones preventivas para la disminución o eliminación de los riesgos existentes.

Planificación de la Actividad Preventiva: Se especificará en este apartado la prioridad y el plazo para llevar a cabo las medidas correctoras a realizar en la empresa estableciendo un programa de seguimiento y control mediante visitas periódicas, los cuales analizarán el estado de cumplimiento y desarrollo de las medidas correctoras.

Información y Formación de los Trabajadores: Se facilitará al empresario la información y formación de los riesgos, las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los diferentes puestos de trabajo. Se ofrecerá formación a los trabajadores tanto presencial como a distancia de los riesgos y las medidas de prevención más frecuentes de la empresa.

Investigación de Accidentes: Se investigarán, analizarán y registrarán los accidentes con baja ocurridos en la empresa, a fin de detectar las causas del mismo y aquellos incidentes que se consideren de especial interés para la prevención de posibles accidentes con lesión. Los informes de siniestralidad laboral de la empresa serán remitidos anualmente por la mutua de accidentes.

Plan de Emergencia: Se procederá a la Identificación y valoración en el documento de evaluación de riesgos de las medidas de prevención necesarias en la empresa.

Vigilancia de la Salud de los Trabajadores: El personal sanitario del Servicio de Prevención realizará las funciones de vigilancia y control de la salud de los trabajadores en los términos señalados en el apartado 3 del artículo 37 del Reglamento de los Servicios de Prevención, analizando los riesgos específicos inherentes al puesto de trabajo que ocupa el trabajador.

Organización y coordinación entre empresa y Servicio de Prevención: La empresa, dentro del marco de la integración de la prevención, nombrará a un Coordinador de Prevención, siendo éste, el trabajador de la empresa con formación necesaria y suficiente para el desarrollo de las tareas de la actividad preventiva y la coordinación de acciones en función de su capacitación en materia de prevención de riesgos laborales.

Para llevar a cabo dichas acciones preventivas, nos basaremos en lo dispuesto en la Ley 31/1995, donde el empresario está obligado a ejercer el deber de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, y como consecuencia, para el desarrollo de las actuaciones que como Servicio de Prevención Ajeno de la empresa se pacten.

Se deberá comunicar al Servicio de Prevención (por escrito) y al responsable de la actividad:

- Cualquier situación anómala o peligrosa detectada.
- Cualquier lesión producida durante la actividad, por leve que sea, antes de terminar la jornada, independientemente de que la primera cura se realice en el botiquín.
- Se informará del mismo modo en aquellos incidentes sin lesiones pero en los que hubiera podido haberlas.
- Todo incendio o conato de incendio que se produzca.
- Cualquier otra que a juicio del responsable estime conveniente.

Para el cumplimiento de todo lo referido anteriormente se considera que el empresario se implique totalmente, y se comprometa a cumplir las actividades indicadas.

Además, la empresa designará un **coordinador/interlocutor de prevención** cuyas funciones serán:

- Participará en las Coordinaciones de la actividad preventiva, con reuniones o entrevistas, con los diferentes niveles de la empresa o entre los técnicos del Servicio de Prevención.
- Coordinará las comunicaciones a los representantes de los trabajadores o a los propios trabajadores en ausencia de estos representantes.
- Promoverá la implicación de todos los niveles de la empresa en temas de prevención de riesgos laborales para conseguir la integración preventiva.

El Servicio de Prevención Ajeno proporcionará a la empresa el asesoramiento y apoyo que precise, en relación con las actividades concertadas y contribuirá a la efectividad de la integración de las actividades de prevención en el conjunto de actividades de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma.

Realización de las actividades objeto del concierto y en los términos establecidos:

- Evaluación de los factores de riesgo y propuesta de medidas correctoras.

- Planes y programas: diseño, aplicación y coordinación.
- Planificación y seguimiento.
- Información sobre riesgos y medidas adoptadas.
- Formación concertada adecuada de los trabajadores.
- Elaboración de documentación, normativa interna y memoria anual.

CRONOGRAMA ANUAL DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS CONCERTADAS POR LA EMPRESA

Tabla 5. Cronograma anual de planificación de actividades preventivas concertadas por la empresa.

DURACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN EN LA EMPRESA LEONCALL S.L.												
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Visita inicial												
Documentación y Evaluación de riesgos												
Formación trabajadores												
Visita de revisión y seguimiento												
Vigilancia de la salud												
Memoria Anual												
Asesoramiento preventivo e investigación de accidentes.												

2.4 POLÍTICA PREVENTIVA DE LA EMPRESA. OBJETIVOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN.

El Plan de Prevención contribuirá a la integración de la misma en la gestión de la empresa tanto en el conjunto de actividades y decisiones, como en los procesos técnicos, organización del trabajo, condiciones de trabajo, las relaciones sociales y todo lo relativo a los factores ambientales.

El presente Plan de Prevención tiene como objeto el establecimiento de los criterios generales de definición de la política, y la organización de la empresa en materia preventiva, y permitir con ello una integración efectiva de la prevención en el conjunto de la estructura de la empresa.

El Plan de Prevención ha de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Los objetivos del Plan de Prevención de Riesgos Laborales que se pretenden aplicar en la empresa son los siguientes:

- Declarar la política de prevención de la empresa y recoger la estructura soporte que garantice su aplicación.
- Definir los requisitos generales que deberá establecer la empresa para garantizar la implantación y el funcionamiento del Plan de Prevención.
- Definir las responsabilidades y las funciones, en materia de seguridad, de todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- Establecer los mecanismos adecuados para asegurar el cumplimiento de la normativa y reglamentación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- Presentar e informar sobre el nivel de prevención alcanzado, así como de los objetivos y metas propuestos.
- Servir de vehículo para la formación, la calificación y la motivación del personal, respecto a la Prevención de Riesgos Laborales.

Estos objetivos no solo deben abarcar temas generales sino también específicos para funciones y niveles individuales dentro de la organización, siendo su finalidad:

- Evitar o minimizar riesgos.

- Garantizar un adecuado nivel de seguridad personal.
- Adecuar el Sistema de Gestión de SST a la actividad de la empresa.
- Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la empresa.

Los objetivos serán comunicados a todos los departamentos y secciones de la empresa, siendo establecidos y aprobados por la Dirección, teniendo en cuenta las revisiones anuales.

2.5 RECURSOS

La Dirección de la empresa debe demostrar su compromiso asegurándose la disponibilidad de los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de SST; incluyendo los recursos tanto humanos y habilidades especializadas, la infraestructura de la organización como los recursos tecnológicos y financieros.

Recursos humanos:

- Basándose en tratarse de prevención integrada, lo cual indica que afecta a todos los miembros de la organización, los recursos estarán diversificados, pues todos los miembros de la empresa deben colaborar para lograr una plena SST.
- En paralelo existe la aportación técnica del Servicio de Prevención ajeno.

Recursos económicos y materiales:

- Estarán dispuestos por la Dirección en función de las necesidades que se deriven de la implantación y desarrollo del Sistema y del Plan de Prevención y en función del Programa de Planificación de la actividad preventiva y de la planificación de la ejecución de las medidas correctoras establecidas en la Evaluación de Riesgos.
- El Servicio de Prevención ajeno aportará los recursos materiales necesarios para desarrollar las actividades incluidas en el concierto establecido entre ambas partes.

Los recursos y su asignación deberán revisarse periódicamente, a través de las revisiones que comprometa la empresa, para asegurar que son suficientes para llevar a cabo programas y actividades de SST, incluyendo el desempeño de medidas y seguimiento. Se adaptarán las necesidades a la evolución que demande la prevención en la empresa.

3. NORMATIVA APLICABLE

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de Abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de Abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de Abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT).
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales
- Real Decreto 286/2006, de 10 de Marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE).
- Real Decreto 1644/2008, de 10 de Octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

- Real Decreto 513/2017, de 22 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- NTP 242: Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas.
- NTP 694: Pantallas de visualización: tecnologías (II)
- NTP 743: Ventilación general en edificios.
- NTP 888: Señalización de emergencia en los centros de trabajo (I).
- NTP 889: Señalización de emergencia en los centros de trabajo (II).
- NTP 918: Coordinación de actividades empresariales (I).
- NTP 919: Coordinación de actividades empresariales (II).
- Resolución del 29 de Junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio Colectivo del ámbito estatal del sector del *contact center* (antes llamado *telemárketing*).

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

El presente informe tiene por objeto el cumplimiento del apartado referente a la Evaluación de Riesgos que la empresa se ve obligada a realizar en cumplimiento del artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre).

El contenido de ésta ley tiene como objetivo el promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Se reconoce que la evaluación de riesgos es la base para una gestión activa de la seguridad y la salud en el trabajo. De hecho la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, establece como una obligación del empresario:

- Planificar la acción preventiva a partir de una evaluación inicial de riesgos.
- Evaluar los riesgos a la hora de elegir los equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

Se define la evaluación de los riesgos laborales como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

Esta evaluación, debe ser un proceso dinámico. La evaluación inicial debe revisarse cuando lo establezca una disposición específica y cuando se hayan detectado daños a la salud de los trabajadores o bien cuando las actividades de prevención puedan ser inadecuadas o insuficientes.

Para realizar esta evaluación se ha tomado como referencia el método utilizado por el INSHT, el cual propone en primer lugar, una identificación de los riesgos o peligros de la empresa, así como de cada puesto dentro de la misma y tener en consideración la existencia de algún trabajador especialmente sensible.

4.1 SECCIONES DEL CENTRO DE TRABAJO:

La evaluación se hará en todas las secciones existentes en el centro de trabajo y en todos los puestos de trabajo donde se haya puesto de manifiesto la existencia de algún tipo de riesgo, valorándose por separado cada uno de ellos.

- **Instalaciones del Centro:** Se identifica la sección del centro de trabajo con el mismo número de orden que le corresponde en el impreso de la evaluación general.
- **Puesto de Trabajo:** Se identifica al puesto de trabajo con el mismo número de orden que le corresponde en el impreso de la evaluación general.
- **Trabajadores Expuestos:** Número total de trabajadores correspondientes a este puesto de trabajo.
- **Identificación de Riesgos:** Se especifican los riesgos que han de constar en la evaluación general, incluyendo aquellos que puedan afectar a trabajadores con sensibilidades especiales.
- **Nivel de Probabilidad:** Se estima la probabilidad de materialización del riesgo, clasificándola como: “baja”, “media” o “alta”.
- **Nivel de Consecuencia:** Se estima la probable severidad de las consecuencias (daños para la salud) en caso de materialización del riesgo, clasificándola también como: “Ligeramente Dañino”, “Dañino” o “Extremadamente Dañino”.
- **Nivel de Calificación:** Se realizarán dos tipos de calificaciones una para valorar los riesgos existente en las diferentes secciones del centro de trabajo y otra para evaluar los puestos de trabajo identificados.

En función de la calificación se establece una prioridad de ejecución para corregir las deficiencias, valorándose como:

Tabla 6. Calificación y prioridad de ejecución de los riesgos existentes.

CALIFICACIÓN	PRIORIDAD DE EJECUCIÓN
Aceptable	Media/baja
Mejorable	Media/alta
Deficiente	Alta
Muy deficiente	Inmediata

4.2 PUESTOS DE TRABAJO:

La Evaluación inicial de riesgos se ha realizado en todos y cada uno de los puestos de trabajo, teniendo en cuenta:

- Las condiciones de trabajo existentes o previstas.
- La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

La **probabilidad** de que ocurra el daño se puede graduar, desde baja hasta alta, con el siguiente criterio:

- Probabilidad alta: El daño ocurrirá siempre o casi siempre.
- Probabilidad media: El daño ocurrirá en algunas ocasiones.
- Probabilidad baja: El daño ocurrirá raras veces.

Para determinar la potencial **severidad del daño**, debe considerarse:

- a) partes del cuerpo que se verán afectadas
- b) naturaleza del daño, graduándolo desde ligeramente dañino a extremadamente dañino.

Ejemplos de **ligeramente dañino**:

- Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.
- Molestias e irritación, por ejemplo: dolor de cabeza, discomfort.

Ejemplos de **dañino**:

- Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.
- Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.

Ejemplos de **extremadamente dañino**:

- Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.
- Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.

Agrupando la probabilidad de que ocurra determinado riesgo y las consecuencias del mismo, podemos valorar los riesgos según la siguiente tabla:

Niveles de riesgo

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	Dañino D	Extremadamente Dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Ilustración 13. Tabla INSHT sobre la valoración de los riesgos laborales. Fuente: INSHT.

Según la tabla anterior, podemos clasificar los riesgos en 5 grupos:

- Trivial
- Tolerable
- Moderado
- Importante
- Intolerable

De esta manera, obtenemos en función del riesgo obtenido, cuáles son las acciones a llevar a cabo y en cuánto tiempo:

Riesgo	Acción y temporización
Trivial (T)	No se requiere acción específica
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Ilustración 14. Tabla INSHT sobre la clasificación de los riesgos laborales. Fuente: INSHT.

4.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

4.3.1 RIESGOS ASOCIADOS AL LUGAR DE TRABAJO

Una vez realizada la visita a las instalaciones, se observan los siguientes riesgos que puede producir la estancia en el centro de trabajo:

Iluminación: debido a que es un trabajo que se realiza a expensas de una pantalla de visualización de datos, es importante regular la cantidad de luz para que sea apropiada a las necesidades de los trabajadores, salvaguardándoles de posibles reflejos o deslumbramientos que estos puedan sufrir por la misma.

