CUALTIS S.L.U.

FICHA DE INFORMACIÓN DE PUESTO

Teleoperador

ABERDEEN

ABERDEEN MARKET INTELLIGENCE UK LIMITED-OFICINA DE REPRESENTACION EN ESPAÑA

C/ CORAZON DE MARIA, nº6 8ºOFIC., MADRID (MADRID)

NOMBRE DEL PUESTO	Teleoperador
DESCRIPCIÓN	Agente de emisión de llamadas a clientes.

Secciones que le afectan

· Oficina

Elementos Estructurales que le afectan

No se han asociado Estructurales

Equipos que utiliza

No se han asociado Equipos

Actividades que realiza

· Atención telefónica
· Desplazamientos in itinere y en misión
· Utilización de PVD

Instalaciones que le afectan

· Inst. de Protección contra Incendios. Alumbrado de Emergencia.
· Instalación Eléctrica de Baja Tensión
· Instalación de Climatización
· Instalación de Protección contra Incendios. Extintores.
· Señalización de evacuación

Observación: Además de los riesgos derivados de la actividad de su puesto cada trabajador está expuesto a los riesgos derivados de las condiciones de su entorno que en su caso estarán contemplados en la correspondiente ficha de riesgos generales de este centro de trabajo o bien deberá ser aportada por la empresa titular del centro donde desarrolle su actividad y los controles asociados a las entidades definidas

PERFIL FORMATIVO DEL PUESTO

· Primeros auxilios (Personal de emergencias)
· Riesgos asociados a factores Psicosociales
· Riesgos asociados a la atención telefónica
· Riesgos asociados a la seguridad vial
· Riesgos asociados a la utilización de Pantallas de Visualización de Datos
· Riesgos asociados de incendios y planes de emergencia (Personal de emergencias)

CONSIDERACIÓN PARA LA OCUPACION DEL PUESTO POR PARTE DEL COLECTIVO

EMBARAZADAS, LACTANCIA

	Causa*	Localización	Observaciones
Puede influir negativamente	Choques, vibraciones o movimientos bruscos	Desplazamientos in itinere y en misión	Los efectos patológicos para el embarazo son desprendimientos de placenta, mayor probabilidad de parto pre término y abortos espontáneos.
	Movimientos y posturas, carga física dinámica	Atención telefónica	Requiere adaptación del puesto al estado de gestación

MENORES DE EDAD

	Causa*	Localización	Observaciones
Prohibido	Peligro de accidentes	Desplazamientos in itinere y en misión	Golpes, atrapamientos, incendios, explosión, etc. por falta de experiencia o inmadurez. Art 27 ley 31/95.

* Cuando la causa de la prohibición sea la producción de vapores o emanaciones tóxicos o de polvos perjudiciales, o bienel peligro de incendio o de explosión , se entenderá en general que no sólo se prohibe el trabajo activo, sinotambién la simple permanencia en los locales en que aquel se ejecute.

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Oficina

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Caída de personas al mismo nivel	Por la presencia de materiales o derrames en el suelo.	B	D	Tolerable

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Oficina

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Incendios	Ignición de materiales o elementos presentes.	B	ED	Moderado
Caída de objetos desprendidos	Posible caída de materiales desde mobiliario.	B	D	Tolerable
Choques contra objetos inmóviles	Golpes con mobiliario, cajones abiertos.	M	LD	Tolerable

Oficina

Normas procedimientos

- Cerrar siempre los cajones y archivadores después de utilizarlos.
- Los materiales y objetos en estanterías se colocarán de forma que lo más pesado y voluminoso se sitúe en las zonas inferiores de las mismas.
- Mantener el orden y la limpieza. No dejar materiales en zonas de paso.
- No se sobrecargarán los enchufes.
- No sobrecargar las estanterías. Vigilar la verticalidad del almacenamiento.
- Usar los medios de climatización adecuadamente. La temperatura en invierno debería mantenerse entre 17 ºC y 24ºC y en Verano entre 23ºC y 27ºC. (RD486/97)

Atención telefónica

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Carga mental/factores psicosociales	Ritmo de trabajo, momentos de colapso en la atención telefónica, condiciones ambientales (termohigrométricas, de iluminación, de ruido...) que dificultan la concentración del trabajador en el trabajo realizado.	-	-	Moderado*
Carga física	Estatismo sentado.	M	D	Moderado
Riesgos diversos	Disfonías.	M	LD	Tolerable

Atención telefónica

Normas procedimientos

- Evite cambios bruscos de temperatura, como puede ser estar próximos a salidas del aire acondicionado.
- Evite el enfrentamiento con el público.
- Evite mantener una postura estática incorrecta durante largo tiempo, ya que puede ser la causa de diversas alteraciones músculo-esqueléticas (lumbar, cervical, etc..). Por ello, es conveniente llevar a efecto una serie de ejercicios en base a la zona del cuerpo afectada, realizándose siempre y cuando el trabajador lo considere oportuno, así como alternar posturas.
- Fumar es perjudicial para la voz ya que irrita la mucosa laríngea. El consumo de alcohol y otros tóxicos son perjudiciales para la voz, por lo que se le aconseja que evite tanto el tabaco como el alcohol, así como permanecer en ambientes cargados de humo. Igualmente se desaconsejan el café y el té, ya que, al ser excitantes, aumentan el nerviosismo, influyendo en el ritmo respiratorio y perjudicando la coordinación fonorrespiratoria.
- No fuerce la voz elevándola por encima del ruido ambiental, y evite hablar muy deprisa, gritar, carraspear, etc. Evite el uso de la voz en estados de agotamiento, estando acatarrado,evite la voz monótona y grave, así como realizar gestos vocales inadecuados mientras se habla: hombros hacia delante, mandíbula levantada, abrir poco la boca y mover poco los labios, agotar el aire hasta el final de la frase.
- Se recomienda el uso de medias de compresión y calzado cómodo, ancho con cuñas de menos de 5 cm de alto, sujeto por el talón.
- Se recomienda un descanso sentado de 10 minutos por cada 2 horas de trabajo de pie estático, o 5 minutos cada hora. Siempre que el trabajo lo permita, el trabajador se sentará.
- Tenga siempre a mano una botella de agua en el puesto de trabajo y beba pequeños sorbos de vez en cuando.

