

# **boletín de actualidad preventiva andaluza**

## **16 de marzo 2009**



*Este boletín está abierto a cualquier colaboración para próximos números. Si considera que algún contenido es incorrecto o incompleto o que hay contenidos que deban incluirse sus aportaciones serán bienvenidas, escriban para ello al mail [lineaprl.cem@juntadeandalucia.es](mailto:lineaprl.cem@juntadeandalucia.es)*

- **Sumario**
- **Portada**
- **Agenda**
- **Noticias**
- **Consejos Preventivos**
- **Normativa**

## **Sumario**

- 
- ❖ **PRESENTACIÓN DE LA CÁTEDRA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**
  - ❖ **PROGRAMA "APRENDE A CRECER CON SEGURIDAD"**
  - ❖ **PREVEBÚS JOVEN**
  - ❖ **PREVEBÚS INMIGRANTE**
  - ❖ **AÚLA MÓVIL**
  - ❖ **PRESENTACIÓN GUÍA PRL SECTOR CEMENTERO ANDALUZ A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**
  - ❖ **JORNADA SEGURIDAD ELÉCTRICA EN OBRAS**
  - ❖ **CURSO DE SEGURIDAD EN TRABAJOS EN ALTURA I**
  - ❖ **CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. NIVEL BÁSICO**
  - ❖ **LÍNEAS AERIAS Y SUBTERRANEAS PARA EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALTA TENSIÓN**
  - ❖ **JORNADAS FREMAP-ANDALUCÍA**
  - ❖ **CURSOS. INSHT. CNMP. SEVILLA**
  - ❖ **CELEBRADAS JORNADAS TÉCNICAS EN EL CPRL DE MÁLAGA**
  - ❖ **ASPECTOS DEL REAL DECRETO 298/2009, DE 6 DE MARZO, POR EL QUE SE MODIFICA EL REAL DECRETO 39/1997, DE 17 DE ENERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN, EN RELACIÓN CON LA APLICACIÓN DE MEDIDAS PARA PROMOVER 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.**
  - ❖ **ASPECTOS REMARCABLES EN RELACIÓN A SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DEL III CC ESTATAL DE LA MADERA**
  - ❖ **SEGURIDAD ESCOLAR.- LOS COLEGIOS E INSTITUTOS DE JAÉN CAPITAL CONSIGUEN UN APROBADO**
  - ❖ **CENTROS DE LLAMADAS.-ASPECTOS BÁSICOS**
  - ❖ **REAL DECRETO 298/2009, DE 6 DE MARZO, POR EL QUE SE MODIFICA EL REAL DECRETO 39/1997, DE 17 DE ENERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN, EN RELACIÓN CON LA APLICACIÓN DE MEDIDAS PARA PROMOVER 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.**

## Portada

### PRESENTACIÓN DE LA CÁTEDRA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Recientemente la Universidad de Málaga, junto a la Consejería de Empleo y la Empresa Pública del Ayto. de Málaga LIMASA, han procedido a la constitución de una Cátedra de Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa. Dicha Cátedra se presentará el próximo día 20 de marzo a las 10:15 hr en el Salón de Actos del Rectorado de la Universidad de Málaga (Paseo del Parque), dentro de las I Jornadas de Prevención y Responsabilidad Social Corporativa.

Estas Jornadas abundarán en temas de mayor interés social, tales como: El compromiso empresarial con la Prevención de Riesgos Laborales y la Responsabilidad Social Corporativa; La Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas; La Prevención de Riesgos y la Responsabilidad Social en el sector empresarial ambiental; La Responsabilidad Social Corporativa; De la Calidad a la Responsabilidad Social Corporativa y finalmente la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Responsabilidad Social Corporativa. Rectorado de la Universidad de Málaga (Paseo del Parque). 20 de marzo

## Agenda

### EVENTOS PREVISTOS MIEMBROS DEL CAPRL

#### PREVEBÚS INMIGRANTE

El Plan General para la Prevención de Riesgos Laborales de Andalucía tiene como objetivo general la promoción de la salud laboral, reducción de la siniestralidad laboral y mejora de las condiciones de trabajo.

El Programa Prevebús del Inmigrante es una Campaña masiva de PROMOCIÓN DE LA CULTURA PREVENTIVA entre la POBLACIÓN INMIGRANTE en Andalucía, con el objetivo primordial de REDUCIR LA SINISTRALIDAD.