Ruido: los trabajadores no están aislados del resto de sus compañeros. Debido a que se juntan en la misma sala un gran número de personas hablando a la vez, mas el ruido producido por el

aire acondicionado y los ordenadores, entre otros, hacen que los niveles de ruido asciendan superando los 80dbA. Este produce la incomodidad e irritabilidad de los empleados, fomentando un aumento del estrés.

Condiciones ambientales: la temperatura y humedad de los lugares de trabajo es un punto importante a destacar para la buena consecución de la actividad laboral. También es importante destacar el suministro de aire acondicionado, pues este tendrá especial relevancia en la temperatura del aire y en la velocidad de su corriente.

Ergonomía del puesto de trabajo: debido a que los trabajadores pasan toda su jornada sentados, es importante que las medidas de sus puestos de trabajo sean adecuadas a las necesidades de los mismos.

Pantallas de visualización de datos: es la herramienta fundamental para este trabajo, ya que todo el sistema operativo para atender las llamadas depende de los ordenadores. Es por ello, que las pantallas de visualización de datos son un punto importante a tener en cuenta a la hora de evaluar este trabajo.

Instalación eléctrica: tanto las pantallas de visualización de datos como el resto de máquinas utilizadas, así como la luz o el aire acondicionado, dependen de la electricidad.

Maquinaria: la utilización de material de oficina impresoras, ordenadores... requieren una evaluación específica de los riesgos que pueden producir.

Protección contra incendios: es necesario que en el lugar de trabajo, se encuentren las medidas necesarias para la extinción de los incendios que pudieran ocasionarse en el mismo.

Luces de emergencia y señalización de evacuación: a su vez, es necesario que exista tanto una iluminación de emergencia y señalización de evacuación, por si en el centro de trabajo surgiera alguna emergencia que necesitase de la evacuación del mismo.

Botiquín y/o sala de primeros auxilios: en caso de que se pudiera producir un pequeño accidente, en el centro de trabajo es necesaria la presencia de un botiquín, o en caso de empresas mayores de 50 trabajadores, como es el caso, de una sala de primeros auxilios.

Servicios higiénicos y de descanso: los trabajadores tienen derecho a un número adecuado de servicios higiénicos en función del número de trabajadores, que se encuentren en óptimas condiciones de limpieza y mantenimiento, así como de salas de descanso donde puedan comer

(por ejemplo dotadas con frigoríficos y microondas para poder comer en el centro de trabajo) o relajarse en su periodo de descanso.

Plan de emergencias: también es necesario que en la empresa exista un plan de emergencias, para que en caso de que suceda una, los trabajadores estén formados e informados de cómo actuar, medidas sobre primeros auxilios, evacuación del edificio o medios de lucha contra incendios.

Orden, limpieza y mantenimiento: en todo lugar de trabajo, es necesaria la existencia de orden, limpieza y mantenimiento de los equipos de trabajo para el correcto funcionamiento del mismo.

Coordinación de actividades empresariales: debido a que en el centro de trabajo operan a la vez trabajadores de la propia empresa, y trabajadores de empresas externas, como es el caso de los servicios de limpieza o seguridad, es necesario que exista una coordinación entre las distintas empresas cuyos trabajadores realizan su labor en el mismo centro de trabajo.

Instalación térmica: para poder controlar la temperatura del centro de trabajo, es necesaria la instalación de un aire acondicionado.

4.3.2 RIESGOS POR PUESTO DE TRABAJO

Debido a que los trabajadores de la empresa realizan tareas similares y sus puestos están situados en el mismo espacio de trabajo, se asume que los riesgos a los que están expuestos todos los trabajadores de esta empresa son los mismos.

Cabe destacar, que los empresarios y administrativos pasarán menor tiempo en contacto con pantallas de visualización de datos y recibirán menor ruido al estar en sus despachos, y estarán mayor tiempo en contacto con el personal al realizar tareas como entrevistas de trabajo, reuniones...

Estos riesgos se detallan a continuación:

Riesgos mecánicos:

- **Caídas al mismo nivel.** Suelen suceder por la falta de organización en la empresa, la presencia de obstáculos en zonas de paso y a la utilización de suelos resbaladizos.

- **Caídas a distinto nivel.** Se producen por la existencia de escaleras fijas en el centro de trabajo. Estas pueden estar resbaladizas o irregulares pudiendo producir algún tipo de accidente.
- **Choques o golpes contra objetos.** Al igual que en el punto anterior, suceden por el ambiente desordenado y por la presencia de objetos en zonas de paso.
- **Contactos eléctricos.** Se deben principalmente a la gran cantidad de conexiones eléctricas que hay en cada puesto de trabajo. Sería necesario revisar estos contactos periódicamente y cambiar los componentes de la instalación eléctrica en caso de que fuera necesario.

Riesgos físicos:

- **Calor, falta de ventilación, calidad del aire.** Debido a la cantidad de trabajadores que se encuentran en la misma estancia la temperatura del entorno de trabajo suele ser elevada y la ventilación escasa, por ello muchas veces la calidad del aire no es la recomendada. Las instalaciones de aire acondicionado no siempre llevan un mantenimiento periódico y el gasto en electricidad se eleva, luego sería recomendable que se hicieran cambios de los filtros de manera más continuada y que se establecieran unas horas de ventilación para la adecuada calidad del aire de estos ambientes.
- **Radiaciones No Ionizantes.** Por la cercanía a la instalación eléctrica de los ordenadores.

Riesgos químicos:

- **Exposición a agentes químicos.** Principalmente al uso inadecuado del tóner, pero también a la utilización de productos irritantes para la desinfección de los puestos de trabajo. Pueden producir alergias e irritaciones en la piel y mucosas.

Riesgos biológicos:

- **Acumulación de agentes patógenos.** Infecciones por uso común de auriculares, tubos de voz, micros y teléfonos convencionales, también debido a que estos espacios suelen estar mal ventilados y al uso de aires acondicionados que no siempre tienen sus filtros en las condiciones adecuadas de mantenimiento.

Riesgos derivados de la carga de trabajo:

- **Ergonómicos. Posturales y de repetición de movimientos. Trastornos musculoesqueléticos.** Los principales factores causantes de estos trastornos son las posturas incorrectas, el mantenimiento prolongado de posturas estáticas ante la pantalla del ordenador y los movimientos repetitivos. Pueden producir síndrome del túnel carpiano, problemas cervicales e incluso hernias entre los discos intervertebrales.
- **Utilización de la voz.** La sobrecarga de trabajo a la que están expuestos los teleoperadores, las condiciones de temperatura y humedad de los *call center*, el ruido ambiente y la falta de pausas hace que la voz sea un agente de riesgo para estos trabajadores. Esta carga sobre el aparato fonador, puede causar desde afonías hasta pólipos en la garganta.
- **Pérdida auditiva o hipoacusia.** Debido al constante ruido y a los auriculares principalmente. Muchas veces los empleados tienen que subir el volumen de estos últimos para evitar escuchar al resto de sus compañeros y distraerse de su conversación.
- **Fatiga visual.** Se debe a una inadecuada iluminación, reflejos y deslumbramientos, la calidad de la pantalla del ordenador, exceso de horas delante de las pantallas o una incorrecta ubicación del equipo informático y sus accesorios. Produce lagrimeo, pesadez de párpados y dolores de cabeza entre otros.
- **Estrés.** Debido a los objetivos fijados, el ruido ambiente de estos espacios, la competitividad entre compañeros, la falta de descanso, la atención al cliente... Este estrés puede producir desde ansiedad y depresión hasta problemas intestinales, cardiovasculares o trastornos del sueño. El estrés es el principal factor que afecta a un descenso del rendimiento en este tipo de trabajo.

Riesgos relacionales, organizativos y psicosociales:

- **Falta de formación e información.** Aunque sería obligatorio que estos empleados recibieran una formación básica en prevención de riesgos laborales, la mayoría de las empresas se limitan a que el trabajador firme un papel en el cual admitan que han recibido esta información sin haber realizado ningún curso de este tipo. Esta

formación e información fomentaría la cultura preventiva de los trabajadores y evitaría muchos trastornos que causan la baja de sus empleados.

- **Horario a turnos y nocturnidad.** Estos horarios causan en los trabajadores un trastorno del ciclo circadiano, por lo que muchos sufren insomnio. Además este tipo de horarios causa muchas veces la incompatibilidad entre la vida laboral y la vida familiar de los trabajadores.
- **Dificultad de ascender.** Aunque en lo estipulado en el convenio un teleoperador adquiere el nivel de teleoperador especialista pasado un año de trabajo, en este tipo de empresas es muy difícil que los trabajadores promocionen a puestos superiores como coordinador o auditor de llamadas.
- **Falta de comunicación con los superiores.** La mayoría de las veces el ratio supone que haya un coordinador por cada 50 teleoperadores lo que hace que esta comunicación no pueda ser realmente eficiente ni todo lo rápida que sería necesario.
- **Trabajo en función de objetivos.** Estos trabajadores, la mayoría de las veces, tienen que conseguir unos objetivos diarios o mensuales para poder conservar su puesto de trabajo. Esto hace que se incremente el estrés al ver peligrar su puesto de trabajo.
- **Acoso laboral o *Mobbing*.** La precariedad laboral y el trabajo por objetivos hacen que muchas veces estos trabajadores se sientan acosados y dejen su trabajo o caigan en depresiones, que es la principal causa de baja laboral en este oficio.
- **Falta de respeto por parte de los clientes.** Muchas veces los clientes no son conscientes de que detrás de ese teléfono hay una persona, por ello el trato no siempre es agradable y los teleoperadores deben soportar las faltas de respeto y reprimendas por parte del público afectándoles negativamente en su trabajo y aumentando el estrés.
- **Sedentarismo.** Estos trabajadores pasan toda la duración de su jornada en la misma postura de sentados. Al no realizar ningún tipo de ejercicio físico, estos trabajadores tienden en gran medida al sedentarismo.

Riesgos viales:

- **Accidentes de tráfico in-itinere:** debido a que la empresa está localizada a 8 kilómetros de la ciudad principal, los trabajadores deben desplazarse cada día hasta el

centro de trabajo. Además, el horario de entrada al trabajo de gran parte de los trabajadores es el mismo que el de la mayoría de los otros trabajadores que trabajan en el resto de empresas del polígono, lo que puede ocasionar aglomeraciones a la entrada.

4.4 VALORACIÓN DE LOS RIESGOS E IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS CORRECTORAS

4.4.1 RIESGOS ASOCIADOS AL LUGAR DE TRABAJO

4.4.1.1 ILUMINACIÓN:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 15. Imagen iluminación en el trabajo.
Fuente: Google.

Se seguirá el RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- Según el RD 486/1997 sobre lugares de trabajo, la iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella, teniendo en cuenta los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependientes de las condiciones de visibilidad y las exigencias visuales de las tareas desarrolladas.
- Al tratarse de una tarea con exigencias visuales altas, el nivel mínimo de iluminación es de 500 lux.
- Siempre que sea posible, se utilizará una iluminación natural, que deberá completarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas.
- La iluminación artificial tiene que ser apropiada y suficientemente intensa, y el color de la misma no ha de ocasionar efectos negativos; el color más recomendado es el blanco.
- Utilizar preferentemente la iluminación artificial general, complementada con luces localizadas en zonas concretas que requieran niveles de iluminación más elevados.

- La distribución de los niveles de iluminación será lo más uniforme posible.
- Dotar a los sistemas de iluminación artificial de los cuadros con los dispositivos de protección adecuados y en buen estado de mantenimiento.
- Las luminarias se deben colocar formando un ángulo igual o superior a 45° respecto a la visión horizontal y estarán equipadas con difusores para evitar deslumbramientos.
- Verificar que los sistemas de iluminación utilizados no originan riesgos eléctricos, de incendio o explosión.
- Sustituir las bombillas o fluorescentes fundidos.
- Limpiar periódicamente los puntos de luz y protecciones transparentes.
- Se regulará la luz natural de las ventanas mediante venecianas.

4.4.1.2. RUIDO:

Calificación	Prioridad de ejecución
Mejorable	Media-Alta



Ilustración 16.
Señal: peligro
ruido. Fuente:
Google.

Se seguirá el Real Decreto 286/2006, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.

Medidas correctoras:

- Realizada la evaluación de los niveles de ruido en el ambiente laboral de LEONCALL S.L., encontramos que estos son de 82 dBA de nivel continuo equivalente y de 135dBC de nivel pico, encontrándose estos dentro de los valores inferiores de exposición que dan lugar a una acción según el RD 286/2006 sobre protección de los trabajadores frente al ruido.
- Debido al tipo de trabajo, es imposible poder aportar a los trabajadores equipos de protección individual, pues estos necesitan escuchar a los clientes por el casco y dejar el otro oído libre para poder escuchar las recomendaciones de su coordinador.
- Deberá informarse a los trabajadores sobre la naturaleza del riesgo al que está expuesto así como de las medidas tomadas para eliminar o reducir el ruido.
- Se deberá volver a evaluar los niveles de ruido pasados 3 años.
- Los trabajadores deberán pasar una audiometría cada 5 años.

4.4.1.3. CONDICIONES AMBIENTALES:



Ilustración 17.
Imagen
condiciones
térmicas. Fuente:
Google.