Desplazamientos in itinere y en misión

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Atropellos o golpes con vehículos	Por posibles descuidos al transitar como peatón en zonas habilitadas para el paso de vehículos. Posibles distracciones al cruzar la calzada	B	ED	Moderado
Accidentes de tráfico	Posibilidad de accidentes de trafico durante los desplazamientos realizados (vehículo de empresa, vehículo propio y/o transporte público)	B	ED	Moderado
Carga mental/factores psicosociales	Posible exposición a factores de riesgo psicosocial derivados de la tarea de desplazamiento (Ritmo establecido, tiempos de descanso, duración, medios disponibles, atascos, etc.)	-	-	Moderado*
Riesgos diversos	Otros posibles riesgos que pueden aparecer puntualmente durante el desplazamiento in itinere o en misión (caídas de objetos, choques o	B	D	Tolerable

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Desplazamientos in itinere y en misión

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
	golpes, caída al mismo nivel, etc.)			

Desplazamientos in itinere y en misión

Normas procedimientos

- Como pasajero: No intervenga nunca en la actividad del conductor, permanezca en su asiento; preste especial atención al acceder y abandonar los vehículos (distancia a andenes, altura de accesos, vehículos próximos, etc.); utilice siempre que existan asideros y barandillas.
- Como peatón: Camine siempre por las aceras, evitando los atajos en malas condiciones; al cruzar las calles crúcelas en perpendicular, se deberá evitar hacerlo de forma distraída, y siempre por los pasos señalizados; No camine cerca del bordillo, existe riesgo de atropello; extreme la precaución en los paso de peatones: aunque tenga preferencia, no se confíe y no invada la calzada hasta asegurarse de que el vehículo dé muestras de estar deteniéndose; controle el resto de carriles, es posible que pasen otros coches que no le hayan visto; si ha de cruzar y no tiene paso de peatones busque el punto más seguro y donde los vehículos puedan verle fácilmente, evite las curvas o zonas con poca visibilidad; respete siempre las normas de circulación y de seguridad vial. Preste atención a la circulación de los vehículos (incluyendo motos y bicicletas), al estado del piso, evite pisar charcos o terrenos irregulares. Se desaconseja el uso del móvil mientras circula por la vía pública.
- Cuando circule con vehículos: Cumpla estrictamente con las normas de circulación y seguridad vial; antes de iniciar la conducción asegúrese de que el vehículo está en perfectas condiciones, regule el asiento, espejos, etc. para adoptar una posición adecuada; mantenga la espalda recta y los brazos ligeramente flexionados; abróchese el cinturón de seguridad siempre, incluso en los pequeños trayectos; pare cada 2 horas de conducción ininterrumpida; en caso de necesidad de parar en el arcén, sitúe el vehículo lo más alejado de la vía de circulación, no salga del vehículo sin el chaleco reflectante y señalice el vehículo según las normas reglamentarias; si se está medicando, consulte al médico o al farmacéutico sobre los posibles efectos secundarios en la conducción; no fume cuando se esté repostando; está prohibido el uso del móvil en gasolineras y durante la conducción, así como cualquier otro aparato que le pueda distraer (GPS); debe mantener el coche en perfecto estado, realice un mantenimiento preventivo y pase todas las revisiones obligatorias; adecue su conducción a las condiciones meteorológicas y del tráfico; mantener el orden y la limpieza en el vehículo y no llevar cargas que puedan entorpecer la circulación. Evaluar la carga a transportar colocándola de forma equilibrada, repartiendo los pesos y evitando sobrecargas.
- En los desplazamientos al centro de trabajo y de vuelta a casa: Utilice preferentemente medios públicos; adelante o retrase la salida cuando le sea posible para evitar las horas de mayor concentración de vehículos, evite las prisas y tenga en cuenta las condiciones meteorológicas; si utiliza medios propios lleve un adecuado mantenimiento del mismo.
- En todos sus desplazamientos: Organícelos con antelación evitando las horas punta, planificando el tiempo para evitar prisas y nerviosismo, teniendo en cuenta obras o zonas conflictivas según el horario; priorice siempre que sea posible el uso del transporte público frente al coche propio.
- Normas adicionales para el desplazamiento en motocicleta: El uso del casco es obligatorio; utilice ropa adecuada y resistente; el mantenimiento del vehículo es indispensable para unos niveles óptimos de seguridad; no se debe serpentear entre el tráfico; la motocicleta es un vehículo más pequeño y mucho más frágil que el automóvil, por lo que el conductor de la motocicleta debe estar alerta ante cambios repentinos del tráfico.
- Si se desplaza en bicicleta siga las siguientes normas: Si existe carril bici, circule siempre por él; se recomienda el uso del casco; En la calzada, las bicicletas circularán ocupando la parte central del carril; En las vías con más de un carril circularán siempre por el carril de la derecha. De existir carriles reservados a otros vehículos, circularán en las mismas condiciones por el carril contiguo al reservado, salvo que la señalización permitiera circular por ellos; por la noche es obligatorio el uso de una luz amarilla o blanca en la parte delantera y una roja o reflectante en la trasera; debe indicar con antelación cualquier maniobra o cambio de dirección; respete la señalización (semáforos, policía, etc.); realice un buen mantenimiento de su bicicleta,prestando especial atención a las ruedas, frenos y luces.

