

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

EVALUACIÓN DE PUESTO: P.A.S. NEGOCIADO ATENCIÓN ESTUDIANTE

DATOS IDENTIFICATIVOS

EMPRESA: UNIV.NAC.DE EDUC. A DISTANCIA

DOMICILIO: CL SENDA DEL REY 9 - MADRID

Ref. del contrato: 28/41/00002/2012

Ref.: 020549-13-50428

Fecha: 15/04/2013



Descripción:

Incluye al conjunto del personal de administración y servicios, funcionario o laboral, que desarrolla su actividad diaria, de carácter fundamentalmente administrativo, en locales de oficinas y despachos de la Universidad. La principal tarea es la atención al estudiante tanto telefónica como presencial. Para el desempeño de sus funciones el personal hace uso de equipos y material propio de oficina.

Daños a la salud:

La empresa no ha comunicado la existencia de daños a la salud en el puesto referenciado.

1 . LUGARES DE TRABAJO DEL PUESTO.

Se detecta alguna anomalía significativa relacionada con los lugares de trabajo.

SI

RIESGOS	VALORACIÓN
Caídas al mismo nivel durante el tránsito por las instalaciones	Tolerable
Choques contra objetos inmóviles presentes en zonas de paso.	Tolerable
Caídas a distinto nivel en el tránsito por las escaleras.	Tolerable

MEDIDAS TÉCNICAS	PRIORIDAD
Dpto. 2.19 (Ventanilla Convalidaciones) Modificar el acceso al puesto de ventanilla de manera que se disponga de espacio suficiente en su alrededor	4

INFORMACIÓN
Manual de Seguridad y Salud en Oficinas

CRITERIOS DE REFERENCIA
R.D. 485/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
R.D. 486/1997 disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

2 . ENERGÍAS UTILIZADAS.

Se utiliza energía eléctrica a nivel de usuario.

SI

RIESGOS	VALORACIÓN
Contacto eléctrico por operaciones elementales (conexión y desconexión de equipos)	Moderado

FORMACIÓN
Formación básica en riesgo eléctrico a nivel de usuario.



INFORMACIÓN

Riesgos y medidas preventivas en la utilización de la energía eléctrica

CRITERIOS DE REFERENCIA

R.D. 614/2001 - Disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico y Guía Técnica de desarrollo del I.N.S.H.T.

3. EQUIPOS DE TRABAJO.

Se utilizan equipos y herramientas de ofimática.	SI
Se utilizan archivadores y estanterías.	SI
Se usan escaleras de mano.	SI
Se detecta alguna otra anomalía significativa relacionada con los equipos de trabajo en el puesto.	SI

RIESGOS

VALORACIÓN

Cortes por el uso de tijeras o similar, manipulación de documentación.	Tolerable
Caídas a distinto nivel en la utilización de escaleras de mano	Moderado

MEDIDAS TÉCNICAS

PRIORIDAD

Dotar de líneas telefónicas o sistema que permita capturar llamadas en los puestos que comparten actualmente línea.	4
---	---

FORMACIÓN

Riesgos y medidas preventivas en trabajos en oficinas
Normas de seguridad en la utilización de escaleras portátiles

INFORMACIÓN

Manual de Seguridad y Salud en Oficinas
Normas elementales de seguridad en el uso de herramientas de oficina.
Normas elementales de seguridad en el uso de archivadores.
Riesgos y medidas preventivas en el manejo de escaleras manuales

CONTROLES PERIÓDICOS

PERIODICIDAD

Correcto estado de los equipos de ofimática	Mensual
Correcto estado de archivadores y estanterías.	Mensual
Correcto estado de las escaleras de mano	Mensual

CRITERIOS DE REFERENCIA

R.D. 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. Guía de desarrollo del INSHT.

R.D. 2177/2004, por el que se modifica el R.D. 1215/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, en materia de trabajos temporales en altura

OBSERVACIONES

En algunos departamentos los trabajadores comparten línea de teléfono, limitando así sus actuaciones.
Uso de escaleras para acceder a las partes altas de los archivos. Apertura de cajas con tijeras.

4 . PRODUCTOS QUÍMICOS UTILIZADOS.

Se usan productos químicos por parte de los trabajadores.

NO

CRITERIOS DE REFERENCIA

R.D. 255/2003 Reglamento sobre Clasificación, Envasado y Etiquetado de Preparados Peligrosos

REGLAMENTO 1272/2008. Sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.

5 . PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS.