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja

El día de la visita a la empresa, se tomaron las mediciones pertinentes para poder evaluar este riesgo, obteniendo como resultados:

Tabla 7. Temperatura y humedad del centro de trabajo.

Temperatura	Planta superior	22.1 °C
	Planta inferior	20.8°C
Humedad relativa	Planta superior	42.4%
	Planta inferior	45.7%

Se seguirá el RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- La exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no debe suponer un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores. A su vez, tampoco deben suponer una molestia ni incomodidad, según el RD 486/1997 sobre las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre 17 y 27 °C.
- La humedad relativa estará comprendida entre el 30 y el 70%.
- Corrientes de aire: los trabajadores no deberán estar expuestos de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda de los límites: trabajos en ambientes no calurosos: 0.25 m/s, trabajos sedentarios en ambientes calurosos: 0.5 m/s.
- El sistema de ventilación empleado y, en particular, la distribución de las entradas de aire limpio y salidas de aire viciado, deberán asegurar una efectiva renovación del aire del local de trabajo.
- Renovación mínima del aire: de 30 metros cúbicos de aire limpio por hora y trabajador, (trabajos sedentarios en ambientes no caluroso).

4.4.1.4. ERGONOMÍA DEL PUESTO DE TRABAJO:

Calificación	Prioridad de ejecución
Mejorable	Media-Alta



Ilustración 18. Imagen ergonomía del puesto de trabajo. Fuente: Google.

La empresa cuenta, como se ha mencionado anteriormente, con mesas de tipo corrido, separadas unas de otras mediante pequeños tabiques de madera. Las sillas utilizadas por los trabajadores son de tipo ergonómico, pero carecen de reposabrazos.

Se seguirá la NTP 242 sobre Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas

Mesa de trabajo:

- La mesa o el plano de trabajo deberá permitir colocar correctamente el equipo de trabajo. La superficie mínima será de 90 cm por 120 cm. Si se utiliza una mesa regulable, se recomienda una altura entre 65 y 75 cm. Si es una mesa fija, 75 cm.
- El tablero de trabajo debe estar diseñado para soportar, sin moverse, el peso del equipo y el de cualquier persona que se apoye sobre alguno de sus bordes, o bien cuando lo utilice de asidero para moverse con la silla rodante.
- Para el trabajo en posición sentado, debe habilitarse el suficiente espacio para los miembros inferiores (muslos, rodillas y pies). Este espacio será de 60 cm de ancho por 65/70 cm de profundidad.
- Si el mobiliario dispone de tableros ajustables en altura, el rango de regulación estará comprendido entre el percentil femenino 5 y el percentil masculino 95 de la población de posibles usuarias. Si los tableros no son ajustables, el espacio previsto para los miembros inferiores debe alcanzar al percentil masculino 95. Para aquellas personas cuyas dimensiones estén fuera de dicho límite, se recurrirá a una adaptación individualizada.
- La distancia visual óptima (del ojo a la pantalla) será de 60cm, para conseguir el máximo confort visual.
- Entre el teclado y el borde libre de la mesa debe quedar una distancia de 5 a 10 cm, que actúe a modo de reposamanos.

Silla:

- Deberá permitir al operador-a una postura estable y confortable durante el período de tiempo necesario para la realización de su actividad laboral.
- Asiento con respaldo de altura regulable; la altura relativa entre la silla y la mesa de trabajo debe ser tal que las manos queden a la altura del teclado, con un ángulo en la articulación del codo de 90 a 100°. Este es el ángulo de reposo de la articulación y asegura una posición descansada de los brazos, sin contracción estática de ningún grupo muscular. De esta forma, se evita la fatiga que aparecería con un ángulo mayor o menor.
- El respaldo será ligeramente convexo para un buen apoyo de la zona lumbar. No sólo dará soporte a la parte inferior de la espalda, sino también a la parte superior. Deberá regularse hacia atrás para cubrir la necesidad de adoptar diferentes grados de inclinación. El respaldo debe medir de 20 a 30 cm.
- El apoyabrazos es un elemento de ayuda que sirve de apoyo postural complementario. En todo caso, de existir, se recomienda que sea de tipo escamoteable, a fin de permitir acercarse lo máximo posible al área de trabajo.
- La silla debe tener cinco pies y ruedas que faciliten su desplazamiento (silla giratoria). La resistencia de las ruedas debe ser suficiente para evitar desplazamientos involuntarios en el suelo. Será flexible (apoyo sólo en las tuberosidades isquiáticas) y deberá estar situado entre 45 y 55 cm del suelo y debe medir de 38 a 47 cm de profundidad. El recubrimiento permitirá la transpiración. Se jugará con la altura de la silla para acomodarse a las diferentes dimensiones humanas. El borde de la silla será redondeado.
- El pistón de gas está recomendado, ya que, permite efectuar el reglaje en la posición sentado.

4.4.1.5. PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 19.
Imagen PVD'S
Fuente: Google.

Se seguirá el Real Decreto 488/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluye pantallas de

visualización de datos (PVD'S).

Medidas correctoras:

Pantalla:

- Los caracteres deben estar bien definidos y con dimensión suficiente para ser leídos.
- La imagen debe ser estable y sin destellos.
- Se debe poder ajustar la luminosidad y el contraste para adaptarlos a las condiciones del entorno.
- La altura correcta del monitor será aquella en que su borde superior esté a la altura de los ojos o algo por debajo (aproximadamente 43 a 47 cm por encima del plano de la mesa).
- La distancia aconsejable de la pantalla a los ojos no será menos de 55 cm y se sitúe de manera que pueda ser contemplada dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a unos 60° bajo la horizontal.
- Se trabajará con la cabeza frente al ordenador evitando giros. El ángulo máximo de la cabeza será inferior a 35 grados.
- El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.
- La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
- Podrá utilizarse un pedestal independiente o una mesa regulable para la pantalla.

Teclado:

- Debe ser móvil, con teclas mates, fáciles de limpiar y ligeramente curvadas (cóncavas).
- Ser inclinable e independiente de la pantalla.
- El cuerpo del teclado debe ser suficientemente plano; se recomienda que la altura de la 3ª fila de teclas (fila central) no exceda de 3 cm respecto a la base de apoyo del teclado y la inclinación de éste debería estar comprendida entre 0° y 25° respecto a la horizontal, lo que aliviará el cansancio y las molestias en los brazos.

- Deberá de disponerse de un espacio mínimo de 10 cm entre el teclado y el borde de la mesa para poder apoyar las muñecas y los antebrazos sobre la misma.
- Si el diseño incluye reposamanos su profundidad debe ser al menos de 10 cm desde el borde hasta la primera fila de teclas. Si no existe dicho soporte, se debe habilitar un espacio similar en la mesa delante del teclado. Este reposamanos es muy importante para reducir la tensión estática en los brazos y la espalda del usuario.

Ratón:

- La configuración del ratón debe adaptarse a la curva de la mano.
- La situación de la bola en el cuerpo del ratón debe quedar bajo los dedos, más que bajo la palma.
- El ratón debe tener una forma que permita su uso de forma cómoda tanto para diestros como para zurdos.
- El movimiento del ratón debe resultar fácil y la superficie sobre la que descansa debe permitir su libre movimiento durante el trabajo.
- Los pulsadores de activación deben moverse en sentido perpendicular a la base del ratón y su accionamiento no debe afectar a la posición del ratón en el plano de trabajo.
- Es recomendable el uso de una alfombrilla para mejorar la utilización del ratón.

4.4.1.6. INSTALACIÓN ELÉCTRICA:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 20.
Señal riesgo eléctrico. Fuente: Google.

Se seguirán los Reales Decretos Real Decreto 614/2001, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico y Real Decreto 842/2002, por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT). A su vez, se seguirá el RD 485/1997 sobre disposiciones mínimas señalización de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- La instalación eléctrica deberá cumplir los requisitos y especificaciones establecidas en el RD 842/2002 Reglamento de Baja Tensión.

- Se deberán realizar las inspecciones correspondientes de la instalación eléctrica establecidas por el RD 842/2002. Esto se llevará a cabo por organismos de control acreditados para la realización de dicha tarea. Se guardarán registros de estas inspecciones.
- Regularmente se revisará la conexión a la toma de tierra de las máquinas y el buen estado de cables y enchufes. Además, según especifica el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, la toma de tierra deberá ser comprobada anualmente (medición de la resistencia de tierra) por personal técnicamente competente en la época en que el terreno sea más seco.
- Los equipos y materiales utilizados en las instalaciones deberán ser utilizados en la forma y para la finalidad que fueron fabricados.
- No utilizar nunca aparatos y equipos de trabajo que presenten cables dañados o pelados, clavijas de enchufe en mal estado ni carcasas defectuosas.
- Quedará terminantemente prohibido realizar conexiones mediante cables pelados o empalmes.
- Se protegerán los cables y conexiones expuestas o posibles agresiones mecánicas o corrosivas, se empleará para ello material adecuado para resistir este tipo de agresiones, no emplear cinta aislante ni ningún otro elemento improvisado.
- No emplear ladrones que conecten varios aparatos a la misma clavija de la red eléctrica ya que un sobrecalentamiento puede provocar su deterioro y posibilitar un incendio. En su lugar emplear regletas homologadas.
- No utilizarlos con manos húmedas o mojadas y evitar salpicaduras sobre los equipos.
- No realizar operaciones de limpieza húmeda con el aparato conectado a la corriente eléctrica.
- Nunca desconecte un enchufe tirando del cable.
- Se recomienda realizar anualmente una revisión de los elementos de la instalación eléctrica, comprobando el estado de los cables, clavijas de conexión a la red y los elementos de cuadro eléctrico. Se guardarán registros de estas revisiones.
- El titular de la instalación deberá mantener en buen estado de funcionamiento sus instalaciones, utilizándola de acuerdo con sus características y absteniéndose de intervenir en las mismas para modificarlas. Sí son necesarias modificaciones, éstas deberán ser efectuadas por un instalador autorizado.

4.4.1.7. MAQUINARIA:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 21.
Imagen
impresora.
Fuente: Google.

Se seguirá el RD 1644/2008 por el que se establece la comercialización y puesta en marcha de máquinas.

Medidas correctoras:

- Todos los equipos de trabajo y/o máquinas utilizadas tendrán marcado CE y certificado de conformidad facilitado por el fabricante.
- Deberán ir acompañados de manual de instrucciones redactado en castellano y estará siempre a disposición del trabajador.
- En el caso de no tener marcado CE se sustituirán por otras máquinas o equipos de trabajo que si lo tengan o habrán de adecuarse al RD 1215/1997 sobre seguridad en máquinas y equipos de trabajo. Dicha adecuación la realizará una entidad acreditada para la realización de dicha tarea.
- Los trabajadores deben recibir formación sobre la utilización de la maquinaria así como información sobre los riesgos asociados a la utilización de la misma.
- Deberá llevarse a cabo un mantenimiento adecuado y periódico por parte de especialistas de la maquinaria del centro de trabajo.
- En el caso de las fotocopiadoras:

✓ Factores a considerar para la ubicación de impresoras y fotocopiadoras:

- Se pedirá al fabricante el Manual de Instrucciones de la máquina. Se seguirán las recomendaciones recogidas en él sobre aspectos relacionados con la mejor ubicación, la necesidad de ventilación...
- Se deberá instalar las fotocopiadoras en una habitación correctamente ventilada, a fin de asegurar la necesaria renovación de aire del local. Se dejará espacio suficiente alrededor de la máquina para realizar de forma adecuada las operaciones de mantenimiento.
- Se evitará que las rendijas de ventilación de las fotocopiadoras queden obstruidas por objetos, mobiliario..., ya que esto puede dar lugar a la elevación

de la temperatura en el interior de la máquina, con el consiguiente riesgo de incendio.

- En el caso de coexistir varias fotocopiadoras en el mismo recinto se asegurará de que se cumplen las exigencias más estrictas en materia de ventilación y refrigeración.
- El mantenimiento periódico de la máquina debe ser realizado por personal formado y autorizado por el Servicio Técnico concertado por el centro de trabajo.
- A fin de evitar distracciones provocadas por el ruido que emiten las máquinas, no conviene situar las fotocopiadoras cerca de puestos de trabajo que requieran concentración.

✓ **Recomendaciones para usuarios de fotocopiadoras:**

- Se recabará información acerca de las condiciones de uso y características de la fotocopiadora antes de manipularla. Para ello se debe consultar el manual de instrucciones de la máquina.
- Evitar el contacto directo con el polvo de tóner al manipular o cambiar los cartuchos y al desatascar el papel. Hay que realizar estas operaciones con precaución y lavarse posteriormente las manos.
- No soplar nunca sobre una superficie para retirar el polvo de tóner que pudiera permanecer depositado en ella.
- Se deberá realizar periódicamente la ventilación del lugar en el que se encuentran las máquinas fotocopiadoras. Abrir las ventanas o puertas del local de vez en cuando para generar corriente.
- Se evitará que las rendijas de ventilación de las fotocopiadoras queden obstruidas por objetos, mobiliario, etc, para que la máquina no se caliente en exceso.
- En caso de tener que manipular el interior de la fotocopiadora, no se deben tocar otros elementos que los indicados en las instrucciones, procurando que ningún objeto (pulseras, ropa...) se enganche en los elementos móviles de la máquina. Antes de manipular, desconectar siempre la máquina y esperar un tiempo a que se enfríe.
- Al desconectar la máquina, se debe tirar de la clavija, nunca del cable.