Calendario previsto provincia de Cádiz:

LOCALIDAD	LUGAR PREVISTO	FECHAS PREVISTAS MARZO
JIMENA DE LA FRONTERA	PLAZA DEL MERCADO	16-17
ESTACIÓN DE JIMENA	PLAZA DEL MUNICIPIO	18-19
SAN PABLO DE BUCEITE	PLAZA DEL MUNICIPIO	20

#### PREVEBÚS JOVEN

La Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, por medio de su Dirección General de Seguridad y Salud Laboral, tiene entre otros objetivos, la promoción de la salud laboral, reducción de la siniestralidad laboral y mejora de las condiciones de trabajo

El programa constituye un primer desarrollo del convenio de colaboración firmado entre las Consejerías de Empleo y Educación para el tratamiento de la prevención de riesgos laborales en los distintos niveles educativos.

El objetivo fundamental de este programa es promover el establecimiento de una cultura de la prevención en los jóvenes andaluces, es decir, configurar la prevención como un valor y la identificación de los riesgos y su evitación o control como un hábito de conducta. Durante la Campaña se hará visitas a 100 I.E.S, así como se procederá a visitar un total de 9.000 alumnos de forma aproximada, lo que implicará 100 días lectivos.

El programa constituye el desarrollo del convenio de colaboración firmado entre las Consejerías de Empleo y Educación para el tratamiento de la prevención de riesgos laborales en los distintos niveles educativos.

Fechas e IES previstos para la provincia de Granada

LOCALIDAD	CENTRO EDUCATIVO	FECHAS PREVISTAS MARZO
ILLORA	IES DIEGO DE SILOE	16
HUÉTOR TAJA	IES AMERICO CASTRO	17-18
GRANADA	HERMENEGILDO LANZ	19
ARMILLA	IES ALBA LONGA	20
GUADIX	IES PEDRO ANTONIO ALARCÓN	23
BAZA	IES JOSÉ DE MORA	24
HUESCAR	IES LA SAGRA	25

### **AÚLA MÓVIL**

El Aula Móvil de Salud Laboral de CCOO-Andalucía continua su recorrido por toda Andalucía, con el objetivo de informar, formar y sensibilizar la población andaluza, sobre todo representantes de los trabajadores. Calendario para segunda quincena de marzo:

LOCALIDAD	MARZO
MÁLAGA	16-17
HUELVA	20-24
JAÉN	27-30

### **PRESENTACIÓN GUÍA PRL SECTOR CEMENTERO ANDALUZ A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Con la presencia de la Directora General de Seguridad y Salud Laboral, de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, amén de otras personalidades de relevancia empresarial y social, el próximo día 16 de abril de 2009, tendrá lugar en la Sede de la Confederación de Empresarios de Andalucía, la presentación de la Guía de PRL en el Sector Cementero Andaluz, elaborada por FLACEMA.

Sede de la CEA. 4ª Planta. 16 de abril. Isla de la Cartuja. Sevilla

### **JORNADA SEGURIDAD ELÉCTRICA EN OBRAS**

Los próximos días 14 y 16 de abril en Sevilla y Málaga, respectivamente, se procederá a celebrar unas Jornadas sobre Seguridad Eléctrica en Obras, organizadas conjuntamente por los CPRL de Sevilla y Málaga, así como ACCIONA INFRAESTRUCTURAS, mediante clases teóricas a impartir en los CPRL, y prácticas, en Parque de Maquinaria de ACCIONA en Sevilla y en lugar por definir, en Málaga.

CPRL Sevilla y Parque de Maquinaria de ACCIONA de Sevilla. 14 abril. Sevilla

CPRL Málaga y Lugar por definir por ACCIONA en Málaga. 16 de abril. Málaga

### **EVENTOS PREVISTOS OTRAS ENTIDADES**

#### **CURSO DE SEGURIDAD EN TRABAJOS EN ALTURA I (ver más)**

Promovido por ASIMELEC y dentro de las actuaciones de la Fundación del Metal para la Formación, Cualificación y el Empleo, se convoca este curso al objeto de que los operarios pueda conocer el manejo de los equipos de seguridad, se consiga la sensibilización y motivación del trabajador para que incorpore los conocimientos adquiridos a la rutina laboral, así como proceder a practicar y ejecutar acciones, posibilitando la practica de manera autónoma y segura

Para ello mediante ASIMELEC, se posibilita el acceso a este curso

ADEITEL- Andalucía. Av Utrera Molina 26. 1ª Planta. 16 y 17 de marzo. Sevilla

#### **CURSO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. NIVEL BÁSICO**

Promovido por CONFEMETAL y dentro de las actuaciones de la Fundación del Metal para la Formación, Cualificación y el Empleo, se convoca este curso para poder dar de una forma sistematizada, y haciendo mención a la normativa aplicable en cada caso, los conocimientos mínimos suficientes que permitan analizar los riesgos que hay en el entorno de trabajo dentro de la empresa. Impartir las técnicas de análisis de las condiciones de trabajo que permitan valorar los riesgos y adoptar las medidas adecuadas para evitarlos o disminuirlos. Dar a conocer diversas herramientas para la gestión de la seguridad (Manuales de Seguridad, Programas de Seguridad y Salud, Auditorías, Planes de Autoprotección, etc.). Mostrar diversos métodos de investigación de accidentes y su posterior análisis para sacar las conclusiones que permitan adoptar las soluciones que eviten los accidentes en el futuro.