Las tareas realizadas requieren el uso de pantalla de visualización durante más de dos horas al día.	SI
Los programas informáticos se adaptan a la tarea y son fáciles de usar.	NO
Los caracteres de la pantalla están bien definidos y configurados, tienen una dimensión suficiente, disponen de un espacio adecuado entre los caracteres y los renglones.	SI
La imagen de la pantalla es estable, sin fenómenos de destellos, centelleos ni otras formas de inestabilidad.	SI
La pantalla es orientable, inclinable y puede regularse en altura.	SI
La pantalla y demás elementos (mesa, teclado, etc.) están libres de reflejos producidos por fuentes de luz.	SI
El teclado es inclinable e independiente de la pantalla.	SI
Los símbolos, la disposición y las características de las teclas facilitan su utilización.	SI
Se dispone de espacio suficiente para apoyar las manos y/o antebrazos cuando utiliza el teclado o ratón.	SI
Las dimensiones de la superficie de trabajo o mesa son suficientes para situar todos los elementos.	SI
El espacio disponible debajo de la mesa es suficiente para permitir una posición cómoda.	SI
La silla de trabajo es estable, confortable y dispone de los mecanismos de regulación necesarios.	SI
Se dispone de espacio suficiente entorno al puesto de trabajo, para acceder al mismo y para sentarse y/o levantarse sin dificultad.	NO

RIESGOS

VALORACIÓN

Fatiga mental por el tratamiento continuado de información y documentación.	Moderado
Fatiga visual por el uso prolongado de pantallas de visualización de datos.	Moderado
Fatiga física por la adopción de posturas inadecuadas durante la jornada laboral.	Moderado



MEDIDAS TÉCNICAS	PRIORIDAD
En próxima modificaciones del software, atender a las necesidades y sugerencias de los usuarios para desarrollar un programa que sea cómo y adaptado a las necesidades reales.	3
Dotar al puesto de trabajo de una dimensión suficiente para permitir el acceso, así como para que pueda tomar asiento y levantarse con facilidad	3

FORMACIÓN
Riesgos y medidas preventivas derivados del uso de los equipos que incluyan pantallas de visualización

INFORMACIÓN
Riesgos y medidas preventivas derivados del trabajo con Pantallas de Visualización de datos.

CRITERIOS DE REFERENCIA
GT 488/1997 Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización
NTP 242: Ergonomía: Análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas
Real Decreto 488/97 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluyen pantallas de visualización.
Norma UNE EN 527 Mesas de trabajo

OBSERVACIONES
Según indicaciones de los trabajadores, los programas no son cómodos de utilizar ni con accesos rápidos y sencillos a las distintas ventanas.

6 . FACTORES PSICOSOCIALES.	
El trabajo consiste en el tratamiento continuado de la información (trabajos administrativos complejos, control de procesos automatizados, tareas informáticas especializadas, investigación, etc.)	SI
La tarea requiere pensar y elegir entre varias respuestas.	NO
Las informaciones que se manejan son complejas.	NO
El trabajo implica mucha responsabilidad	NO
La tarea suele realizarse con interrupciones molestas (averías, llamadas telefónicas o visitas no programadas o similares).	SI
Se requiere mantener un nivel de atención elevado, sin posibilidad de alternar tareas o efectuar pausas.	NO
El ritmo o cadencia de trabajo viene impuesto al trabajador, al igual que sus pausas o periodos de descanso y no teniendo opción de elección	SI
El trabajador es requerido a trabajar de forma continua; no pudiendo ausentarse cuando lo necesita o decidir sobre la adopción de periodos de descanso voluntarios.	NO
El método de trabajo y el orden de las operaciones viene impuesto sin posibilidad de alternativa o elección por parte del trabajador. .	SI
El ritmo de trabajo es elevado y/o exige trabajar muy deprisa.	NO
Se realizan trabajos a "prima" o a "destajo".	NO
Las tareas son monótonas, repetitivas o de bajo contenido produciendo fatiga o dificultades para mantener la atención.	NO
Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en el puesto de trabajo se dan frecuentemente.	NO
El trabajo implica tareas de alto nivel de exposición social (atención a terceros): de forma permanente o muy frecuente sin ayudas suficientes (apoyos, pausas, etc.) que pueden dar lugar a situaciones de tensión / dificultades de control elevadas / estrés, y que por ello provoquen perturbaciones o malestar significativo.	SI



6 . FACTORES PSICOSOCIALES.