- No se realizarán tareas para las que no se tiene formación y/o autorización. En caso de avería, avisar siempre al Servicio Técnico.
 - No es recomendable comer ni beber en las salas donde se trabaja con fotocopiadoras.
 - No tocar las zonas indicadas con las etiquetas de precaución en el interior de las tapas frontales y posteriores de las fotocopiadoras.
- ✓ **Prescripciones de seguridad relacionadas con la emisión de ozono por parte de las máquinas fotocopiadoras:**
- No exponer la máquina impresora o fotocopiadora a la luz solar ni situar cerca de una fuente de calor.
 - No colocar la impresora o fotocopiadora en una corriente de aire frío proveniente de un sistema de aire acondicionado.
 - Evitar lugares sujetos a temperaturas y humedad extremas o a cambios rápidos de dichas condiciones. La temperatura debería oscilar entre los 20-25°C y la humedad entre 40-70 %.
 - Dejar un espacio adecuado para la ventilación de la impresora.
 - Si han de imprimirse trabajos de gran volumen es preferible utilizar las impresoras situadas en los lugares más abiertos y mejor ventilados de las dependencias

4.4.1.8. PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS:

Calificación	Prioridad de ejecución
Acceptable	Media-Baja



Ilustración 22.
Señal ubicación
extintor. Fuente:
Google.

Debido al tamaño de las instalaciones y a las tareas a realizar, se recomienda que la empresa tenga extintores de tipo Polvo ABC y de CO₂.

Se seguirá el RD 513/2017 Reglamento de protección contra incendios y el RD 485/1997 sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- Se colocarán los extintores en un lugar fácilmente visible y accesible, próximos al lugar donde es más probable que suceda el incendio y a las salidas de evacuación.
- Estarán fijados a la pared de manera vertical a una altura entre 80 y 120 cm del suelo.
- Estarán ubicados de manera que el recorrido máximo horizontal, desde cualquier punto del sector de incendio, que deba ser considerado origen de evacuación, hasta el extintor, no supere 15 m.
- Se señalará el lugar donde esté ubicado cada extintor.
- Se realizarán periódicamente las siguientes operaciones de verificación y mantenimiento de los extintores:
 - ✓ Mensualmente se verificará la localización, accesibilidad, limpieza y presión indicada por el manómetro.
 - ✓ Trimestralmente se verificará las operaciones de descuelgue, estado y legibilidad de la etiqueta, estado de la manguera y su conexión al recipiente, accionamiento de la válvula en extremo de la manguera y la existencia de corrosión y otros daños.
 - ✓ Anualmente se comprobará el estado del soporte vertical del extintor y el mantenimiento con empresa acreditada para dichos trabajos.
 - ✓ Cada 5 años se deberá retimbrar el extintor de acuerdo con la ITC-MIE AP5 del Reglamento de Aparatos a Presión.
- Se realizarán periódicamente las siguientes operaciones de verificación y mantenimiento de los sistemas automáticos de detección y alarma de incendios:
 - ✓ **Cada tres meses:**
 - Comprobación de funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).
 - Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos.
 - Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornes, reposición de agua destilada, etc.).
 - ✓ **Cada año:**
 - Verificación integral de la instalación.
 - Limpieza del equipo de centrales y accesorios.
 - Verificación de uniones roscadas o soldadas.

- Limpieza y reglaje de relés.
- Regulación de tensiones e intensidades.
- Verificación de los equipos de transmisión de alarma.
- Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico.

4.4.1.9. LUCES DE EMERGENCIA Y SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 23.
Señal salida de
emergencia.
Fuente: Google.

Se seguirán los Reales Decretos, RD 485/1997 sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en los lugares de trabajo y RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

Luces de emergencia:

- Los lugares de trabajo, o parte de los mismos, en los que un fallo del alumbrado normal suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores dispondrán de un alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad.
- Se situarán al menos a 2 m por encima del nivel del suelo.
- Se dispondrá una en cada puerta de salida y en posiciones en las que sea necesario destacar un peligro potencial o el emplazamiento de un equipo de seguridad.

Como mínimo se dispondrán en los siguientes puntos:

- ✓ En las puertas existentes en los recorridos de evacuación.
- ✓ En las escaleras, de modo que cada tramo de escaleras reciba iluminación directa.
- ✓ En cualquier otro cambio de nivel.
- ✓ En los cambios de dirección y en las intersecciones de pasillos.
- Se garantizará su estado de funcionamiento mediante un mantenimiento adecuado.
- El titular, salvo cuando disponga de medios adecuados, deberá contratar su mantenimiento a un instalador autorizado (RD 842/2002 Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión).

Salidas de emergencia:

- Las vías y salidas de evacuación deberán permanecer libres de obstáculos y desembocar lo más directamente posible en el exterior o en una zona de seguridad.
- La distancia máxima recomendable entre las puertas de salida al exterior es de 45 m.
- Es importante que esté claramente señalizado el inicio del recorrido desde cualquier punto en el que pueda encontrarse un ocupante del centro hasta el exterior del mismo, punto de reunión o zona de seguridad.
- Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el exterior y no deberán estar cerradas.
- Estarán prohibidas las puertas específicamente de emergencia que sean correderas o giratorias.
- Deberán estar señalizadas de manera adecuada.
- Se deberán poder abrir en cualquier momento desde el interior sin ayuda especial.
- Las vías y salidas de evacuación, así como las vías de circulación que den acceso a ellas, no deberán estar obstruidas por ningún objeto de manera que puedan utilizarse sin trabas en cualquier momento.
- Las puertas de emergencia no deberán cerrarse con llave.
- En caso de avería de la iluminación, las vías y salidas de evacuación que requieran iluminación deberán estar equipadas con iluminación de seguridad de suficiente intensidad.

4.4.1.10. BOTIQUÍN Y SALA DE PRIMEROS

AUXILIOS:

Calificación	Prioridad de ejecución
Mejorable	Media-Alta



Ilustración 24.
Imagen botiquín.
Fuente: Google.

El centro de trabajo debe contar con material de primeros auxilios en condiciones óptimas.

Se seguirá el RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- El material de primeros auxilios del botiquín se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.
- Cada trabajador debe conocer el lugar en el que se encuentra el equipo de primeros auxilios.
- En empresas mayores de 50 trabajadores, como es el caso, deberá disponerse de instalaciones sanitarias para la atención de primeros auxilios.
- Dotación mínima:

BOTIQUÍN PORTÁTIL	
<ul style="list-style-type: none"> • DESINFECTANTES Y ANTISÉPTICOS • GASES ESTÉRILES • ALGODÓN HIDRÓFILO • VENDA • ESPARADRAPO 	<ul style="list-style-type: none"> • APÓSITOS ADHESIVOS • TIJERAS • PINZAS • GUANTES DESECHABLES
LOCALES DE PRIMEROS AUXILIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • BOTIQUÍN • CAMILLA • FUENTE DE AGUA POTABLE 	

Ilustración 25. Contenido mínimo de los botiquines y locales de primeros auxilios.
Fuente: Google.

4.4.1.11. SERVICIOS HIGIÉNICOS Y DE DESCANSO:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 26. Señal servicios higiénicos.
Fuente: Google.

Se seguirá el RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- Las condiciones higiénicas de los aseos deberán ser las adecuadas, debiendo llevarse un programa de limpieza periódico de las mismas.
- Los retretes se encontrarán en cabinas con puerta con cierre interior, percha, descarga automática de agua y papel higiénico.

- Se separaran los aseos de hombres y mujeres.
- Los servicios de descanso, tendrán a su vez unas condiciones óptimas de higiene y estarán dotados de asientos apropiados, climatización, ventilación, iluminación adecuada...
- Es recomendable llevar a cabo una planificación de las pausas para asegurar que estas salas no se saturen.
- Las dimensiones de los locales de descanso y su dotación de mesas y asientos con respaldos serán suficientes para el número de trabajadores que deban utilizarlos simultáneamente.
- Las trabajadoras embarazadas y madres lactantes deberán tener la posibilidad de descansar tumbadas en condiciones adecuadas.

4.4.1.12. PLAN DE EMERGENCIAS:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 27. Imagen plan de emergencias.
Fuente: Google.

Se seguirá el Real Decreto 393/2007, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros.

Medidas correctoras:

- La elaboración, implantación, mantenimiento y revisión es responsabilidad del titular de la actividad.
- Deberá ser elaborado por un técnico competente capacitado para dictaminar sobre aquellos aspectos relacionados con la autoprotección frente a los riesgos a los que esté sujeta la actividad.
- Se debe disponer de copia y facilitar al trabajador el Plan de Emergencia y Evacuación/ Manuales de autoprotección del edificio en el que se encuentra ubicado la oficina.
- Formar e informar a los trabajadores en el contenido del Directorio de Emergencias.
- Realizar simulacros de su activación de forma periódica.

4.4.1.13. ORDEN, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 28.
Señal de obligación orden y limpieza.
Fuente: Google.

Se seguirá el RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Medidas correctoras:

- Se mantendrán en todo momento las zonas de trabajo en condiciones óptimas y libres de obstáculos, en especial las zonas de paso.
- Se llevará a cabo una limpieza periódica de los lugares de trabajo.
- Se eliminarán los residuos y desperdicios generados en contenedores apropiados para tal fin.
- Se limpiarán las ventanas y tragaluces para garantizar la iluminación adecuada.
- Se llevará a cabo un mantenimiento periódico de las instalaciones por medio de especialistas.
- Se eliminarán con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.
- Las operaciones de limpieza no deberán constituir por sí mismas una fuente de riesgo para los trabajadores que las efectúen o para terceros, realizándose a tal fin en los momentos, de la forma y con los medios más adecuados.

4.4.1.14. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 29.
Imagen coordinación.
Fuente: Google.

Se seguirá el Real Decreto 171/2004, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Medidas correctoras:

- En aquellos trabajos en los que la empresa coincida en un centro de trabajo con más empresas de su misma o distinta actividad, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 24 de la LPRL sobre coordinación de actividades empresariales.
- Las empresas participantes en un mismo centro de trabajo deberán informarse recíprocamente sobre los riesgos específicos de las actividades que desarrollen en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de las otras empresas concurrentes en el centro, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
- El trabajador será informado de los riesgos específicos de los distintos centros de trabajo a los que accede, así como de los planes de emergencia y evacuación.

4.4.1.15. INSTALACIÓN TÉRMICA:

Calificación	Prioridad de ejecución
Aceptable	Media-Baja



Ilustración 30.
Imagen aire acondicionado.
Fuente: Google.

Se seguirá el Real Decreto 1027/2007, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE).

Medidas correctoras:

- Las instalaciones de aire acondicionado se registrarán por el RD 1027/2007, 20 de julio, Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificio (RITE). De aplicación para instalaciones de potencia superior a 5 kW.
- Las operaciones de mantenimiento de las instalaciones sujetas al RITE se realizarán por empresas mantenedoras autorizadas.
- Al hacerse cargo del mantenimiento, el titular de la instalación entregará al representante de la empresa mantenedora una copia del “Manual de Uso y Mantenimiento” de la instalación térmica, contenido en el Libro del Edificio.
- La empresa mantenedora será responsable de que el mantenimiento de la instalación térmica sea realizado correctamente de acuerdo con las instrucciones del dicho Manual y las exigencias del RITE.

- El Manual de la instalación debe contener también las instrucciones de seguridad y de manejo y maniobra de la instalación, así como su gestión energética.
- Es obligación del mantenedor autorizado y del director de mantenimiento la actualización y adecuación del Manual a las características técnicas de la instalación.
- El titular de la instalación podrá realizar el mantenimiento de sus instalaciones térmicas con personal de su plantilla, siempre que acredite cumplir con los requisitos exigidos en el Art. 41 para el ejercicio de la actividad, y autorizado por la Comunidad Autónoma.
- Las instalaciones de aire acondicionado no sujetas al RD 1027/2007 20 de julio: “Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios” (RITE), instalaciones de potencia inferior a 5 kW, se deberá revisar y limpiar periódicamente el sistema de aire acondicionado (filtros) con el fin de prevenir riesgos que para la salud pueden ocasionar las bacterias, virus, hongos o ácaros del polvo que se forma en su interior.

4.4.2 RIESGOS POR PUESTO DE TRABAJO

4.4.2.1. CAÍDAS AL MISMO NIVEL.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media



Ilustración 31.
Señal peligro caídas al mismo nivel. Fuente: Google.

Medidas preventivas:

- ES IMPRESCINDIBLE EL ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES.
- Colocar en las zonas de trabajo, pavimento antideslizante y fácil de limpiar.
- Reparar los suelos en malas condiciones.
- Mantener libre de obstáculos y desperdicios la zona de trabajo.
- Retirar los objetos de desecho depositándolos en los recipientes dispuestos a tal efecto.