Utilización de PVD

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Carga mental/factores psicosociales	Utilización de aplicaciones informáticas (tiempos de respuesta del equipo, diseño de las aplicaciones informáticas, etc.)	M	LD	Tolerable
Carga física	Adopción prolongada de posturas inadecuadas (falta de espacio, etc.) o estáticas, movimientos repetitivos de dedos y muñecas.	M	D	Moderado
Riesgos asociados al uso de PVD	Utilización de pantallas de visualización de datos para la realización de la actividad.	-	-	Moderado*
Fatiga visual	Por la probable lectura frecuente de textos en pantalla, que, en determinadas ocasiones o condiciones, puede provocar fatiga visual	M	LD	Tolerable

Utilización de PVD

Normas procedimientos

- Coloque el teclado de forma que exista un espacio suficiente desde el borde de la mesa para apoyar los brazos, a modo de orientación, a unos 10 cm del borde de la mesa.
- Coloque la pantalla de forma que el borde superior se sitúe a la altura de su línea de visión, en caso necesario, utilice un elevador para la pantalla. La distancia a la pantalla será de, al menos, 40 cm.
- Debajo de la mesa, dejaremos espacio libre para poder mover piernas y pies sin problema, no colocar ningún elemento en el espacio destinado para

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Utilización de PVD

Normas procedimientos

las piernas.

- Distribuya adecuadamente los elementos de trabajo (teclado, pantalla, documentos, teléfono, etc.) en la mesa. Organice la mesa de trabajo de manera frecuente evitando acumular un exceso de elementos sobre la mesa que dificulten la realización de la tarea.
- Durante el uso del ratón y del teclado, nuestras muñecas deben quedar alineadas con los antebrazos, que mantendremos apoyados sobre la mesa.
- En la medida que los sistemas informáticos lo permitan, ajustaremos los elementos de trabajo y utilizaremos las opciones de configuración disponibles para adaptarlos al máximo a nuestras necesidades o preferencias.
- Establezca pausas en el trabajo continuado con el ordenador. Como orientación se aconseja paradas de 10-15 minutos cada 1,5 horas de trabajo continuado con pantalla. La frecuencia debe aumentar cuando las tareas exijan alta concentración. Estos descansos deben utilizarse para tratar de relajar la musculatura implicada en el trabajo: hombros, brazos, cuello y piernas.
- Evitaremos situaciones de estrés planificando las tareas de forma anticipada. Si es posible, programaremos el trabajo diario priorizando las tareas más urgentes.
- Evite una inclinación excesiva del teclado, es recomendable no utilizar las patillas de elevación de que disponen los teclados, ya que la postura de la muñeca a adoptar en estas condiciones es forzada.
- Limpie periódicamente la pantalla para facilitar la visión.
- Mantenga la temperatura operativa entre 14 y 25ºC, como indica el R.D. 486/1997 para trabajos ligeros.
- Oriente la pantalla, para evitar o reducir la formación de reflejos en la misma, evite posicionarla enfrente o de espaldas a las ventanas.
- Para evitar la fatiga muscular y mejorar la circulación sanguínea, deberemos variar de postura a lo largo de la jornada, moviéndonos en la silla o levantándonos de vez en cuando.
- Para evitar la fatiga visual que supone el tener que enfocar a distancias cortas, se recomienda que, periódicamente (cada 20 minutos, por ejemplo), se dirija la vista durante unos segundos a puntos lo más alejados posible.
- Regule el brillo, contraste y color en los monitores para prevenir la fatiga visual.
- Regule la silla de trabajo de forma que los codos estén a la altura del plano de la mesa, las piernas formando un ángulo de 90 grados y los pies horizontales descansando sobre el suelo. La línea de los hombros debe mantenerse paralela al plano frontal evitándose la torsión del tronco. Mantener la espalda recta y apoyada al respaldo de la silla.
- Se recomienda la utilización de reposamuñecas para el uso del ratón o del teclado.
- Si se trabaja largos periodos con el ordenador, se desaconseja la utilización de un equipo portátil, siendo preferible la utilización de un equipo fijo, o bien adaptar el ordenador portátil como un equipo fijo (mediante la incorporación de teclado y ratón externos y monitor o elevador para el portátil).

Inst. de Protección contra Incendios. Alumbrado de Emergencia.

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Riesgos diversos	Aparición de deficiencias en los sistemas de iluminación de emergencia.	B	ED	Moderado

Inst. de Protección contra Incendios. Alumbrado de Emergencia.

Normas procedimientos

- Avise a su superior directo cuando detecte un fallo en la instalación de iluminación de emergencia.
- No manipule los interruptores ni diferenciales correspondientes a la iluminación de emergencia.