Establecer las pautas para el control estadístico de los accidentes y su posterior tratamiento

THYSSENKRUPP ELEVADORES, S.L. C/ Alcalá de los Gazules Nº 11; del 18/03/2009 al 13/04/2009. Cádiz (**ver más**)

THYSSENKRUPP ELEVADORES, S.L. C/ Luís Fuentes Bejarano Nº 60, Local B2, Edf Nudo Norte; del 25/03/2009 al 20/04/2009. Sevilla (**ver más**)

### **LINEAS AEREAS Y SUBTERRANEAS PARA EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA EN ALTA TENSIÓN**

El Reglamento de líneas eléctricas aéreas de alta tensión aprobado en 1968 según RD 3151 ha sido derogado por el Nuevo Reglamento de Líneas Eléctricas de Alta Tensión publicado en el B.O.E. de 19 de Marzo R. 223/2008.

En este nuevo Reglamento han sido consideradas no sólo las líneas aéreas con conductores desnudos sino también las líneas eléctricas tendidas con cable aislado. El curso tiene por objetivo presentar el contenido del Nuevo Reglamento en lo que respecta a los aspectos reglamentarios relativos a la instalación y puesta en marcha de las líneas eléctricas, así como de los nuevos requisitos técnicos a cumplir por las líneas aéreas desnudas, por las líneas aisladas (subterráneas o aéreas) y por las líneas que utilizan cables recubiertos

Fundación para el Fomento de la Innovación industrial. 13-14 de mayo. Granada. (ver más)

### **JORNADAS FREMAP-ANDALUCIA**

- Trabajos con fitosanitarios. Control de riesgos higiénicos. 18 de marzo. Lepe (Huelva)
- Prevención de riesgos laborales y trabajadores autónomos. 18 de marzo. Nueva Andalucía (Málaga).
- Prevención de riesgos laborales y trabajadores autónomos. 24 de marzo. Sevilla
- Criterios ergonómicos para el manejo de personas con movilidad reducida. 26 de marzo. Jaén
- Accidentes de trabajo y tráfico: propuestas para la prevención desde el ámbito de la empresa. 26 de marzo. Jerez de la Frontera
- Auditoria técnica de seguridad en instalaciones eléctricas en obras de construcción. 2 de abril. Sevilla
- Código Técnico de Edificación. Implicaciones en las condiciones de seguridad de los lugares de trabajo. 21 de abril. Algeciras
- Seguridad en las operaciones de mantenimiento. 23 de abril. Huelva

### **CURSOS. INSHT. CNMP. SEVILLA**

#### **CURSOS POR ESPECIALIDADES**

- Condiciones de trabajo en agricultura. 5 y 6 de mayo
- Electrocardiografía y adaptación cardiovascular al trabajo. 18 a 22 de mayo
- Factores psicosociales: metodologías de evaluación. 25 y 26 de mayo

## **Noticias**

---

### **ACTUALIDAD**

#### **CELEBRADAS JORNADAS TÉCNICAS EN EL CPRL DE SEVILLA Y MÁLAGA**

En el marco del proyecto de Promoción de la Prevención para las empresas andaluzas, AV Gerencia Preventiva, Consultora en prevención de riesgos laborales, los pasados martes 10 y miércoles 11 de Marzo, celebró en el Centro de Prevención de Riesgos Laborales de Sevilla y Málaga, respectivamente, un Desayuno de Trabajo, bajo el título "Del Inspector al Fiscal".