- Se debe evitar desplazarse por superficies inestables, irregulares o resbaladizas para evitar tropiezos y caídas. Conviene utilizar calzado antideslizante, cómodo, estable y seguro.
- Para la limpieza de suelos utilizar productos antideslizantes, de secado rápido. Los derrames o fugas accidentales de líquidos (provinientes de la limpieza del local) se limpiarán rápidamente y de no ser posible se señalará la zona.
- Evitar cables de aparatos (ordenador, impresoras) en zonas de paso que puedan provocar tropiezos o caídas.
- El lugar de trabajo se mantendrá en las condiciones higiénicas adecuadas:
 - ✓ Se secarán e eliminarán con rapidez, todo tipo de derrames, los desperdicios, las manchas de grasa, aceites, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales que puedan originar accidentes (deslizamientos en el pavimento) o contaminar el ambiente de trabajo.
 - ✓ Se señalará adecuadamente mediante la señal de “suelo deslizante” aquellas zonas que estén en esas condiciones, tras operaciones de limpieza, derrames, etc.
- Caminar y no correr en las zonas de trabajo.
- La forma segura de caminar en suelo resbaladizo es: pasos cortos, sin levantar los pies excesivamente y sin prisa.

4.4.2.2. CAÍDAS A DISTINTO NIVEL.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 32.
Imagen escaleras.
Fuente: Google.

- No circular demasiado deprisa por las escaleras. **BAJAR LAS ESCALERAS UTILIZANDO TODOS LOS PELDAÑOS.**
- Las escaleras de servicio deben encontrarse en buen estado.
- Se prohíbe el transporte o manipulación de cargas al subir o bajar por las escaleras, cuando por sus dimensiones o peso puedan impedir una correcta visión, ya que esto puede comprometer la seguridad o la estabilidad de la persona. Si es necesario pediremos la ayuda de un compañero.

- Mantener una buena visibilidad en pasillos y escaleras, y en general en todas las zonas de paso existentes en el centro de trabajo.
- Las escaleras fijas deben reunir unos requisitos que se encuentran recogidos en el Real Decreto 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

4.4.2.3. CHOQUES O GOLPES CONTRA OBJETOS INMÓVILES.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 33.
Imagen golpe.
Fuente: Google.

- Se evitará el trabajo o los desplazamientos frecuentes en espacios muy concurridos o estrechos.
- Dejar las zonas de paso libres de obstáculos. Se recomienda 1 metro de anchura como mínimo en dichas zonas.
- Mantener ordenado y limpio el local.
- Mantener la atención en los desplazamientos, evitando distracciones y prisas que puedan provocar un golpe.
- Se dispondrán los elementos que forman el mobiliario de la oficina de forma que exista suficiente espacio entre ellos para poder trabajar en condiciones adecuadas de seguridad, salud y confort.
- No se dejarán los cajones ni las puertas entreabiertas. Se cerrarán después de cada uso.
- Si existen tabiques transparentes o acristalados, éstos deberán estar claramente señalizados (disponer a la altura de los ojos de una banda de anchura y color adecuados y elaborado con un material que permanezca en el tiempo).
- Mantener las vías de paso limpias y ordenadas.
- Utilizar mobiliario con aristas redondeadas, sin picos puntiagudos y ubicarlo de tal forma que no se obstaculicen zonas de paso y se garantice que el trabajador tenga el espacio suficiente para realizar su trabajo con libertad de movimiento.
- Las cajoneras no deberán estar fijas a la mesa, sino contar con ruedas, para que el trabajador las coloque en la zona más óptima para él, cerrar siempre los cajones

después de su utilización, disponer de cajones con dispositivos de bloqueo que impidan salirse de la guía, evitando con estas medidas posibles golpes.

- No apilar el material en zonas de paso o en las cercanías del puesto de trabajo, sino en los lugares que se hayan determinado para almacenamiento. Se debe respetar la anchura mínima de los pasillos, que es de un metro, a la hora de colocación de archivadores o armarios.
- Las ventanas de las oficinas, cuando se encuentren abiertas, no deberán constituir un riesgo para los trabajadores, por lo que nunca deberán invadir el espacio del puesto de trabajo ni de una zona de paso.

4.4.2.4. CONTACTOS ELÉCTRICOS.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 34.
Señal riesgo eléctrico. Fuente: Google.

- Antes de su puesta en funcionamiento, deberá comprobarse el buen estado de las conexiones eléctricas, con el fin de minimizar el riesgo de electrocución.
- La desconexión deberá llevarse a cabo haciendo uso de la clavija, evitando tirar bruscamente del cable.
- En ningún caso se tocará un cable eléctrico partido o caído en el suelo. En una situación de estas características se recomienda avisar inmediatamente a servicios profesionales especializados.
- No utilizar aparatos en mal estado o dañados por la humedad hasta que los revise un especialista. No utilizar aparatos eléctricos con manos o pies húmedos o mojados. No utilizar aparatos eléctricos húmedos o mojados.
- Durante la realización de los trabajos deberá procurarse que el cable eléctrico permanezca alejado de los elementos estructurales metálicos y de las zonas de paso de personas.
- En caso de avería, desconectar la tensión y sacar el enchufe, comunicar los daños y hacerlos reparar por personal autorizado para trabajos eléctricos. Nunca reparar por su cuenta.

- Todas las máquinas deben disponer de puesta a tierra, en combinación con interruptores diferenciales de sensibilidad adecuada.
- La instalación eléctrica deberá cumplir los requisitos y especificaciones establecidas en el RD 842/2002 Reglamento de Baja Tensión.
- Se deberán realizar las inspecciones correspondientes de la instalación eléctrica establecidas por el RD 842/2002. Esto se llevará a cabo por organismos de control acreditados para la realización de dicha tarea.

4.4.2.5. CALOR, FALTA DE VENTILACIÓN, CALIDAD DEL AIRE.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:

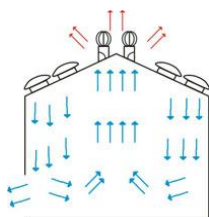


Ilustración 35.
Imagen ventilación
lugares de trabajo.
Fuente: Google.

- Regular la temperatura a niveles confortables (calefacción - aire acondicionado).
- Es recomendable que la temperatura interior esté entre los 17 y 27°C.
- Humedad relativa comprendida entre el 30 y el 70% con carácter general.
- La renovación mínima del aire de los locales de trabajo, será de 30 metros cúbicos de aire limpio por hora y trabajador.
- Evitar corrientes de aire.
- Ventilar el local periódicamente. Preferentemente cuando el lugar de trabajo esté vacío, realizar una ventilación general para sanear el aire.
- Mantener los aparatos de ventilación en buenas condiciones. Revisarlos de manera periódica.
- El sistema de ventilación empleado y, en particular, la distribución de las entradas de aire limpio y las salidas de aire viciado, deberán asegurar una efectiva renovación del aire del local de trabajo.
- Es recomendable la colocación de plantas, para mejorar la calidad del aire.
- Mantener una buena limpieza de las instalaciones.

4.4.2.6. RADIACIONES NO IONIZANTES.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media



*Según el INSHT la radiación que pueda emitir cualquier P VD hacia el usuario, colocándose éste en la posición normal respecto a la pantalla (50 - 60 cm), es totalmente insignificante.

Ilustración 36.
Imagen ordenador
radiaciones no
ionizantes. Fuente:

Medidas preventivas:

- Tener una adecuada toma a tierra de la instalación.
- Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos asociados a estas radiaciones.
- Realizar reconocimientos médicos periódicos.

4.4.2.7. CONTACTO CON SUSTANCIAS QUÍMICAS COMO TÓNER O DESINFECTANTES.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 37.
Imagen uso de
productos químicos.
Fuente: Google.

Desinfectantes:

- Mantener los envases cerrados y almacenados en un lugar adecuado (fresco y seco).
- Utilizar equipos de protección adecuados, como guantes, cuando se vayan a utilizar productos desinfectantes.
- Conservar la etiqueta de todos los recipientes que contengan sustancias químicas y desinfectantes en la que se encuentre el contenido de los mismos y su nivel de peligro. (Ficha de seguridad de los productos químicos. Esta se la debe facilitar su comercial.)
- Ventilar el local durante las tareas de limpieza y desinfección.

- Tener un lugar de aseo para que los trabajadores puedan lavarse después de usar estos desinfectantes.

Tóner de impresora:

- No soplar sobre el tóner para retirar el polvo que está sobre su superficie.
- Eliminar el polvo del tóner presente en las impresoras mediante un aspirador adecuado con el filtro de partículas indicado para este tipo de polvo (10-20 micras).
- La dispersión accidental de polvo de tóner podría provocar explosiones en caso de ignición, por ello se debe evitar que haya fuentes de ignición cerca de una nube de polvo de tóner.
- Utilización de guantes protectores en los cambios del tóner, por el personal que los realiza.
- Utilización de mascarilla respiratoria, Norma EN-149, para la manipulación de tóner de impresora.
- Separar las impresoras de los puestos de trabajo. La impresora debe situarse de manera que los gases y el calor que esta expulsa no se dirijan cerca de los rostros de los trabajadores.
- Colocar las impresoras cerca de fuentes de ventilación de extracción de aire para evitar que su polvo se distribuya.
- Llevar a cabo una ventilación periódica de los puestos de trabajo.

4.4.2.8. ACUMULACIÓN DE AGENTES PATÓGENOS.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:

- Formar e informar a los trabajadores a cerca de la vacunación, como por ejemplo de la gripe.
- Fomentar, que si los trabajadores están enfermos, no vayan a trabajar ese día para no contagiar a sus compañeros.
- Considerar la posibilidad del teletrabajo, para los días en los que los trabajadores padecen alguna enfermedad infecciosa.



Ilustración 38.
Imagen riesgo biológico. Fuente: Google.

- Se deben limpiar frecuentemente las instalaciones con los desinfectantes habituales (suelos, baños,..) y muy especialmente aquellos objetos que con más frecuencia se tocan con las manos (en particular pomos de puertas y grifos).
- Ventilar las instalaciones todos los días.
- Prohibir que se compartan cascos y micrófonos entre los trabajadores.
- Medidas de higiene personal para los trabajadores:
 - ✓ Cubrirse la boca y nariz al toser y estornudar con pañuelos de papel y tirarlos a la basura.
 - ✓ Si no se tiene pañuelo de papel, toser y estornudar sobre el brazo para no contaminarse las manos.
 - ✓ Evitar tocar con las manos los ojos, la nariz o la boca.
 - ✓ Lavarse las manos frecuentemente con jabón (durante 15-20 segundos), y sobre todo después de toser o estornudar.
 - ✓ No compartir objetos personales, de higiene o aseo como vasos, toallas, latas de refrescos, etc.

4.4.2.9. ERGONÓMICOS, POSTURALES Y DE REPETICIÓN DE MOVIMIENTOS, TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta

Medidas preventivas:



Ilustración 39. Imagen Posturas forzadas. Fuente: Google.

- Colocar los equipos de trabajo de manera accesible para los trabajadores.
- Utilizar mesas de dimensiones adecuadas, sillas ergonómicas, reposapiés y pantallas de visualización de calidad.
- Favorecer las pausas en el trabajo.
- Colocación de los puestos de trabajo de manera que permitan la movilidad de los trabajadores.

Recomendaciones para los trabajadores:

- ✓ Mantener la espalda recta y apoyada en el respaldo de la silla.

- ✓ Regular la silla a necesidad de cada trabajador, teniendo en cuenta sus condiciones físicas.
- ✓ Utilizar un elevador de pies.
- ✓ Tener los elementos de trabajo a una distancia adecuada para evitar sobreesfuerzos a la hora de alcanzarlos.
- ✓ La mesa debe estar a la altura de los codos.
- ✓ Evitar inclinarse hacia delante sobre la mesa de trabajo.
- ✓ Evitar los giros e inclinaciones de tronco y cuello.
- ✓ Colocar las muñecas en una posición cómoda respecto al teclado y el ratón.
- ✓ No golpear las teclas, utilizar toques ligeros.
- ✓ Tomar pausas cuando se sientan cansados o fatigados.
- ✓ Realizar estiramientos durante los descansos o en tiempos de menos cantidad de trabajo.
- ✓ Cambiar de postura a lo largo de la jornada para reducir el estatismo postural.
- ✓ No sentarse con las piernas cruzadas.

4.4.2.10. UTILIZACIÓN DE LA VOZ POR LARGOS PERIODOS DE TIEMPO.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta

Medidas preventivas:



Ilustración 40.
Imagen utilización de la voz. Fuente: Google.

- Disponer de fuentes u otros sistemas de agua potable con el fin de poder hidratar la garganta.
- Disminuir el ruido ambiental.
- Realizar pausas o realización de otras tareas con el fin de descansar la voz.
- La empresa debe ofrecer vigilancia de la salud específica en trastornos de la voz relacionados con el trabajo.
- Cursos de formación específica para el uso de la voz.
- Aprender técnicas de proyección vocal adecuadas.
- Recomendaciones para los trabajadores:
 - ✓ Respirar por la nariz y no por la boca para evitar que se reseque la laringe

- ✓ Mantener el hábito postural, ya que si no se mantiene una postura vertical, se limita una producción vocal.
- ✓ Hablar en un tono vocal normal y en una intensidad adecuada para no dañar el aparato fonatorio.
- ✓ Permitir una variación del tono vocal mientras habla.
- ✓ Proyectar la voz usando un soporte muscular adecuado e independiente de la garganta.
- ✓ Ejercicios de respiración para fomentar la respiración diafragmática. Ejercicios de relajación para evitar tensión física en el cuerpo.
- ✓ Ejercicios de articulación donde se trabaja la posición de la lengua, el velo del paladar y la abertura de la boca para que los órganos de la articulación sean más ágiles y flexibles.