Instalación Eléctrica de Baja Tensión

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Contactos eléctricos	Contacto con partes activas de la instalación eléctrica por uso inadecuado, defectos en la misma, o en los equipos conectados.	B	ED	Moderado
Incendios	Calor, chispas o arco eléctrico generado por defectos en la instalación o mal uso de la misma.	B	ED	Moderado

Instalación Eléctrica de Baja Tensión

Normas procedimientos

- Manipule siempre la instalación y los aparatos eléctricos con las manos y pies secos.
- Mantenga cerrados los cuadros eléctricos y no almacene objetos en su interior.
- No conecte cables manteniéndolos enrollados para evitar el calentamiento de los mismos.
- No manipule la instalación eléctrica si no está autorizado para ello y no tiene formación específica.
- No tire directamente de los cables para la desconexión de los equipos, hágalo sujetando la base y tirando de la clavija.
- No utilice ladrones o clavijas múltiples para hacer conexiones en un mismo enchufe. Si es necesario, utilice bases múltiples, respetando siempre la

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Instalación Eléctrica de Baja Tensión

Normas procedimientos

limitación de potencia indicada en las mismas y en su caso, la continuidad eléctrica de la toma de tierra.

- Nunca conecte a la red ni utilice aparatos eléctricos con cables pelados, clavijas y enchufes rotos.
- Si un equipo eléctrico le da "calambre" es porque hay una derivación indeseada de corriente. Desconecte el equipo y avise al responsable de mantenimiento o a su superior.

Instalación de Climatización

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Exposición a ruido	Por ocasionales deficiencias en la instalación o el aislamiento acústico de los equipos	B	D	Tolerable
Explosiones	Posible estallido de elementos a presión de la instalación	B	ED	Moderado
Contactos térmicos	Posible contacto con elementos a temperaturas extremas o con el gas refrigerante	B	ED	Moderado
Incendios	Debido a posibles sobrecargas o sobrecalentamientos de los equipos de la instalación	B	ED	Moderado
Contactos eléctricos	Posibles defectos de conservación de los equipos	B	ED	Moderado
Vibraciones	Posible transmisión de vibraciones mecánicas desde los elementos móviles de la instalación a elementos estructurales del edificio. Falta de un correcto mantenimiento de la instalación	M	D	Moderado
Exposición a agentes biológicos	Debido a la posible proliferación de microorganismos en los elementos de la instalación. Falta de limpieza o mantenimiento	B	D	Tolerable
Proyección de fragmentos o partículas	Posible rotura o proyección de elementos sometidos a esfuerzos	B	ED	Moderado
Proyecciones	Fugas eventuales debidas a fallos del equipo, falta de mantenimiento, u otras causas.	B	ED	Moderado
Exposición a ambiente interior	Disconfort debido a la posible existencia esporádica de olores molestos. Aire viciado, difusión de olores de zonas colindantes, etc.	B	D	Tolerable
Atrapamientos por o entre objetos	Posible atrapamiento con elementos móviles	B	ED	Moderado
Exposición a ambiente interior	Disconfort térmico debido a una mala regulación ocasional de la instalación (condiciones de temperatura y humedad)	M	D	Moderado
Exposición a ambiente interior	Disconfort debido a la eventual no renovación de aire (concentraciones elevadas de dióxido de carbono)	M	D	Moderado

Instalación de Climatización

Normas procedimientos

- Con el fin de prevenir riesgos por sobrecalentamiento de la instalación y maximizar la eficiencia energética, no fuerce el funcionamiento de los equipos de acondicionamiento de aire. Con esta finalidad, debe hacerse un uso racional de la energía mediante una regulación adecuada del sistema, de manera que no se deberían programar temperaturas inferiores a los 23°C en verano ni superiores a esa cifra en invierno. En caso de equipos dotados de sistemas de humectación, su programación debe estar comprendida entre el 40% y el 60% de la humedad relativa. No mantenga el equipo funcionando con ventanas u otros huecos abiertos.
- La renovación de aire es esencial para conseguir unas condiciones saludables del ambiente interior. Con este fin, regulé la instalación de manera que se mantengan tasas de ventilación adecuadas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. Para las instalaciones que no disponen de sistema de ventilación, deberá renovar periódicamente el aire interior abriendo las ventanas u otros elementos que permitan la entrada de aire exterior.
- No accederá a las zonas destinadas a los equipos de climatización (cuartos de máquinas, cubiertas, etc.) si no está autorizado para ello y conoce las medidas de seguridad a seguir en estos recintos. Respete toda la señalización existente que prohíbe la entrada a estas zonas. Si eventualmente necesita acceder para alguna comprobación visual, lo hará siempre acompañado del responsable de la instalación y siempre siguiendo sus instrucciones relativas a las medidas de prevención a tomar.
- No obstaculice nunca el movimiento del aire en los difusores o rejillas de los equipos. Comunique cualquier situación de disconfort al responsable de la instalación para su subsanación.
- Notifique al responsable de la instalación cualquier anomalía, desperfecto o deficiencia que observe en el sistema de climatización.
- Regule el sistema de climatización de forma que se mantengan unas condiciones adecuadas de confort para los usuarios de la instalación. Estas condiciones se adaptarán, en función de las actividades desarrolladas en el interior del área climatizada, a lo establecido en el RD 486/97 sobre condiciones de seguridad y salud en lugares de trabajo. En ningún caso se excederán los rangos de 17-27ºC para la temperatura seca y de 30-70% para la humedad relativa.
- Utilice los equipos de acondicionamiento de aire siguiendo en todo momento las instrucciones del fabricante. Podrá realizar únicamente las

RIESGOS DERIVADOS: Teleoperador

PR (B: Bajo | M: Medio | A: Alto)
CO (LD: Ligeramente Dañino | D: Dañino | ED: Extremadamente Dañino)

Instalación de Climatización

Normas procedimientos

operaciones y/o revisiones correspondientes al usuario, según la información del fabricante. El resto de operaciones las realizará el personal de la empresa mantenedora responsable de la instalación.