**ASPECTOS DEL REAL DECRETO 298/2009, DE 6 DE MARZO, POR EL QUE SE MODIFICA EL REAL DECRETO 39/1997, DE 17 DE ENERO, POR EL QUE SE**

**APRUEBA EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN, EN RELACIÓN CON LA APLICACIÓN DE MEDIDAS PARA PROMOVER 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.**

El pasado día 7 de marzo, se publicó en BOE, la modificación del RD 39/97, al objeto de promover la mejora de la seguridad y salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia. En dicho Real Decreto, se abordan aspectos de sumo interés para la mujer trabajadora en las situaciones ya mencionadas. Entre otros, establece la modificación del art 4.1b), ya que se incluye aspectos relativos a dos nuevos Anexos (VII y VIII) introducidos en este RD 39/97. Dichos Anexos se ocupan de dos aspectos en relación a la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia:

- El Anexo VII, incorpora una Lista no exhaustiva de agentes, procedimientos y condiciones de trabajo que pueden influir negativamente en la salud de las trabajadoras embarazadas o en período de lactancia natural, del feto o del niño durante el período de lactancia natural
- El Anexo VIII, incorpora una lista no exhaustiva de agentes y condiciones de trabajo a los cuales no podrá haber riesgo de exposición por parte de trabajadoras embarazadas o en período de lactancia natural.

En ambos casos, los Agentes se clasifican en Físicos, Biológicos y Químicos.

Mediante este Real Decreto, se incorporan al derecho español los anexos de la Directiva 92/85/CEE del Consejo, de 19 de octubre de 1992, relativa a la aplicación de medidas para promover 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.

BOE de 7 de marzo de 2009.

**ASPECTOS REMARCABLES EN RELACIÓN A SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DEL III CC ESTATAL DE LA MADERA**

Este CC, dedica su Título X a la Salud Laboral y al Medio Ambiente, destacando que contempla los arts comprendidos entre el 93 y el 106, ambos inclusive, siendo interesante destacar que todos ellos se ordenan atendiendo a la Ley 31/1995, de hecho la estructura de dicho Título es la siguiente:

Capítulo I. Salud Laboral

- Art 93.- Exposición de motivos
- Art 94.- Comisión Paritaria de Seguridad y Salud
- Art 95.- Planificación de la acción preventiva
- Art 96.- Información
- Art 97.- Medidas de emergencia
- Art 98.- Riesgo grave e inminente
- Art 99.- Protección de trabajadores sensibles a determinados riesgos
- Art 100.- Vigilancia de la Salud
- Art 101.- Representación y coordinación
- Art 102.- Comité de Seguridad y Salud
- Art 103.- Documentación
- Art 104.- Formación de los Delegados de Prevención
- Art 105.- Formación en materia preventiva

Capítulo II. Medio Ambiente

- Art 106.- Comisión Paritaria de Medio Ambiente

Nos centraremos en el Cap I, dedicado a la Salud Laboral, de hecho, deberemos tener presente que existen ciertos aspectos remarcables en relación a la normativa ya existente, que son los que abordaremos de una forma no exhaustiva en este pequeño avance normativo

En relación a la formación de los trabajadores, el art 105, establece programas formativos estableciendo diferentes niveles: básica general, específica por oficios, preventiva de trabajadores designados para ocuparse de dicha actividad, personal encargado de la prevención, mandos intermedios, así cómo para empresarios que asuman la actividad preventiva o en el caso de recursos preventivos cuya permanencia se exija de forma

constante en el Centro de Trabajo. La formación básica general, es común a todos los niveles, adelantando el convenio los contenidos del programa formativo sin especificar su duración, por otro lado, la formación específica por oficios, solo reconoce este derecho a trabajadores de ciertas categorías, en concreto está destinada a aquellos que tengan una categoría profesional, encuadrada en el Grupo 6 ó superior, o bien que la hayan adquirido. En caso de riesgo grave e inminente, el CC, en su art 98, desarrolla garantías para el trabajador en caso de que la empresa pretenda sancionarle debido a la paralización de los trabajos por la apreciación de riesgo grave e inminente, extendiendo la garantía contenida en el art 68 del TRET, de forma tal que se deberá proceder a abrir un expediente contradictorio. Siempre teniendo presente que ésta cláusula debe conectar con el art 21.4 de la Ley 31/1995, es decir la no posibilidad de que el trabajador o sus representantes sufran perjuicio derivado de la parada la paralización de actividad en este caso, a menos de que obrara mala fé o negligencia grave.

Con respecto a la vigilancia de la salud, el art 100 del CC, es una copia del art 22 de la Ley 31/1995, a salvo de un aspecto concreto que este art 100 establece, y es que se procederá a una reconocimiento médico específico inicial y otros anuales, salvo renuncia expresa del trabajador que procederá cuando éste solicite por escrito no someterse a revisiones y siempre que no exista riesgo higiénico. Por otro lado el CC, establece que se confeccionará un historial médico-laboral para cada trabajador, que le será entregado al finalizar su relación laboral. El propio CC, diferencia para este aspecto la situación de trabajadores con contrato de duración un año o superior y la de aquellos que sean inferior al año, mientras aquellos recibirán de la empresa una copia de su historial, éstos están en la obligación de solicitarlo.