Existen indicadores (quejas verbales y/o escritas, ó indicadores de salud) que refieran que las condiciones de trabajo o las tensiones que estas producen puedan generar problemas de salud.	NO
Existen indicadores de riesgo o se pueden dar situaciones de violencia contra los empleados (por parte del público, cliente, usuarios...), del tipo de agresiones físicas o verbales.	NO
La empresa proporciona información y permite la participación del trabajador en cuanto a los distintos aspectos de su trabajo.	SI
La información / formación, experiencia y adiestramiento del trabajador le permite realizar la tarea adecuadamente.	SI
Los trabajadores manifiestan dificultades para adaptarse a las condiciones y organización del trabajo.	NO
Los trabajadores manifiestan dificultades para adaptarse a la organización horaria del trabajo.	NO

RIESGOS	VALORACIÓN
Fatiga mental por el manejo de información, atención alumnado, entrada masiva de consultas...	Moderado
Estrés laboral derivado del trato con otros compañeros/alumnos.	Moderado

MEDIDAS TÉCNICAS	PRIORIDAD
Establecer sistemas de apoyo a los trabajadores en los meses de más pico de trabajo	4
Considerar en los puestos de atención al público la posibilidad de regular el acceso al mismo (mecanismos de aislamiento, de información y orientación frente al usuario) y las medidas de protección del trabajador, combinar las tareas de atención al público con otras tareas de forma alternativa,	4

INFORMACIÓN
Riesgo general de estrés laboral.
Riesgos y medidas preventivas derivados de trabajos de atención al público.

CRITERIOS DE REFERENCIA
Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME (INSHT)
Guía técnica de actuaciones de Inspección sobre riesgos psicosociales
Guía y Protocolo de actuación inspectora en psicosociales (FPS-ITSS 2006).
Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME (5ª Edición).
Carga Mental NTP 179,445,534 y 575
Estrés NTP 318,349, 355, 438, 439 y 574
Notas Técnicas de Prevención nº 443, 450 y 702.

OBSERVACIONES
El ritmo de trabajo viene impuesto por la entrada de llamadas telefónicas o presencial de alumnos, principalmente en ciertas épocas (de octubre a Enero), donde existen picos de trabajo



7. TRABAJADORES ESPECIALMENTE SENSIBLES.

Se desarrollan trabajos prohibidos a menores.	NO
Existen en el puesto trabajadores especialmente sensibles, incluidos los que tengan discapacidad reconocida.	NO
Existe algún agente o condición de trabajo a los que no pueda exponerse una trabajadora embarazada o en periodo de lactancia.	NO
Existen agentes, procedimientos y condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la trabajadora embarazada o en lactancia	SI
Existen agentes físicos o manipulación manual de cargas pesadas o movimientos, posturas, desplazamientos, fatiga mental y física u otras cargas físicas que puedan influir negativamente	SI
Movimientos, posturas, desplazamientos, fatiga mental y física y otras cargas físicas	SI
Existen agentes biológicos de los grupos 2, 3 o 4 que puedan influir negativamente	NO
Existen agentes químicos que puedan influir negativamente	NO
Existen procedimientos del Anexo I del RD 665/1997	NO
Se realiza trabajo nocturno o trabajo a turnos	NO

INFORMACIÓN

El puesto incluye agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que pueden influir negativamente a mujeres en situación de embarazo o lactancia. Las mujeres en esta situación deben comunicarlo para que se adopten las medidas preventivas adecuadas.

Las tareas del puesto conllevan la exposición a movimientos, posturas, desplazamientos, fatiga mental y física y otras cargas físicas que puede influir negativamente en situación de embarazo o lactancia.

CRITERIOS DE REFERENCIA

Decreto 26/07/57 trabajos prohibidos a menores

Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

R.D. 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

R.D. 298/2009, de 6 de marzo, que modifica el R.D. 39/97, en relación con la aplicación de medidas para la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia.

8. SEGURIDAD VIAL.

Se realizan desplazamientos dentro de la jornada laboral mediante vehículos	NO
Se realizan desplazamientos en itínerne mediante vehículos	SI

RIESGOS

VALORACIÓN

Accidente de tráfico in itínerne

Moderado

FORMACIÓN

Factor humano en la conducción (errores, factores psicosociales, motivación, emociones, fatiga, sueño, drogas, alcohol, estrés, velocidad, etc.)

INFORMACIÓN

Seguridad Vial



CRITERIOS DE REFERENCIA

Código de Circulación

Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

9 . CONDICIONES ERGONÓMICAS AMBIENTALES.