Instalación de Protección contra Incendios. Extintores.

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Incendios	Carencias o inadecuado uso y mantenimiento de los extintores.	B	ED	Moderado

Instalación de Protección contra Incendios. Extintores.

Normas procedimientos

- De forma general, utilice los extintores de agua o polvo ABC para apagar sólidos, y los de CO2 para fuegos en proximidad de instalaciones eléctricas o elementos en tensión (cuadros eléctricos, equipos eléctricos, etc.).
- No bloquee el acceso a los extintores.
- No manipule los extintores cuando no sea estrictamente necesario.

Señalización de evacuación

Riesgo	Causa	PR	CO	NR
Incendios	Condiciones inadecuadas de señalización (poca visibilidad, iluminación, etc.)	B	ED	Moderado

Señalización de evacuación

Normas procedimientos

- Avise a su superior directo cuando detecte la falta o caída de la señalización.
- No manipule ni tape la señalización de evacuación.
- Si detecta algún tipo de desperfecto en la señalización de evacuación avise de inmediato para proceder a su reparación.

*Requiere Evaluación Complementaria/Estudio Específico para su valoración definitiva. Ver anexos de la evaluación de riesgos.
Una vez realizados los Estudios Específicos, consultar el documento correspondiente para conocer la valoración definitiva del nivel de riesgo.

NORMAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA

ANTE UN INCENDIO
¿Qué debemos hacer?

FUEGO



- Conser var la calma.
- Avisar a los compañeros sin provocar el pánico.
- Evacuar el local por la salida principal o la salida de emergencia , si la otra está bloqueada

Ante fuego pequeño

- Apagarlo con extintor adecuado o cubriéndolo con un recipiente.
- Retirar los productos químicos inflamables de cerca del fuego.
- No usar agua para apagar un fuego por disolventes.









Ante fuego grande

- Aislar el fuego
- Utilizar extintores adecuados
- Si no se controla pronto, accionar la alarma de fuego y avisar al ser vicio de extinción de incendios.
- Evacuación del edificio.



NO





Ante fuego en el cuerpo

- Pide ayuda.
- Estírate en el suelo y rueda sobre ti.
- No corras.
- Ayuda a apagar a otra persona, cubriéndola con una manta o llévalo hasta la ducha de seguridad si está cerca, o que ruede por el suelo.
- Nunca uses el extintor sobre la persona.
- Apagado el fuego, protege del frío al quemado y avisar al médico.





PRIMEROS AUXILIOS
¿Qué debemos hacer?

PRIMEROS AUXILIOS



ANTE UNA INGESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

- Pedir asistencia médica.
- Taparle con una manta para que no se enfríe.
- Averiguar el producto ingerido.



DERRAME DE PRODUCTOS QUÍMICOS SOBRE LA PIEL

- Lavar inmediatamente con abundante agua corriente, un mínimo de 15 minutos.
- Si es grande usar la ducha de seguridad.
- Quitar la ropa impregnada mientras esté debajo de la ducha.
- Retirar el reloj, pulsera, anillos, etc.
- Solicitar asistencia médica.



CONVULSIONES

- No impedir los movimientos.
- Colocarle tumbado donde no pueda hacerse daño.
- Impedir que se muerda la lengua con un pañuelo entre los dientes.



DESMAYOS

- Ponerle tumbado y levantarle las piernas.



CORTES

- Lavar con agua corriente.
- Si es pequeño y no sangra, lavar con agua y jabón, cubriendo con una gasa estéril.
- Si es grande y sigue sangrando, cubrir con más gasas, comprimiendo la herida.
- Buscar asistencia médica.



QUEMADURAS

- Lavar la zona afectada con agua fría de 10 a 15 minutos.
- Si es grave, buscar atención médica inmediata.
- No usar cremas ni pomadas en las quemaduras graves.



INHALACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

- Protégete con una máscara adecuada o aguanta a respiración para sacarle al aire libre.
- Requerir asistencia médica.
- Aflojarle las ropas.
- Iniciar la respiración boca a boca al primer síntoma de insuficiencia respiratoria.
- Identificar el vapor tóxico.



SALPICADURAS EN LOS OJOS

- Actuar rápidamente (en menos de 10 segundos).
- Lavar los ojos con agua corriente, a chorro continuo a baja presión, abundantemente.
- Tapar el ojo con gasa estéril.
- Acude al médico.

REANIMACION CARDIOPULMONAR



1º. Apertura de las vías aéreas:

- Con una mano en la frente, inclinar su cabeza hacia atrás. Retirar sustancias extrañas (vómitos,piezas dentarias, etc.) de la boca, si existieran.

2º. Si no respira:

Respiración Artificial (método boca a boca).



a) Tapar con una mano los orificios de la nariz, mientras le realizamos con nuestra boca una respiración profunda (soplo fuerte), y observamos que se eleva el tórax.



b) Quitar la presión de los dedos sobre la nariz y retirar nuestra boca, para que salga el aire.

c) Repetir la maniobra de 12 a 15 veces por minuto,

3º. Si no tiene pulso carotideo (lado del cuello).

Realizar compresiones torácicas (masaje cardiaco):



a) Nos colocamos de rodillas lateralmente a la víctima, que estará boca arriba en plano duro.

b) Colocar el talón de una mano en la mitad inferior del esternón, y sobre esta mano apoyar la otra, entrelazando los dedos.



c) Presionar con energía, hasta hundir el tórax unos 4 cms., después soltar.

d) Realizar 30 compresiones seguidas de 2 insuflaciones de 1 segundo de duración, volviendo a repetir el ritmo 30/2.