Profundizando más en este Cap I, llegaremos al art 101 que dá paso a una redacción en la que conviene pararse, ya que establece que los Delegados de Prevención, "deberán tener la condición de representantes de los trabajadores, salvo que, por acuerdo mayoritario de dichos representantes, elijan a aquel trabajador que consideren más adecuado para el desempeño de las funciones vinculadas a la prevención de riesgos laborales", lo que implica la posibilidad de que con acuerdo mayoritario de la representación legal, trabajadores de la empresa que no formen parte de la representación unitaria, puedan ser elegidos como Delegados de Prevención. En relación a los créditos horarios, el CC establece un crédito de 20 horas para éstos, siendo un aspecto destacable en el sector.

En relación a aspectos de representación, el propio CC, establece en su art 102, que se creará el Comité de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo que cuenten al menos con 30 trabajadores, lo que trae cómo resultado de facto reducir el número de trabajador necesarios en 20 y potenciar así la creación del órgano paritario.

Para acceder al contenido completo del Xº CC del Sector de la Madera, pique aquí

### **SEGURIDAD ESCOLAR.- LOS COLEGIOS E INSTITUTOS DE JAÉN CAPITAL CONSIGUEN UN APROBADO**

La seguridad de los colegios e institutos de (...)Jaén(...), tanto públicos como concertados, es "aceptable". La mayoría cumple con la normativa vigente, en líneas generales, aunque existen algunos puntos negros, como las ventanas con rejas en muchas aulas, que impiden una pronta evacuación.

La seguridad en los centros escolares jiennenses, tanto públicos como concertados, es "aceptable". La mayoría de ellos sigue la normativa establecida, si bien hay algunas excepciones como la existencia de ventanas con rejas en algunas aulas o las puertas de las clases enfrentadas, que suponen graves obstáculos en caso de evacuación. Otro punto crítico es la ausencia, en tres de los casos analizados, de salidas de emergencias debidamente señalizadas y que se abran hacia fuera.

De los cuarenta y cuatro colegios e institutos que imparten Educación Primaria y Secundaria, se estudian las características de catorce, siete de ellos de titularidad pública, y otros siete privados. En suma, un tercio de los que hay en la ciudad. En cada uno existe un plan de autoprotección, aquel que define los diferentes puntos y estrategias que el centro debe contemplar para evitar cualquier situación que suponga un peligro, tanto para los alumnos como para el personal. Los documentos, elaborados por el colegio, tienen que ser actualizados cada curso, para adaptarse a los cambios legislativos. Por este motivo, se da la circunstancia de que los nuevos son, con claridad, los más seguros. Sin embargo, no se encuentran grandes diferencias entre los públicos y los concertados. Sólo se deja notar en el estado general de las instalaciones, mejores en los de titularidad privada en cuanto al sistema de calefacción o la aparición de grietas y

filtraciones.

protección. Angustias María Rodríguez, delegada de Educación, valora la seguridad en los centros educativos como satisfactoria, si bien, reconoce, siempre hay muchas cosas que mejorar. "Cuando se produjeron problemas o emergencias, se reaccionó bien, tanto por parte de los docentes como del alumnado. Esto se debe a que existe, ahora, mayor sensibilización e implicación en estas cuestiones", subraya Rodríguez. Además, señala que los planes de autoprotección de los centros no se ciñen exclusivamente a las evacuaciones e incendios y se ocupan, en los últimos años, de las situaciones cotidianas, las que se viven en el día a día: el buen uso de los equipos informáticos, la electricidad, las actividades al aire libre y extraescolares. En suma, el riesgo que implica el quehacer habitual en un colegio o instituto, tanto para los profesores como para los niños. Asimismo, es crucial que todos los agentes del ámbito educativo se involucren de forma activa para conseguir un entorno seguro: además de la propia Consejería, los docentes y los alumnos, hay que añadir a Protección Civil, los Cuerpos de Seguridad del Estado y los ayuntamientos. La colaboración entre las instituciones y los diferentes organismos irá encaminada a la mejora de la formación en cuanto a las conductas que hay que seguir en situaciones de emergencia.

A esto se le suman las campañas específicas de la Delegación, como la reciente "Aprende a crecer con seguridad", organizada conjuntamente con la de Empleo y el Centro de Prevención de Riesgos Laborales. En ella participaron, además de profesores y niños, las asociaciones de padres de alumnos, para que las medidas no se queden sólo en las aulas.