4.4.2.11. PÉRDIDA AUDITIVA O HIPOACUSIA.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta



Medidas preventivas:

- Adquirir equipos de trabajo que generen bajos niveles de ruido y establecer un programa de mantenimiento preventivo de equipos con carácter periódico.
- Es recomendable que los cascos de estos trabajadores sean de dos orejas para aislarles del ruido del resto del lugar de trabajo.
- Los trabajadores de los centros de llamadas pasarán una audiometría en el momento de ser contratados. Es recomendable repetirla periódicamente.
- Utilizar botones que permitan ajustar el nivel de recepción a través de sus auriculares, al inicio de cada llamada.
- Los trabajadores deben ser informados de la importancia de comunicar a la dirección toda anomalía que perciban en su sistema auditivo, con el fin de corregirla a tiempo y evitar que derive en un daño a su salud.
- Asegurar el mantenimiento de un estocaje suficiente de almohadillas esterilizadas.
- Formar a los trabajadores para que utilicen un tono de voz más bajo y con ello conseguir un ambiente acústico más confortable.

Ilustración 41. Imagen teleoperador cascos.
Fuente: Google.

4.4.2.12. FATIGA VISUAL.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta

Medidas preventivas:



Ilustración 42.
Imagen fatiga visual.
Fuente: Google.

- Siempre que sea posible, será preferible una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas
- Utilizar pantallas de buena calidad y orientarlas de manera que no se produzcan en ella reflejos molestos.
- Orientar los puestos de trabajo de manera que queden situados paralelamente a las ventanas.
- Las ventanas estarán equipadas con unas cortinas, persianas, estores... para controlar la radiación solar y los deslumbramientos. Utilizar correctamente las cortinas o persianas en función de la hora del día con el fin de obtener un ambiente de luz confortable.
- Colocar la pantalla a la distancia de los ojos que a cada trabajador le resulte más confortable.
- La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad del trabajador para evitar los reflejos.
- Podrá utilizarse un pedestal independiente o una mesa regulable para la pantalla.
- La pantalla, el teclado y los documentos deberán encontrarse a una distancia similar de los ojos para evitar la fatiga visual y los giros de cuello y cabeza.
- La distancia recomendada de lectura de la pantalla con respecto a los ojos será de 40 cm.
- La pantalla deberá estar a una altura que pueda ser visualizada por el trabajador dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la que se encuentra a 60° por debajo de la misma.
- El acabado de la mesa de trabajo deberá ser mate, para reducir los reflejos.
- Utilizar los controles de brillo y de contraste para que puedan ser ajustados hasta conseguir unas condiciones confortables.

- En el caso de que la aplicación lo permita, ajustar el tamaño de los caracteres de los textos para conseguir una cómoda lectura.
- Mantener limpias las pantallas y, en su caso, el filtro antirreflejo.
- Realizar pausas periódicas para prevenir la fatiga visual y, si es posible, alternar el trabajo en pantalla con otros que supongan menor carga visual.
- Realizar ejercicios de relajación de la vista.

4.4.2.13. ESTRÉS.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta



Medidas preventivas:

- Introducir pausas que permitan la recuperación de la fatiga, siendo preferibles las pausas cortas y frecuentes que las largas y muy distantes en el tiempo.
- Es recomendable, siempre que sea posible, por la propia organización del trabajo, que sea el trabajador quien tenga la posibilidad de distribuir él mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral, para que pueda efectuarlas de forma espontánea, en el momento en que lo necesite.
- El programa informático deberá estar adaptado a la tarea que deba realizarse.
- El programa deberá ser fácil de utilizar y deberá, en su caso, poder adaptarse al nivel de conocimientos y experiencia del trabajador usuario.
- El trabajador debe recibir, previamente a su incorporación al puesto y cuando se introduzcan nuevos programas informáticos, toda la formación que pueda necesitar para realizar su trabajo.
- Los sistemas informáticos deberán mostrar la información en un formato y a un ritmo adaptado a los trabajadores.
- Ampliación de tareas para evitar la monotonía.
- Motivar a los teleoperadores, a través de incentivos en forma de prestaciones dinerarias o bien otorgándoles una mayor responsabilidad laboral.
- Que las demandas del trabajo se correspondan con las capacidades del individuo.
- Un ritmo de trabajo adecuado.

Ilustración 43.
Imagen estrés.
Fuente: Google.

- Aumentar la participación de los trabajadores en cuestiones que afecten a su trabajo.
- Mantener dentro de unos rangos de confort la iluminación, temperatura, humedad y ventilación.
- Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas mentales exigentes.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.

4.4.2.14. FALTA DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Baja	Trivial	Baja

Medidas preventivas:



Ilustración 44.
Imagen formación
trabajadores. Fuente:
Google.

- Los trabajadores tienen el derecho a recibir información acerca de los riesgos existentes en la empresa, los relacionados con su puesto de trabajo así como las medidas y actividades de prevención y protección de esos riesgos.
- Cuando la empresa cuenta, como es el caso, con representantes de los trabajadores, esta información debe ser aportada por la gerencia de la empresa a estos representantes, y estos deben de informar al resto de los trabajadores.
- A su vez, los trabajadores tienen derecho a consulta y participación en cuanto a lo que afecte a su seguridad y salud.
- El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.
- Esta formación será preferentemente impartida en horario laboral, o si no fuera posible, descontando las horas invertidas fuera de la jornada, de su jornada laboral.

4.4.2.15. HORARIO A TURNOS Y NOCTURNIDAD.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 45.
Imagen trabajo nocturno. Fuente: Google.

- Realizar un reparto o elección de turnos de forma consensuada con los trabajadores, analizando las necesidades individuales de cada uno.
- Respetar las horas de ciclo del sueño-vigilia en la medida de lo posible.
- Reducir la carga de trabajo en el turno de noche.
- Acortar las jornadas de trabajo de manera que los turnos de tarde y de noche sean más cortos que los de mañana.
- Favorecer la conciliación laboral y familiar de los trabajadores.
- Publicar con antelación los horarios de trabajo.
- Establecer vacaciones suplementarias para los trabajadores a turnos.
- Posibilitar que los trabajadores puedan cambiar el turno con alguno de sus compañeros avisando con antelación.
- Aumentar los periodos de descanso en el turno de noche.
- La OIT (Organización Internacional del trabajo), recomienda que el trabajo nocturno continuado sea voluntario a partir de los 40 años.

4.4.2.16. DIFICULTAD DE ASCENDER.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 46.
Imagen ascender en el trabajo. Fuente: Google.

- La empresa debe establecer procedimientos para aquellas personas que quieran ascender en el trabajo.
 - Es necesario el establecimiento de un sistema de comunicaciones que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa, así como los objetivos, las funciones, los derechos y deberes, los procedimientos y las responsabilidades pertenecientes a cada puesto de trabajo.

- La empresa debe dar a conocer a los trabajadores la estructura organizacional de la misma.
- Es necesario que exista una buena comunicación entre los distintos estamentos de la empresa.

4.4.2.17. FALTA DE COMUNICACIÓN CON LOS SUPERIORES.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 47. Imagen comunicación con los superiores. Fuente: Google.

- Dejar a los trabajadores libertad para que realicen su trabajo de forma autónoma.
- Nombrar mayor numero de coordinadores para que estos puedan atender mejor a su grupo.
- La supervisión debe ser de forma respetuosa y con refuerzo positivo.
- Delegar tareas y compartir responsabilidades.
- Estimular la productividad a través del refuerzo positivo y la pertenencia a un grupo
- Fomentar la comunicación y la escucha activa.
- Hacer reuniones periódicas para fomentar la comunicación y el cambio de opiniones.
- Ser asertivos, es decir, fomentar la expresión directa y respetuosa.
- Los logros obtenidos deben valorarse y comunicarse a los superiores.
- Hacer entender a los supervisores que forman parte de un equipo de trabajo.

4.4.2.18. TRABAJO EN FUNCIÓN DE OBJETIVOS.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 48. Imagen objetivos. Fuente: Google.

- Evitar fomentar de manera excesiva la competitividad entre los trabajadores.
- No presionar demasiado a los trabajadores.

- Marcar unos objetivos coherentes y alcanzables.
- Favorecer la cooperación entre compañeros: el triunfo de uno es el triunfo de todos.
- En las reuniones periódicas, comunicar con antelación los objetivos a los trabajadores.
- Motivar a los trabajadores para que colaboren entre ellos.
- Entender las situaciones personales de los trabajadores.

4.4.2.19. ACOSO LABORAL O MOBBING.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 49. Imagen acoso laboral. Fuente: Google.

- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.
- Establecer protocolos de prevención y canales de detección y cómo actuar en caso de que suceda.
- Disminuir la presión sobre los trabajadores.
- Si se reconoce que alguien está siendo acosado, prestarle apoyo psicológico por parte de profesionales.
- Sancionar a aquellos miembros de la empresa que ejerzan acoso, como el despido o la suspensión de empleo y sueldo.
- Cambiar a la persona acosada de puesto de trabajo.
- Implicar a todos los trabajadores en la prevención del acoso psicológico.

4.4.2.20. FALTA DE RESPETO POR PARTE DE LOS CLIENTES.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Ligeramente Dañino	Media	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 50. Imagen falta de respeto. Fuente: Google.

- Entrenamiento-formación. El primer paso para evitar los abusos verbales es un correcto y completo entrenamiento de los teleoperadores para que sean competentes y puedan enfrentarse a cualquier consulta realizada por el cliente.

En la formación inicial se les debe advertir de los motivos más comunes que

producen el abuso verbal, y ser entrenados para soportar a clientes agresivos. Esta formación puede incluir procedimientos para pasar las llamadas más conflictivas a otros compañeros con mayor experiencia, a supervisores o, en última instancia, cómo dar por terminadas esas llamadas.

La formación debe incluir al menos:

- ✓ Intentar no dejarse llevar por el pánico, o poner en espera al interlocutor inmediatamente.
 - ✓ No tomarse la reclamación como algo personal.
 - ✓ Intentar suavizar la conversación y no reaccionar de manera similar al cliente.
 - ✓ Si el interlocutor no se calma, advertir que la conversación se dará por finalizada.
 - ✓ Si después del aviso la actitud no cambia, se puede cortar la llamada.
 - ✓ Hacer una breve pausa y comentar lo sucedido con un compañero, como ayuda para recuperarse de la agresión.
 - ✓ Las llamadas con contenidos abusivos se deben anotar y comentar con el supervisor.
 - ✓ Escuchando la grabación de la llamada abusiva junto a un compañero de más experiencia o con el supervisor; así se pueden encontrar fórmulas para enfrentarse a otras similares en el futuro.
 - ✓ Cuando el cliente no está satisfecho con las respuestas y ello es motivo de irritación, se puede pasar la llamada al supervisor o tomarle nota para volver a contactar con él cuando se tenga la información que nos solicita.
- Protocolo de actuación: Las empresas de centros de llamadas deben implantar una política encaminada a que los operadores puedan enfrentarse a los abusos verbales, mediante un protocolo de actuación que contemple al menos estos puntos:
 - ✓ Establecer con claridad cuándo un operador puede cortar una llamada abusiva o pasarla al supervisor, y cuál es el procedimiento para hacerlo.
 - ✓ Fijar con claridad los roles de los operadores, supervisores y directivos.
 - ✓ Definir el procedimiento para informar a los superiores sobre este tipo de llamadas, además de motivar a los teleoperadores a hacerlo.
 - ✓ Garantizar a los trabajadores que cuando estas situaciones se produzcan no serán consideradas una falta de habilidad en el desempeño de su trabajo.

- ✓ Garantizar a los trabajadores que no van a ser sancionados por cortar las llamadas abusivas.

- Recomendaciones:

- ✓ Formar, informar y entrenar a los operadores sobre métodos para que los abusos verbales no dañen su salud.
- ✓ Permitir al operador que ha sufrido un abuso verbal recuperarse, conversando sobre el incidente con otro compañero.

4.4.2.21. SEDENTARISMO.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Baja	Tolerable	Media

Medidas preventivas:



Ilustración 51. Imagen sedentarismo. Fuente: Google.

- Fomentar la práctica de ejercicio físico, ya que éste permite mantener un tono muscular adecuado que ayude a prevenir las alteraciones osteo-musculares, y a la vez contribuya a liberar la tensión psíquica acumulada durante la jornada de trabajo.
- Realizar pausas periódicas durante la jornada.
- Fomentar la realización de estiramientos durante los descansos o en partes de la jornada con menos trabajo.
- Favorecer que los trabajadores tengan una alimentación equilibrada incorporando *snaks* saludables en las máquinas dispensadoras.
- Establecer un programa de promoción de la actividad física en el trabajo.
- Favorecer los cambios posturales en el puesto de trabajo.

4.4.2.22. ACCIDENTES IN ITINERE.

Consecuencia	Probabilidad	Valoración del Riesgo	Prioridad
Dañino	Media	Moderado	Media-Alta

Medidas preventivas:



Ilustración 52. Imagen accidente de tráfico in itinere. Fuente: Google.

- Realizar un Plan de Movilidad de la empresa, para conocer las opiniones de los trabajadores, cómo se desplazan estos, cuánto tardan o qué distancia

recorren para ir al trabajo y así fijar unas medidas preventivas adaptadas a la empresa.