4º. Si notamos el pulso carotideo espontáneo:



- Continuar con método boca a boca.

5º. Cuando respire espontáneamente:

- Colocar al accidentado en posición lateral de seguridad.

ACTIVACION DEL SISTEMA DE EMERGENCIA (P.A.S.)

PROTEGER

- El socorrista protegerá al accidentado y a sí mismo de situaciones de riesgo.

AVISAR

- Emergencias **112**
- Urgencias Insalud **061**
- Servicio de Información Toxicológica **91 562 04 20**

SOCORRER: PRINCIPIOS GENERALES

1º Conservar la calma y actuar rápidamente

2º Valoración inicial (Valorar las funciones vitales):

a) Estado de conciencia
b) Ver si respira. De no ser así, hacer el método boca a boca.
c) Comprobar el pulso carotideo. Si falta, reanimación cardiopulmonar.
d) Si presenta hemorragias severas, actuar de inmediato.

3º Valoración secundaria:

a) Examinar otras lesiones de la cabeza.
b) los pies.
c) Tranquilizar al accidentado.
d) Informarle de nuestras actuaciones.
e) Traslado en condiciones adecuadas, si es posible.



EVACUACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO



Preste atención a las ordenes de los responsables y...

1. Abandone el lugar de trabajo con el mínimo entorpecimiento, apagando, si puede, los equipos eléctricos



2. Mantenga la calma y serenidad: **no corra ni grite**. No se detenga a recoger objetos personales

3. Si hay humo, salga reptando y, a ser posible, con un trapo húmedo cubriendo la entrada de las vías respiratorias



4. Si está seguro que no queda nadie atrás, cierre las puertas **sin llave** al salir de los recintos. No retroceda

5. No se detenga en la salida, ni vuelva a entrar en las instalaciones, bajo ningún concepto, mientras dure la situación de emergencia



No utilice los ascensores

6. Si se encuentra atrapado en una sala:

- **Cierre las puertas**
- **Tape las rendijas de las puertas con trapos húmedos, si es posible.**
- **Si es posible hágase ver por las ventanas. Si dispone de móvil haga uso del mismo para indicar su situación**



No utilice su vehículo para salir del recinto

7. Diríjase al lugar de concentración y espere allí hasta que los responsables de controlar el incendio se lo indiquen. Evitará, de esta forma, que lo busquen peligrosamente en el lugar del siniestro. Advierta a los responsables la falta de algún compañero, si la detecta.



PUNTO DE CONCENTRACION:

Segun se establezca en el plan de emergencias del edificio.



ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁFICO

Siempre que acontezca un accidente de trafico que presenciemos, se actuará según el sistema de emergencia **P.A.S. (PROTEGER, AVISAR Y SOCORRER):**

PROTEGER LA ZONA. Se pretende evitar que el primer accidente sea causa de nuevos riesgos.

- Poner las luces de emergencia o las luces de situación.
- Detener el vehículo donde no represente un riesgo para la circulación, a ser posible fuera de la calzada



- Ponerse el chaleco de alta visibilidad antes de abandonar el vehículo.
- Señalizar el accidente mediante triángulos de señalización (y conos, si se dispone de ellos)



- Si hubiera otros vehículos implicados, colocarlos fuera de la calzada si fuera posible.



- Apagar las luces de los vehículos implicados, y retirar las llaves del contacto (si en ello no se pone en peligro la integridad física)
- No fumar ni encender cerillas o fuego.
- Si hubiera heridos llevarlos a un lugar en el que estén fuera de la zona de peligro (fuera de la calzada, apartado del vehículo si existiera riesgo de incendio, etc).
- Permanecer en un lugar seguro (protegidos por la barrera de seguridad de la calzada, por ejemplo).

AVISAR: Solicitar ayuda marcando el **112** e informando de la situación del accidente (punto kilométrico, localidad, ...), existencia de heridos, sustancias peligrosas, etc.



SOCORRER: Una vez hemos protegido y avisado, procederemos a actuar sobre el accidentado, según se indica en el **PLAN DE ACTUACIÓN FRENTE A EMERGENCIAS MEDICAS.**



EN NINGÚN CASO SE DEBERÁ:

- Mover a un herido (si existe sospecha de traumatismo en la espalda), salvo riesgo de incendio o caída.
- Quitarle el casco a un motorista, puede causarle lesiones irreversibles.
- Arriesgar su vida, tratando de acceder a lugares peligrosos, vehículos incendiados, ...
- Permanecer en el lugar del accidente si no es necesaria su colaboración

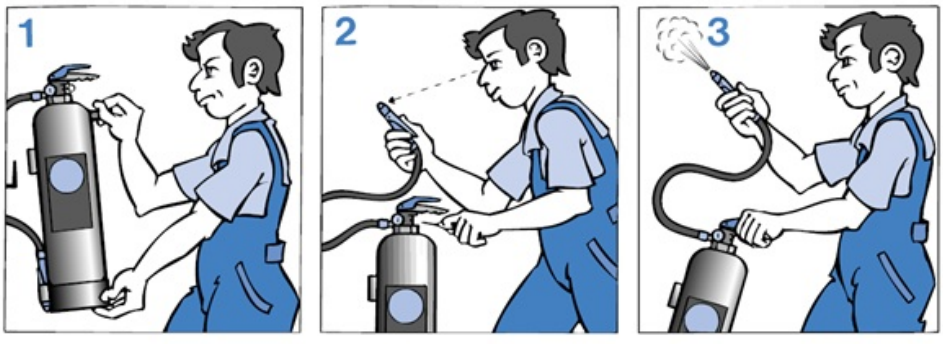
NORMAS DE UTILIZACIÓN DE EXTINTORES PORTÁTILES