*La informática ayudará a coordinar las acciones*

La seguridad no se limita a la elaboración, por parte de los centros, del plan de seguridad escolar. Mientras se redactan los nuevos documentos, para ajustarse a la normativa, los colegios están en contacto permanente con el gabinete de la Delegación de Educación, donde dos técnicos de prevención en riesgos laborales les asesoran. Por otro lado, el centro de profesorado mantiene reuniones comarcales con las personas encargadas del plan y con los equipos directivos. Pero quizá lo más innovador sea la puesta en marcha, por parte de la Consejería, de un programa informatizado. En él se incluirán los planes de autoprotección de cada colegio e instituto, con la persona de contacto ante una situación de emergencia y los recursos de que dispone cada recinto. Durante este curso y el que viene, la base de datos se completará y se podrá acceder a la información, clave para coordinar las acciones que se tienen que seguir en caso de emergencia.

Fuente: <http://www.diariojaen.es/index.php/menujaen/25-notlocales/3904-seguridad-escolar-los-colegios-e-institutos-consiguen-un-aprobado>

## Consejos Preventivos

### CENTROS DE LLAMADAS.-ASPECTOS BÁSICOS



En este Consejo Preventivo, se abordarán aspectos relativos a los llamados "call center" o centro de llamadas, ya que es una forma de desarrollar el trabajo que ha tenido en los últimos años una fuerte implantación en España, siendo una parte muy importante del sector de las telecomunicaciones, en todos los aspectos relativos a servicios de amplio espectro, tales como ventas, gestión, información.....

En todo caso, la tarea de un/a teleoperador/a, si la dividimos en diferentes aspectos, consiste fundamentalmente en :

- emisión y recepción de llamadas, con una velocidad cierta
- cumplimiento de objetivos asociados a las llamadas
- operaciones de telemarketing y venta
- trato de una forma concreta y determinada al usuario/cliente del servicio

El trabajo del teleoperador, se desarrolla a un ritmo muy elevado y con altos niveles de exigencia, esto implica una gran capacidad de comunicación y de resolución de problemas, lo que lleva a la necesidad de un carácter en el que la rapidez, la paciencia, la templanza y las dotes de persuasión, sean cualidades presentes con un gran calado, unidas por supuesto, al conocimiento de los productos y servicios ofrecidos, junto con la necesidad de usar bases de datos.

Existen problemas de salud que asociados a la no actuación para la mejora de las condiciones de trabajo, tal y cómo se han describirá a conitnuación, que pueden aparecer cómo denominador común a este tipo de trabajos, y son:

- problemas de visión (fatiga visual principalmente)
- alteraciones en la fonación
- trastornos musculoesqueléticos
- afecciones auditivas
- fatiga mental
- fatiga física
- lumbalgias
- síndrome del túnel carpiano
- estrés

El lugar dónde se desarrolla el trabajo por parte de los teleoperadores, es un centro en el que, por regla general, coinciden un número elevado de operadores.

Abordaremos el puesto de trabajo y los riesgos presentes usualmente, con carácter general, desde las distintas perspectivas que este tipo de trabajos requiere, por lo que deberemos establecer un estudio del puesto y sus posibles factores de riesgo:

- diseño de puesto de trabajo (dimensiones del puesto.- mesa, silla, reposapiés.-, posturas de trabajo, espacios de trabajo)
- las herramientas que se necesitan para desarrollar la tarea (equipos telefónicos – auriculares, micrófonos.-); equipos ofimáticos (.- pantallas de visualización de datos, teclado, ratón)
- locales de trabajo(.-iluminación, ventilación, campos electroestáticos y radiaciones, ruido, temperatura, calidad del aire)
- organización del trabajo(.- tiempo de trabajo entendidos fundamentalmente cómo jornadas, horarios y pausas); aspectos sicosociales (.-conflictos generados por el puesto de trabajo, sobrecarga de trabajo, relaciones laborales, desarrollo profesional , interacción trabajo-vida social); situaciones de abuso verbal