- Fomentar el uso del transporte público.
- Fomentar compartir coche para ir al trabajo.
- Formar a los trabajadores, dándoles cursos de seguridad vial.
- Flexibilizar los horarios de entrada y salida del trabajo en función del tráfico.
- Establecer 'lanzaderas' para que los trabajadores vayan al trabajo sin necesidad de usar su propio vehículo.
- Crear rutas de empresa que recojan a los trabajadores en uno o varios puntos y les lleven al centro de trabajo.
- Recordar a los trabajadores:
 - ✓ La importancia de llevar un mantenimiento periódico de su vehículo.
 - ✓ La conducción debe adaptarse a las condiciones del entorno (condiciones climáticas) y al estado de la vía.
 - ✓ Es importante no consumir drogas ni alcohol.
 - ✓ Se deben seguir las normas de tráfico establecidas.
 - ✓ No alterarse al volante, es importante conducir de manera relajada y comprensiva con el resto de conductores.

5. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

Esta planificación comprende las medidas correctoras preventivas que debe llevar a cabo la empresa en sus instalaciones o relativa a los puestos de trabajo existentes en la misma de manera más inmediata, pues al evaluar estos riesgos se ha determinado que es necesario que se corrijan con mayor brevedad.

Esta planificación se revisará y actualizará de manera periódica para mantener actualizado el presente documento y poder fijar futuras mejoras:

Tabla 8. Tabla de Planificación Preventiva.

ACCIÓN PREVENTIVA	RESPONSABLE	COSTE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Formación e información a todos los trabajadores en relación a los riesgos del centro de trabajo y a los riesgos específicos de su puesto y las medidas de prevención aplicables. Formación teórica y práctica a todos los trabajadores.	Empresario SPA	y Incluido en el contrato con el SPA	Cuando los trabajadores entren a formar parte de la empresa y posteriormente una vez al año.
Vigilancia de la salud de todos los trabajadores de la empresa.	Empresario SPA	y Incluido en el contrato con el SPA	Cuando los trabajadores entren a formar parte de la empresa y posteriormente una vez al año.
Revisiones periódicas de la instalación eléctrica por organismos de control autorizados.	Empresario	300 € / año	Periódicamente
Revisiones periódicas de la instalación de aire acondicionado.	Empresario	100 € / año	Periódicamente
Operaciones de verificación y mantenimiento de los extintores y de los sistemas de alarma y sistemas automáticos de extinción de incendios.	Empresario	200 € / año	Periódicamente
Mantenimiento adecuado de las luces de emergencia.	Empresario	50 € / año	Anualmente
Revisión periódica del material de primeros auxilios y recambio de productos caducados o gastados.	Empresario	50 € / año	Periódicamente
Simulacros del Plan de Emergencias.	Empresario	-	Anualmente

Avisar al SPA cuando surja algún accidente de trabajo.	Empresario	-	Siempre
Avisar al SPA cuando surja alguna variación en la plantilla.	Empresario	-	Siempre.
Ergonomía del puesto de trabajo: - Colocar en los puestos de trabajo sillas que dispongan de apoyabrazos.	Empresario.	7700€	3 meses.
Riesgos ergonómicos, posturales y de repetición de movimientos: - Utilizar mesas de dimensiones adecuadas, sillas ergonómicas, reposapiés y pantallas de visualización de calidad. - Favorecer las pausas en el trabajo. - Colocación de los puestos de trabajo de manera que permitan la movilidad de los trabajadores. - Dar descansos periódicos a los trabajadores.	Empresario	-	3 meses
Utilización de la voz por periodos prolongados de tiempo: - Facilitar que los trabajadores estén hidratados en todo momento. - Dar formación específica a los trabajadores sobre el uso de la voz. - Dar descansos periódicos a los trabajadores.	Empresario	-	3 meses.
Pérdida de audición o hipoacusia: - Mantenimiento periódico de los equipos de trabajo. -Utilización de equipos que permitan regular el volumen. - Proporcionar a los trabajadores almohadillas para los cascos. - Dar descansos periódicos a los trabajadores.	Empresario	-	3 meses.
Fatiga visual: - Alternar el trabajo en pantalla con otros que supongan menor carga visual. - Colocar los puestos de trabajo de manera que no se produzcan reflejos en las pantallas. - Utilizar venecianas en las ventanas para regular la luz	Empresario	-	3 meses.

<p>natural que entra en el centro de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar descansos periódicos a los trabajadores. 	Empresario	-	3 meses.
<p>Estrés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de tareas para evitar la monotonía. - Motivar a los trabajadores, a través de incentivos. - Asegurarse de que las demandas del trabajo se correspondan con las capacidades del individuo. - Favorecer un ritmo de trabajo adecuado. -Aumentar la participación de los trabajadores en cuestiones que afecten a su trabajo. 	Empresario	-	3 meses.
<p>Accidentes in-itinere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formar a los trabajadores, dándoles cursos de seguridad vial. - Flexibilizar los horarios de entrada y salida del trabajo en función del tráfico. - Establecer 'lanzaderas' para que los trabajadores vayan al trabajo sin necesidad de usar su propio vehículo. - Crear rutas de empresa que recojan a los trabajadores en uno o varios puntos y les lleven al centro de trabajo. 	Empresario	-	3 meses.

6. VIGILANCIA DE LA SALUD

La empresa LEONCALL S.L. debe garantizar a sus trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función a los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Este derecho se basa en lo establecido en el Art. 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta vigilancia de la salud se hará de manera anual a todos los trabajadores de la empresa, para poder detectar precozmente las posibles enfermedades que estos pudieran sufrir.

Las funciones de vigilancia de la Salud son competencia del Servicio Ajeno de Prevención de Riesgos Laborales y serán desarrolladas por personal sanitario cualificado, de acuerdo con el RD 39/97, Reglamento de los Servicios de Prevención.

En este reconocimiento médico, al trabajador se le realizarán una serie de preguntas sobre su estado de salud, una exploración física y las pruebas complementarias necesarias en función a los riesgos laborales a los que esté expuesto. En este caso, las pruebas complementarias que se realizarán serán un control de la visión (debido a la fatiga ocular que estos trabajadores pueden sufrir), una audiometría al menos cada 5 años (ya que estos trabajadores están sometidos a un nivel de ruido de 82 dBA de nivel continuo equivalente y de 135dBC de nivel pico, encontrándose estos dentro de los valores inferiores de exposición que dan lugar a una acción según el RD 286/2006 sobre protección de los trabajadores frente al ruido), y un análisis de sangre.

Los trabajadores contarán con la posibilidad de renunciar al reconocimiento médico anual rellenando la hoja de renuncia que se encuentra en el ANEXO II.

Se controlará especialmente la vigilancia de la salud de trabajadores especialmente sensibles como discapacitados, embarazadas, trabajadores menores o trabajadores contratados a tiempo parcial o procedentes de ETT.

7. INVESTIGACIÓN DE LOS DAÑOS A LA SALUD.

El Art. 16.3 de la Ley de prevención de Riesgos laborales, indica que es obligación del empresario el investigar los accidentes e incidentes.

El objeto de esta investigación irá encaminado a averiguar las causas que hayan podido ocasionar el accidente, así como proponer las medidas correctoras pertinentes para evitar su repetición.

Como paso previo a la investigación, es necesario que todo accidente de trabajo, enfermedad profesional e incidente sean notificados al Servicio Ajeno de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto.

Se llevará a cabo una investigación cuando se haya producido un daño a la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud aparezcan indicios de medidas de prevención insuficientes, a requerimiento de la empresa.

Se llevará un registro de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

A la hora de llevar a cabo la investigación de accidentes de trabajo con baja, se seguirán los siguientes pasos:

- El empresario avisará al Servicio Ajeno de Prevención de Riesgos Laborales lo antes posible después de que haya ocurrido el accidente de trabajo.
- Se comenzará la investigación hablando con el accidentado si es posible y con otras personas que hayan podido estar presentes cuando se produjo el suceso para que puedan aportar mayor información sobre los motivos del accidente. Estas entrevistas, a ser posible, se realizarán en el lugar del accidente y de manera individual.
- Se obtendrá información sobre el puesto de trabajo que ocupaba el accidentado, cuales son las tareas habituales que este realiza y cuál fue la secuencia del accidente.
- Por último, se rellenará un informe técnico con toda la información obtenida, se determinarán las causas del accidente y se redactarán una serie de medidas preventivas para evitar que ese accidente vuelva a suceder.
- Este informe pasará a la gerencia de la empresa para que pueda aplicar las medidas preventivas propuestas.
- El Servicio de Prevención Ajeno también guardará una copia del informe del

accidente.

Se rellenará un impreso con todos los datos obtenidos (ANEXO III) y posteriormente el servicio de prevención ajeno emitirá un informe de accidentes.

8. FORMACIÓN E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Formación:

El empresario deberá garantizar que todos los trabajadores y trabajadoras reciban una formación (Art. 19, Ley de Prevención de Riesgos Laborales), teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, como cuando se introduzcan cambios en el proceso productivo, ya sean éstos organizativos, tecnológicos o de cualquier otra índole.

También, el empresario deberá proporcionar a los delegados y delegadas de prevención la formación en materia preventiva adecuada a los riesgos y al tipo de empresa donde se desarrolle su tarea representativa (Art. 37.2 , Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

El objetivo de la misma es conseguir que todos los componentes de la empresa sean conscientes del concepto de integración de la actividad preventiva.

Se tendrá en cuenta las nuevas incorporaciones de trabajadores (incluidos los que provengan de ETT), cuando estos cambien de lugar de trabajo o cuando haya una modificación de las tareas o procesos.

Todo trabajador deberá recibir la formación referente a riesgos generales de la empresa y los específicos de su lugar de trabajo, así como las correspondientes medidas preventivas, además de las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores. Los trabajadores firmarán un certificado conforme hayan recibido esta formación (ANEXO IV)

La formación se centrará en los siguientes aspectos:

- en los riesgos detectados en los puestos de trabajo y las medidas preventivas aplicables, debiéndose actualizar cuando surjan nuevos riesgos, repitiéndose periódicamente cuando sea necesario.
- en las medidas a adoptar en caso de emergencia.
- en las responsabilidades y funciones en materia preventiva asignadas según el puesto que ocupe el trabajador en la organización.
- en la importancia de actuar conforme a la política y procedimientos establecidos en el SST, y las consecuencias potenciales de posibles desviaciones en procedimientos

operativos.

- en las necesidades de formación específicas de los delegados de prevención, miembros del comité de seguridad y salud, recursos preventivos, trabajadores encargados de emergencias, y cualquier trabajador con funciones específicas en el SST.

Información:

Al igual que la formación, la información es un derecho de los trabajadores.

Cada trabajador debe recibir información acerca de los riesgos generales que afectan a toda la empresa, la utilización de los equipos de trabajo y los riesgos asociados a la exposición de agentes químicos, físicos y biológicos así como las medidas de prevención de cada uno de ellos.

En el momento de la contratación todo trabajador deberá recibir información, preferentemente por escrito, sobre:

- Características generales de la empresa, aspectos de gestión y organización de la misma.
- Manual de Prevención de Riesgos Laborales que incluirá los riesgos del centro de trabajo así como los riesgos específicos del puesto que va a ocupar.
- Las normas generales de la empresa.
- Los derechos y obligaciones del trabajador en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Plan de Emergencias, que incluirá las directrices de actuación en caso de emergencia.

Las personas responsables de otorgar esta información son sus mandos directos y el delegado de prevención deberá velar porque todos los trabajadores estén informados en materia de prevención de riesgos.

Los trabajadores firmarán un certificado conforme hayan recibido la información por parte de la empresa (ANEXO V).

9. PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS

El Art. 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales expone la obligación del empresario de analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de lucha contra incendios, primeros auxilios y evacuación de las instalaciones si se produjera dicha emergencia.

Para ello, es necesario que el empresario tenga en cuenta el tamaño de la empresa, la actividad que esta realiza y la posibilidad de que haya personas ajenas a esta trabajando en sus instalaciones.

A su vez, debe haber personal encargado de poner en práctica estas medidas. Estas personas deben ser un número suficiente para el tamaño de la empresa, deberán tener una formación específica en esta materia y tienen que disponer de material adecuado .

También es necesario que el empresario organice las relaciones necesarias con servicios externos a la empresa para: primeros auxilios, atención médica de urgencia, salvamento y bomberos, de forma que garantice la rapidez y eficacia de las mismas.

Una vez al año, es necesario que se haga un simulacro de emergencias para que el personal de la empresa conozca el modo de actuación en caso de que surja una, cuáles son los pasos a seguir, por dónde deben evacuar las instalaciones y cuál es el punto de encuentro fuera de las mismas. Además, este simulacro servirá para poder detectar posibles errores de implantación y solventarlos en el Plan de Emergencias.

Por todo ello, e incorporando toda la información relevante, la empresa LEONCALL S.L. ha realizado un Plan de Emergencias, el cual indica las actuaciones a llevar a cabo en caso de emergencias. Este incluye:

- Un plano del centro de trabajo en el que se indican las vías de evacuación, el lugar o punto de encuentro, dónde están ubicados los extintores de incendios y la ubicación de los primeros auxilios.
- Un listado con números de emergencia externos como son: bomberos, emergencias sanitarias, policía...
- Los encargados propios de la empresa de asegurarse de la evacuación del centro de trabajo en caso de que se produzca una emergencia.