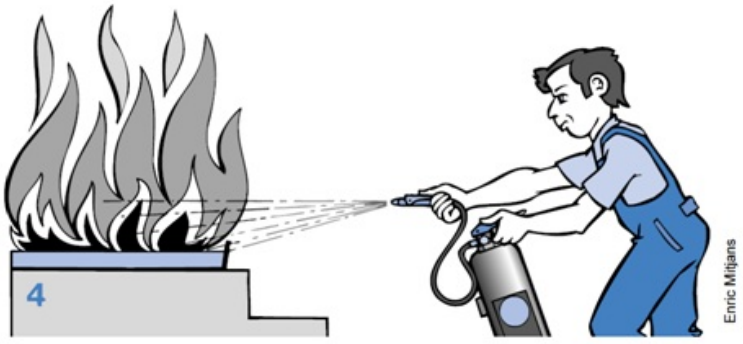
Agente extintor	CLASES DE FUEGO (UNE-EN2 1994)			
	A	B	C	D
Agua pulverizada	●●●(2)	●		
Agua a chorro	●●(2)			
Polvo BC (convencional)		●●●	●●	
Polvo ABC (polivalente)	●●	●●	●●	
Polvo específico metales				●●
Espuma física	●●(2)	●●		
Anhídrido carbónico	●(1)	●		
Hidrocarburos halogenados	●(1)	●●		
A: Sólidos – B: Líquidos – C: Gases – D: Metales especiales				

●●● Muy adecuado ●● Adecuado ● Aceptable

(1) En fuegos poco profundos (profundidad inferior a 5 mm), puede asignarse como "Adecuado".
(2) En presencia de corriente eléctrica, no son aceptables como agentes extintores el agua a chorro ni la espuma; el resto de los agentes extintores podrán utilizarse en aquellos extintores que superen el ensayo dieléctrico normalizado en UNE-23.110.

- **Descolgar el extintor, asiéndolo por la maneta o asa fija y dejarlo sobre el suelo en posición vertical (dibujo 1).**
- **Asir la boquilla de la manguera del extintor y comprobar, en caso de que exista, que la válvula o disco de seguridad está en una posición sin riesgo para el usuario. Sacar el pasador de seguridad tirando de su anilla (dibujo 2).**
- **Presionar la palanca de la cabeza del extintor y, en caso de que exista, apretar la palanca de la boquilla realizando una pequeña descarga de comprobación (dibujo 3).**
- **Dirigir el chorro a la base de las llamas con movimiento de barrido. En caso de incendio de líquidos, proyectar superficialmente el agente extintor efectuando un barrido evitando que la propia presión de impulsión provoque derrame del líquido incendiado. Aproximarse lentamente al fuego hasta un máximo de un metro (dibujo 4).**





NORMAS DE UTILIZACIÓN DE BOCAS DE INCENDIO EQUIPADAS

Boca de incendio de 25 mm



Su principal característica es que su manguera es semirrígida (conserva una sección relativamente circular, tanto si está sometida o no a presión interior), lo que posibilita su funcionamiento sin proceder previamente a su extensión total, ya que puede circular el agua por su interior hallándose parcialmente recogida sobre su soporte.

Abrir la puerta



Abrir la válvula



Extender la manguera necesaria



Abrir la lanza y rociar sobre las llamas



Precaución

No utilizar en presencia de tensión eléctrica



Boca de incendio de 45 mm



Su principal característica es que su manguera es flexible y plana (adopta forma cilíndrica cuando está sometida a presión interna), lo que hace necesario su total extensión antes de abrir la válvula de paso de agua.