- Diseño del puesto de trabajo: en relación al puesto nos centraremos en las dimensiones y posiciones tanto de la mesa, la silla o el reposapiés. Al analizar un puesto de trabajo, es clave determinar el espacio para las piernas en relación tanto a la mesa como a la silla, ya que ésta primera deberá de poseer un espacio de al menos 70 cm horizontalmente, que permitan mover las piernas por debajo de ella, por otro lado verticalmente la mesa oscilará entre los 65 y 74 cm de altura según el trabajo que se esté realizando; respecto a la silla de trabajo, ésta deberá tener al menos 5 apoyos móviles, ser regulable en altura, así cómo deberá poder adaptarse al cuerpo del operador que la use a los efectos de que la zona lumbar no quede desprotegida al menos, regulándose la altura en posición sentado entre 380-500 mm, con una anchura de 400-450 mm, siendo el acolchado de al menos 20 mm, con tejido transpirable y borde anterior inclinado; así mismo el respaldo deberá proporcionar un correcto apoyo lumbar y si fuese necesario por no poder posar los antebrazos en el plano de trabajo, se procederá a dotarla de reposabrazos de 60-100mm de anchura, permitiendo apoyar el antebrazo, presentando los bordes redondeados . En relación a los espacios de trabajo, se requieren al menos 3 mts de altura desde suelo a techo, 2 m<sup>2</sup> libres por trabajador y 10 m<sup>3</sup>, no ocupados, así mismo por cada operario. Con respecto a la postura de trabajo, la mejor postura para desarrollar este tipo de trabajos es la de sentada, pero pasado un tiempo se tienda a adoptar ciertas posturas relajadas que son contraproducentes para la salud.

- Herramientas que se necesitan para desarrollar la tarea (equipos telefónicos – auriculares, micrófonos.-); equipos ofimáticos (.- pantallas de visualización de datos(PVD), teclado, ratón)

En el desarrollo de la tarea de los operadores de centros de llamadas, la higiene de los auriculares y micrófonos deberá ser individualizado, ya sea mediante almohadillas (en casos extremos) entre usuarios de auriculares o cambios de tubos de micrófono por cada operador, procurando que siempre exista un stock de éstos elementos y evitando

compartirlos. Por otro lado, es fundamental el mantenimiento adecuado de ambos elementos, al objeto de evitar ruidos desagradables para los usuarios de los mismos.

En relación al uso de PVD, se deberá seguir lo establecido en el 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. BOE núm. 97 de 23 de abril, entre otros aspectos se deberá proceder a establecer pausas recuperadoras, determinar el nivel de luz con el que se trabaja, evaluar la adecuación del interfaz del equipo, qué nivel de atención es el requerido en el desarrollo de la tarea, todo ello a los efectos de evitar la presencia de fatiga visual, trastornos musculoesqueléticos, fatiga mental.

En general las actuaciones preventivas irán encaminadas a evitar la aparición de lo expuesto con anterioridad, es decir si se busca evitar la fatiga visual, se deberá optar por equipos de buena calidad, adecuación de brillo y contraste para alcanzar mayor confort, ajuste de caracteres, colocación de la pantalla a más de 25 centímetros de los ojos, posicionar el puesto en paralelo a la ventana evitando en todo caso reflejos ambientales, manteniendo la pantalla limpia. En el caso de trastornos musculoesqueléticos, se intentarán evitar mediante la corrección postural, el uso de equipos ergonómicos, la colocación del monitor en un ángulo de 120° en el plano horizontal, proceder a relajar la tensión muscular mediante estiramientos. Con respecto a la fatiga mental, la mejora de condiciones de trabajo, es decir una mejora de condiciones termohigrométricas, ambientales (iluminación, calidad del aire, ruido...), así como conseguir una mayor capacidad de toma de decisiones y una variedad de tareas a ejecutar, de forma que permitan el establecimiento de pausas, así como jornadas y horarios favorecedores de los ciclos circadianos, para aprovechar los momentos de mayor energía.

En todo caso se seguirán las prescripciones relativas a la vigilancia de la salud que se establecen en el RD 488/1997.

Con respecto a los equipos ofimáticos complementarios (teclado y ratón) usuales, éstos deberán presentar ciertas características, ya que el teclado deberá tener una inclinación comprendida entre los 0° -25° respecto al plano horizontal, siendo la superficie mate y no reflectante, así como teniendo teclas que se puedan pulsar con facilidad, sin aristas y con unas dimensiones de 12-15 mm, en caso de adoptarse un reposamanos se deberá tener una superficie de 10 cm o bien dejar un espacio entre usuario y teclado de 10 cm. Por otro lado, el ratón deberá ser redondeado, con un tamaño que corresponda al 5 percentil de la población y que no requiera excesiva fuerza al pulsarlo al objeto de evitar la fatiga en los dedos.