Existen situaciones de disconfort ambiental relativas a temperatura, humedad, ruido, iluminación o calidad del aire, que puedan implicar limitaciones para la realización del trabajo o producir molestias significativas en los trabajadores (encontrándose dichos parámetros dentro de los rangos considerados como aceptables por el R.D. 486/97.).	SI
Existen molestias generadas por fuentes de mucho calor o frío, porque no hay sistema de calefacción / refrigeración apropiado, humedad ambiental inadecuada o por corrientes de aire que producen molestias por frío.	NO
El ruido presente en el puesto de trabajo provoca molestias, que se fuerce la voz para hablar con los trabajadores cercanos, dificulta mantener una conversación en tono normal o dificulta la concentración en el trabajo.	SI
Existen dificultades para ver bien la tarea, reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto o su entorno, molestias frecuentes en los ojos o la vista, o se realizan tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad con una iluminación insuficiente.	NO
Existen problemas o quejas frecuentes debidos a la ventilación (aire viciado, malos olores, etc.) o debidos a polvo u otros contaminantes por mal mantenimiento o limpieza del edificio o de sus instalaciones; por obras del edificio; mobiliario de mala calidad; productos de limpieza; etc.	NO

RIESGOS

VALORACIÓN

Disconfort ambiental por la existencia de ruido ambiental.

Moderado

MEDIDAS TÉCNICAS

PRIORIDAD

Dotar a los puestos de trabajo de sistema de telefonía que permita reducir o eliminar el sonido de la llamada, sistemas de sellado de documentación menos ruidoso, apantallamiento de puestos y/o sistema de aislamiento, puestos para atención presencial de los alumnos que no interfieran con los de atención telefónica, así como medidas organizativas que en épocas que la presencia física sea mayor se habiliten zonas para su atención...

4

CRITERIOS DE REFERENCIA

Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización.

Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME (INSHT)

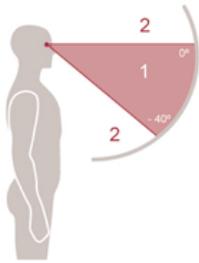
OBSERVACIONES

Existen quejas relativas al ruido ambiental originado por el constante sonido de los teléfonos, conversaciones, sellado de documentos, apertura y cierre de archivadores, golpeo de la puerta del archivo al cerrarse.

10 . POSTURAS DE TRABAJO.

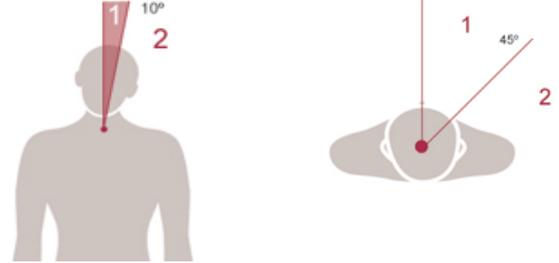
Se adoptan posturas estáticas de pie o sentado (más de 2 horas/día continuadas), sin posibilidad de realizar cambios posturales a voluntad o pequeñas pausas para aliviar la fatiga acumulada.	NO
Las tareas implican la exposición significativa a posturas forzadas (más de 1 h acumulada por jornada) de algún segmento corporal (tronco, brazos, cabeza-cuello, piernas).	SI
La superficie de trabajo (mesa, banco de trabajo, etc.) es muy alta o muy baja para el tipo de tarea o para las dimensiones del trabajador	NO
Se tienen que alcanzar herramientas, elementos u objetos de trabajo que están muy alejados del cuerpo del trabajador.	NO

Flexión cabeza/cuello



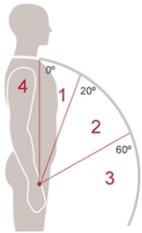
CALIFICACIÓN: TOLERABLE

Inclinación lateral cabeza/cuello



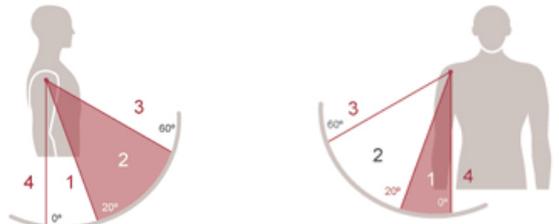
CALIFICACIÓN: TOLERABLE

Flexión de Tronco



CALIFICACIÓN: NO PROCEDE

Elevación – Abducción del brazo



CALIFICACIÓN: TOLERABLE

Tronco flexionado > 20° de manera repetida (>2 veces/minuto).

NP

Elevación de Brazo

Tronco flexionado > 20° estático y sin apoyo.

NP

Brazo elevado > 20° de manera repetida (>2 veces/minuto).

No

Se carece de apoyo para la espalda.

NP

Brazo flexionado > 20° estático y sin apoyo.