Abrir la puerta



Extender toda la manguera



Abrir la válvula



Abrir la lanza y rociar sobre las llamas



Precaución

No utilizar en presencia de tensión eléctrica



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES

Trabajadores

Funciones derivadas del sistema de gestión establecido por la empresa

PROCEDIMIENTOS	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Control documental	Conocer los procedimientos existentes del sistema y en su caso proponer nuevas necesidades detectadas en su área de actuación; colaborar con la implantación de los procedimientos que se definan.
Política	Conocer la Política preventiva de la empresa y colaborar para la consecución de los objetivos marcados.
Recursos humanos	Conocer las funciones y responsabilidades que le sean asignadas, los procedimientos relacionados con su actividad y llevar a cabo de manera activa su puesta en práctica.
Consulta y participación	Proponer, sugerir, plantear e informar, a través de los canales establecidos, de las necesidades o posibles mejoras de su tarea o puesto de trabajo, encaminadas a mejorar las condiciones de seguridad en la empresa.
Evaluación de riesgos	Colaborar en la transmisión al servicio de prevención de la información necesaria para la elaboración de la evaluación de riesgos.
Personal sensible	Debe conocer las limitaciones que su puesto de trabajo presenta para su ocupación por personal considerado especialmente sensible. Debe poner en conocimiento de sus responsables directos (mandos intermedios y encargados), la aparición de cualquier cambio en su estado biológico o condiciones psíquico-físicas que implique su posible clasificación como personal especialmente sensible.
Información	Recibir, leer y asimilar la información entregada y puesta a su disposición. Adoptar las medidas preventivas establecidas, y comunicar y consultar cualquier duda respecto de la interpretación de la información recibida.
Planificación del Sistema de Gestión	Velar por el mantenimiento de las medidas implantadas y colaborar con los responsables de prevención en la comunicación de posibles nuevos riesgos.
Formación	Conocer la formación que se requiere para su puesto y exigirla a los mandos intermedios si observan alguna carencia formativa para la ejecución de sus tareas, y asistir obligatoriamente a los cursos de formación a los que les convoque la empresa.
Emergencias	Actuar conforme a las instrucciones específicas y capacitación que se le faciliten. Colaborar en las actividades orientadas a la implantación de las medidas de emergencia.
Investigación de accidentes	Todos los trabajadores que fuesen testigos de un accidente o incidentes, comunicarán lo ocurrido, y colaborarán en la investigación de los mismos.
Vigilancia de la salud	Someterse al reconocimiento médico previo y periódico, o realizar la renuncia al mismo por escrito si el trabajador no lo desea y la renuncia es factible. Comunicar cualquier cambio en su estado biológico reconocido y/o condición personal que pueda afectar a su ocupación.
Memorias anuales	Conocer las actividades realizadas en materia preventiva y, en su caso, proponer nuevas necesidades detectadas en su área de actuación. Colaborar en la implantación de las nuevas medidas.
Adquisiciones, suministros y contrataciones	Adquirir únicamente bienes para la empresa que cumplan con los requisitos establecidos en materia preventiva.
Coordinación de actividades	Seguir las medidas específicas establecidas durante la participación en actividades conjuntas con varias empresas.
Controles preventivos	Colaborarán con la empresa ejecutando los controles que le sean encomendados.
Personal de ETT	Colaborar en la formación e información a los trabajadores incorporados de ETT.

Otras funciones y Responsabilidades

Revisar y controlar la documentación referente a la Prevención de Riesgos Laborales asegurando su actualización y disponibilidad.

Conocer y cumplir toda la normativa, procedimientos e instrucciones que afecten a su trabajo, en particular a las medidas de prevención y protección.

Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.

Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:

1º Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.

2º Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.

3º No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.

Otras funciones y Responsabilidades
4º Informar de inmediato a su superior jerárquico directo acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores. 5º Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo. 6º Cooperar con la Dirección para que esta pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. 7º Mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo, localizando los equipos y materiales en los lugares asignados. 8º Sugerir las medidas que considere oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar la calidad, la seguridad y la eficacia del mismo. 9º Otras funciones que la organización crea conveniente. El incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos a que se refieren los apartados anteriores tendrá la consideración de incumplimiento laboral a los efectos previstos en el artículo 58.1 del Estatuto de los trabajadores

MEDIOS HUMANOS:EQUIPOS DE EMERGENCIA

MEDIOS HUMANOS: EQUIPOS DE EMERGENCIA

EQUIPO DE INTERVENCIÓN		OBSERVACIONES
TITULAR:	MARIA DEL CARMEN BENAVIDES GARCIA	
TITULAR:	CARLOS GONZALEZ ALVAREZ	
SUSTITUTO:	DOLORES MARTINEZ AMORES	
EQUIPO DE ALARMA Y EVACUACIÓN		**OBSERVACIONES**
TITULAR:	MARIA DEL PILAR HERNANDEZ REVUELTA	
TITULAR:	MARIA BLANCA GONZALEZ GIL	
SUSTITUTO:	BASILIA MARTINEZ AMORES	
EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS		**OBSERVACIONES**
TITULAR:	BASILIA MARTINEZ AMORES	
SUSTITUTO:	MARIA BLANCA GONZALEZ GIL	
RESPONSABLE DE EMERGENCIAS		**OBSERVACIONES**
TITULAR:	ANA BELEN GARCIA DOMINGO	
SUSTITUTO:	MARIEN COSMES CUESTA	

OBSERVACIONES GENERALES

Existe un plan de emergencias en el propio edificio.

TELÉFONOS DE URGENCIA

Ambulancias	**061**	**Bomberos**	**080**
Centro de coordinación de Emergencias	**112**	**Cuerpo nacional de policía**	**091**
Guardia civil	**062**	**Policía autonómica**	**088**
Policía municipal	**092**	**Urgencias toxicológicas**	**915 620 420**

PUNTO DE CONCENTRACIÓN

Segun se establezca en el plan de emergencias del edificio.

MAPA DE SITUACIÓN



REGISTRO DE ENTREGA DE INFORMACION

NOMBRE DEL TRABAJADOR	
PUESTO DE TRABAJO	Teleoperador

Tal y como indica la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y, en cumplimiento de su artículo 18, hacemos entrega, al trabajador arriba mencionado de la siguiente información; además ponemos en su conocimiento que tiene a su disposición el plan de prevención de riesgos laborales

Información entregada

Actividades	Normas de actuación
- Atención telefónica - Desplazamientos in itinere y en misión - Utilización de PVD	- Actuación frente a un Incendio - Actuacion para Primeros Auxilios - Actuación frente a Evacuación - Actuación frente a Accidente de Tráfico - Normas de utilización de Extintores portátiles - Normas de utilización de bocas de incendio equipadas - Funciones y responsabilidades
Secciones	
- Oficina	
Instalaciones	
- Inst. de Protección contra Incendios. Alumbrado de Emergencia. - Instalación Eléctrica de Baja Tensión - Instalación de Climatización - Instalación de Protección contra Incendios. Extintores. - Señalización de evacuación	

Fecha de entrega	
Firma	