En las instalaciones del centro se puede encontrar un cuadro con los teléfonos a los que llamar en caso de emergencias (ANEXO I).

10. CONCLUSIONES

Tras haber realizado este Plan de Prevención de Riesgos Laborales, se ha llegado a una serie de conclusiones:

1. Este sector ha sido poco estudiado hasta la fecha puesto que se ha considerado que sus riesgos son pocos y que los daños a la seguridad y salud de los trabajadores que pueden causar no son importantes, pero después de analizar la empresa LEONCALL S.L. se han determinado varios riesgos asociados a este trabajo que deberían eliminarse o minimizarse.

2. Los principales riesgos detectados han sido los ergonómicos y psicosociales como los riesgos posturales, de repetición de movimientos y trastornos musculoesqueléticos, ya que estos trabajadores pasan toda su jornada sentados y sin cambiar de posición.

Otros riesgos detectados han sido el estrés y los riesgos derivados de la carga de trabajo: como afecciones de la voz por un uso prolongado de la misma, la fatiga visual que conlleva pasar largas jornadas delante de pantallas de visualización de datos; o pérdida auditiva debido a la utilización durante toda la jornada de cascos y al nivel de ruido existente en este tipo de centros de trabajo.

3. Se han destacado una serie de medidas preventivas para cada uno de los riesgos detectados. Cabe destacar entre ellas: un aumento de los periodos de descanso que permitan a los trabajadores realizar estiramientos y cambiar de posturas, relajarse mentalmente para combatir el estrés, evitar sobreesfuerzos en el uso de la voz, descansar del uso de cascos y del ruido del trabajo y descansar la vista del uso del ordenador.

También es importante que los trabajadores reciban información y formación específica para sus puestos de trabajo.

4. Con todo ello, se pretende que los empresarios de esta organización reconozca los riesgos que derivan de su empresa y con ello informen a sus trabajadores y tomen las medidas preventivas necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

5. Al recibir esta formación e información, los trabajadores de este *contact center*, estarán más concienciados sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo y con ello se reducirán los riesgos que pueden sufrir derivados de su trabajo.

6. Integrando la prevención de riesgos laborales en esta empresa, se conseguirá evitar o minimizar los riesgos de la misma, contribuyendo todo ello a salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores.

11. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apuntes asignatura AGENTES FÍSICOS. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura CONCEPTOS BÁSICOS. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura ERGONOMÍA. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura RUIDO Y VIBRACIONES EN EL AMBIENTE LABORAL. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- Apuntes asignatura SEGURIDAD EN EL TRABAJO: RIESGOS ESPECÍFICOS. Máster Gestión de Prevención de Riesgos Laborales Universidad de León. (2017/2018).
- BOE (Boletín Oficial del Estado) (2018). *Legislación consolidada*. Available at: <http://www.boe.es/> (Accessed 10/10/2017).
- CCOO, Sindicato Comisiones Obreras. (2007). *La prevención de Riesgos en los Lugares de trabajo. Guía para una intervención sindical*. Ed. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- CCOO, Sindicato Comisiones Obreras. (2009). *Teleoperador: un trabajo considerado poco peligroso que genera graves riesgos*. Available at: <https://www.ccoo-servicios.es/dbosi/html/32521.html> . (Accessed 10/10/2017)
- CCOO, Sindicato Comisiones Obreras, ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. *Riesgo Biológico, Acciones Preventivas Frente a la Gripe A*. Available at: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3628> . (Accessed 30/04/2018)
- Consejería de Empleo y Mujer Comunidad de Madrid. *Principales Riesgos Laborales en Telemarketing*. Available at: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=ContentDisposition&blobheadervalue1=filename%3DTELEMARKETING+3.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1202751095165&ssbinary=true> . (Accessed 10/10/2017)
- CROEM, Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Available at: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf> . (Accessed 15/03/2018)
- CROEM, Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Available at: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/5.pdf> . (Accessed 15/03/2018)
- Erga Fp. Casos prácticos y actividades didácticas. (2006). *Acoso psicológico en el trabajo, Mobbing*. Available at: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_enot_96.pdf . (Accessed 04/04/2018)

- FREMAP. (2016). *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa*. Ed. FREMAP.
- IMF, International Business School. (2015). *El trabajo a turnos: inconvenientes y medidas preventivas*. Available at: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-trabajo-a-turnos-inconvenientes-y-medidas-preventivas/>. (Accessed 30/04/2018)
- INSHT, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). *Evaluación de Riesgos Laborales*. Available at: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf. (Accessed 12/03/2018)
- INSHT, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). *Funciones y Responsabilidades Preventivas en una empresa*. Available at: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/22/fp_rev_22.pdf. (Accessed 15/03/2018)
- INSTH, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). *Prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas*. Available at : <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf> (Accessed 10/10/2017)
- INSTH, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas técnicas de Prevención*. Available at: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=72abae6588c35410VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=db2c46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD> (Accessed 10/10/2017).
- INSHT, Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Instrucción básica para el trabajador usuario de pantallas de visualización de datos*. Available at: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Instruccion_Pantallas/Instruccion_basica.pdf. (Accessed 25/04/2018)
- Madrid Salud: Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. (2016). *Estrés Laboral y su Prevención*. Available at: <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>. (Accessed 22/03/2018)
- MC Mutual . (2008). *Prevención de riesgos laborales en el trabajo con pantallas de visualización de datos (PVD)*. Available at: http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/manuales/visualizacion_pantallas.pdf. (Accessed 25/04/2018)
- SCRIBD. (2003). *Guía para la prevención de riesgos en los centros de llamadas*. Available at: <https://es.scribd.com/doc/32536422/Guia-Prevencion-Call-Center> (Accessed 10/10/2017)
- Secretaría de Política Sindical/Salud Laboral de la Unió General de Treballadors de Catalunya. (2016). *Cuaderno preventivo: La voz como herramienta de trabajo: factores de riesgo, problemas más frecuentes y su prevención*. Available at: http://www.ugt.cat/download/salut_laboral/ergonomia/cuaderno%20preventivo%20la%20voz%20como%20herramienta%20de%20trabajo.pdf. (Accessed 10/10/2017)
- UGT Sindicato Unión General de Trabajadores. (2007). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector de Teleoperadores*. Available at: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2007_Guia_sectorial_Teleoperadores.pdf. (Accessed 10/10/2017)

- UGT Madrid, Sindicato Unión General de Trabajadores. (2013). *Tríptico para el Prevención de Riesgos Laborales de Teleoperadores*. Available at: <http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/Publicaciones/TRIPTICO%20PRL%20TELEOPERADORES%202013.pdf> . (Accessed 10/10/2017)

AGRADECIMIENTOS:

Todo este trabajo no hubiera sido posible sin la ayuda y revisión de mi tutor D. Jesús Ramiro Cepeda Riaño.

También agradecer a todo el profesorado su dedicación y enseñanzas, sin las cuales no hubiera podido adquirir los conocimientos necesarios para la superación de este Máster y a la empresa de prácticas por aportarme una visión mucho más amplia del mundo de la Prevención de Riesgos Laborales.

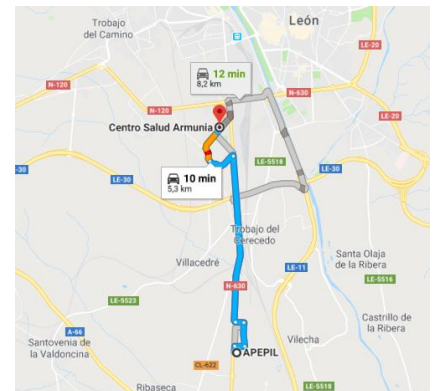
Por último, gracias a mi familia y amigos el apoyo y los ánimos dados.

ANEXOS

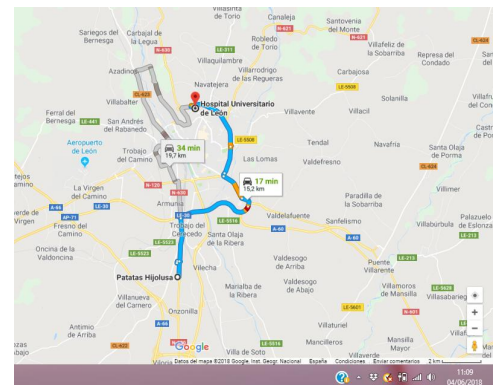
ANEXO I: TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE EMERGENCIAS

TELÉFONOS DE INTERÉS EN CASO DE EMERGENCIA	
EMERGENCIAS	112
POLICÍA NACIONAL	091
GUARDIA CIVIL	062
BOMBEROS	080
EMERGENCIAS MÉDICAS	061

El centro de salud más cercano es el Centro de Salud de Armunia, a 5,4 km de la empresa, ubicado en la Calle San Juan Bosco, 0, 24009 Armunia, León.



El hospital más cercano es el Hospital Universitario de León, a 15,2 km de distancia y situado en la Avenida Altos de Navas, s/n, 24071 León.



Contenido del BOTIQUÍN

BOTIQUÍN PORTÁTIL	
<ul style="list-style-type: none"> • DESINFECTANTES Y ANTISÉPTICOS • GASES ESTÉRILES • ALGODÓN HIDRÓFILO • VENDA • ESPARADRAPO 	<ul style="list-style-type: none"> • APÓSITOS ADHESIVOS • TIJERAS • PINZAS • GUANTES DESECHABLES
LOCALES DE PRIMEROS AUXILIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • BOTIQUÍN • CAMILLA • FUENTE DE AGUA POTABLE 	

:

ANEXO II: RENUNCIA AL EXAMEN DE SALUD

RENUNCIA TOTAL O PARCIAL AL EXAMEN DE SALUD

Según el **Artículo 22 de la Ley 31/1995** (8 Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales), el **empresario tiene el deber de garantizar** a los trabajadores el servicio de vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo.

La vigilancia de la salud es un derecho del trabajador que tiene un carácter voluntario por norma general, y solo puede llevarse a cabo su consentimiento, siendo únicamente obligatorio en los siguientes casos:

- Las actividades contempladas en el Anexo I del Real Decreto 39/1997 (Reglamento de los Servicios de Prevención).
- Si es indispensable para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre el individuo.
- Si puede constituir un peligro para él mismo o para otras personas.
- Si queda establecido en alguna disposición legal actividades de especial peligrosidad (riesgo de enfermedad profesional, trabajos nocturnos...).

D./Dña. con D.N.I....., como trabajador de la empresa manifiesta, bajo su responsabilidad renunciar a realizar:

EXAMEN DE SALUD COMPLETO	
PARTE DEL EXAMEN DE SALUD	
ANÁLISIS SANGUÍNEO	
OTRAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS COMPLEMENTARIAS (especificar...)	

Para que quede constancia se firma el presente documento en.....a..... de de.....

El trabajador

El empresario

ANEXO III: INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

DATOS DEL TRABAJADOR				
EMPRESA			CENTRO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL TRABAJADOR		EDAD		ANTIGÜEDAD (meses)
PUESTO DE TRABAJO				
DATOS DEL ACCIDENTE				
LUGAR DEL ACCIDENTE				
Centro de trabajo habitual	Otro centro (especificar)			
En desplazamiento en su trabajo	In itinere			
FECHA DEL ACCIDENTE	HORA	PARTE DEL CUERPO LESIONADA		
EQUIPO/OBJETO/SUSTANCIA CAUSA DE LA LESION				
TESTIGOS				
DESCRIPCION DEL ACCIDENTE				
¿COMO SUCEDIÓ?				
GRAVEDAD DE LAS LESIONES				
Mortal	Muy grave	Grave	Leve	
MEDIDAS ADOPTADAS PARA EVITAR SU REPETICION				

ANEXO IV: FORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR

CERTIFICADO DE FORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR

NOMBRE DEL TRABAJADOR / DNI

CATEGORÍA PROFESIONAL / PUESTO DE TRABAJO

TIPO DE FORMACIÓN	FECHA	FIRMA
FORMACIÓN SOBRE LOS RIESGOS DEL CENTRO DE TRABAJO		
FORMACIÓN SOBRE LOS RIESGOS ESPECÍFICOS DE SU PUESTO DE TRABAJO		
FORMACIÓN SOBRE EL USO DE EQUIPOS DE TRABAJO		
OTRO TIPO DE FORMACIÓN.... (ESPECIFIQUE:)		
OTRO TIPO DE FORMACIÓN. (ESPECIFIQUE:)		

ANEXO V: INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR

CERTIFICADO DE INFORMACIÓN RECIBIDA POR EL TRABAJADOR

NOMBRE DEL TRABAJADOR / DNI

CATEGORÍA PROFESIONAL / PUESTO DE TRABAJO

DECLARA:

Que ha sido informado directa y, a su juicio, adecuadamente, por su empresario de los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo y funciones encomendadas, así como de las medidas de protección y de prevención aplicables a dichos riesgos, tal y como establece el inciso final del párrafo segundo del artículo 18.1.c) de la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

Y para que así conste y surta los efectos que procedan firmo la presente en:

En,..... a..... de..... de 20.....

Firma y sello empresa

Firma trabajador

ANEXO VI: REGISTRO DE TRABAJADORES

REGISTRO DE TRABAJADORES

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI/ NIE	PUESTO DE TRABAJO	FECHA DE ALTA	FECHA DE BAJA

* La presente tabla debe mantenerse actualizada, quedando registrados todos los datos.