No

Abducción de Brazo

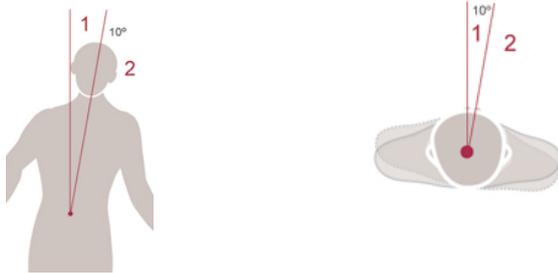
Brazo elevado > 20° de manera repetida (>2 veces/minuto).

NP

Brazo flexionado > 20° estático y sin apoyo.

NP

Inclinación lateral o Giro de tronco



CALIFICACIÓN: NO PROCEDE

Postura de pie rodillas flexionadas / De rodillas o En cuclillas



CALIFICACIÓN: NO PROCEDE

CALIFICACIÓN GLOBAL: TOLERABLE



RIESGOS	VALORACIÓN
---------	------------

Sobreesfuerzo por exposición a posturas de trabajo inadecuadas o forzadas durante la atención telefónica prolongada y la introducción de datos en el sistema.

Moderado

MEDIDAS TÉCNICAS	PRIORIDAD
------------------	-----------

Poner a disposición de los trabajadores dispositivo de manos libres inalámbrico que permita el movimiento de los trabajadores para buscar la documentación requerida, se evite la adopción de posturas con lateralización de cabeza y posibilidad de alternar el auricular de oído.

4

FORMACIÓN

Riesgos y medidas preventivas derivados de trabajos con exposición a posturas forzadas

INFORMACIÓN

Riesgos y medidas preventivas derivados de trabajos con exposición a posturas forzadas

CRITERIOS DE REFERENCIA

Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME (INSHT)

Norma UNE-EN 1005-4. Seguridad en las máquinas. Comportamiento físico del ser humano. Evaluación de las posturas y movimientos de trabajo en relación con las máquinas

OBSERVACIONES

En el puesto se pueden adoptar posiciones con inclinación de cuello mientras se introducen datos en el ordenador/documentación cuando se atienden consultas telefónica. En algunos negociados (Turismo) no disponen de dispositivo de manos libres para todos los usuarios. En ocasiones mientras atienden la llamada tienen que desplazarse por el departamento para consulta de documentación los manos libres que existen son alámbrico y compartido, que en muchos casos resulta incómodo al tener que desplazarse por para buscar los expedientes, teniendo que dejar al que llama a la espera y volver a retomar la llamada..



Puesto: P.A.S. NEGOCIADO ATENCIÓN ESTUDIANTE

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Condiciones ergonómicas ambientales	S	N	N	N	N

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Disconfort ambiental por la existencia de ruido ambiental.

Moderado

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Lugares de trabajo del puesto	S	N	S	N	N

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Caídas a distinto nivel en el tránsito por las escaleras.

Tolerable

Caídas al mismo nivel durante el tránsito por las instalaciones

Tolerable

Choques contra objetos inmóviles presentes en zonas de paso.

Tolerable

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Seguridad Vial	N	N	S	S	N

Puesto: P.A.S. NEGOCIADO ATENCIÓN ESTUDIANTE

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Accidente de tráfico in itinere

Moderado

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Equipos de trabajo	S	N	S	S	S

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Caidas a distinto nivel en la utilización de escaleras de mano

Moderado

Cortes por el uso de tijeras o similar, manipulación de documentación.

Tolerable

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Energías utilizadas	N	N	S	S	N

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Contacto eléctrico por operaciones elementales (conexión y desconexión de equipos)

Moderado

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS
--------------------	--------------------

Puesto: P.A.S. NEGOCIADO ATENCIÓN ESTUDIANTE

	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Pantallas de visualización de datos	S	N	S	S	N

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Fatiga física por la adopción de posturas inadecuadas durante la jornada laboral.

Moderado

Fatiga mental por el tratamiento continuado de información y documentación.

Moderado

Fatiga visual por el uso prolongado de pantallas de visualización de datos.

Moderado

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Factores Psicosociales	S	N	S	N	N

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
RIESGO	VALORACIÓN

Estrés laboral derivado del trato con otros compañeros/alumnos.

Moderado

Fatiga mental por el manejo de información, atención alumnado, entrada masiva de consultas...

Moderado

CONDICIÓN EVALUADA	MEDIDAS REQUERIDAS				
	M.T.	E.P.I.	INF.	FORM.	C.P.
Posturas de trabajo	S	N	S	S	N

Puesto: P.A.S. NEGOCIADO ATENCIÓN ESTUDIANTE

EVALUACIÓN DE RIESGOS

RIESGO	VALORACIÓN
--------	------------

Sobreesfuerzo por exposición a posturas de trabajo inadecuadas o forzadas durante la atención telefónica prolongada y la introducción de datos en el sistema.

Moderado