- Locales de trabajo(-iluminación, ventilación, campos electrostáticos y radiaciones, ruido, temperatura, calidad del aire)

En los centros de llamadas, es fundamental lograr una situación que permita el mayor confort a los operadores, ya que puede incidir en una situación que propicia un clima laboral adecuado. En relación a los niveles de iluminación, debemos acudir al 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, ya que en su Anexo IV hace referencia a los niveles de iluminación:

Zona o parte del lugar de trabajo (*)	Nivel de iluminación (lux)	mínimo
Zonas donde se ejecuten tareas con:		
1.º Bajas exigencias visuales	100	
2.º Exigencias visuales moderadas	200	
3.º Exigencias visuales altas	500	
4.º Exigencias visuales muy altas	1.000	

Dichos niveles irán acordes con la disposición de luminarias formando un ángulo igual o superior a 45° respecto de la visión horizontal, dotadas con difusores a los efectos de evitar deslumbramientos, evitando colores que aumenten el factor de reflexión.

Con respecto los campos electrostáticos y radiaciones, para evitar molestias, se deberá aplicar productos antiestáticos y aumentar la humedad relativa del aire.

Los centros de llamadas, tienen un elemento común (a parte de otros) relativos al ruido, sobre todo debido a las conversaciones que de forma simultánea se está procediendo a

mantener, debiéndose considerar el grado de sensibilidad de cada persona y estableciendo cómo norma general a respetar un nivel sonoro que no supere los 55-65 dB(A).

Todo lo visto con anterioridad, se une a aspectos tan importante cómo son la temperatura y la calidad del aire, ya que aspectos tales determinan la posibilidad de provocar problemas en la voz, faringe y laringe, debiendo estar a lo establecido por el REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril en su Anexo III:

- a. La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre 17 y 27° C.
- b. La temperatura de los locales donde se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25° C.
- c. La humedad relativa estará comprendida entre el 30 y el 70%, excepto en los locales donde existan riesgos por electricidad estática en los que el límite inferior será el 50%.
- d. Los trabajadores no deberán estar expuestos de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los siguientes límites:
  1. Trabajos en ambientes no calurosos: 0,25 m/s.
  2. Trabajos sedentarios en ambientes calurosos: 0,5 m/s.
  3. Trabajos no sedentarios en ambientes calurosos: 0,75 m/s.

Estos límites no se aplicarán a las corrientes de aire expresamente utilizadas para evitar el estrés en exposiciones intensas al calor, ni a las corrientes de aire acondicionado, para las que el límite será de 0,25 m/s en el caso de trabajos sedentarios y 0,35 m/s en los demás casos.

- Organización del trabajo(- tiempo de trabajo entendidos fundamentalmente cómo jornadas, horarios y pausas); aspectos sicosociales (-conflictos generados por el puesto de trabajo, sobrecarga de trabajo, relaciones laborales, desarrollo profesional , interacción trabajo-vida social); situaciones de abuso verbal

Una organización laboral adecuada, puede y de ordinario lo hace, propiciar una mejor situación del operador respecto a las tareas a ejecutar, de hecho si se consiguen horarios de trabajo acordes con las necesidades del trabajador, se propician aspectos tan importantes cómo una mejor adaptación entre vida profesional y laboral, la posibilidad de regular las ocupaciones personales, posibilidad de trabajar ajustando los tiempos a las tareas de forma real y eficiente, así cómo un mayor sentimiento de autonomía.

Por otro lado, los descansos y pausas dentro de la jornada laboral, deberán permitir al operador la posibilidad de recuperación de forma real, estableciendo pausas cortas y frecuentes (aproximadamente de 10 min. sobre cada hora de trabajo) y siempre lejos de la pantallas de forma tal que permitan cambiar de postura, da pasos, estirar...

Por otro lado y siguiendo las prescripciones sobre formación e información previstas en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, arts 18 y 19, los operadores deberán conocer los tiempos de pausas así cómo los ejercicios para relajar la vista y evitar trastornos musculoesqueléticos.

Siguiendo con aspectos organizativos, no podremos obviar el hecho de que se establezcan turnos, que en su desarrollo pueden perjudicar la salud de los trabajadores.

En relación a los aspectos sicosociales, las propias características del puesto, debido a la presión de tiempos, turnicidad, aislamiento en relaciones sociales, pueden generar una mayor ansiedad en algunos operarios que en otros, en función de criterios organizativos, dándose el caso incluso de conflictos en el puesto de trabajo debido a la realización de tareas que no son gratas, sobrecarga de tareas, tanto cualitativas cómo cuantitativas en el puesto en relación al tiempo de trabajo . Todo ello, unido a aspectos tales cómo la imposibilidad de desarrollo profesional, las malas relaciones interpersonales así cómo la interacción trabajo-familia-sociedad (dándose la posibilidad de compatibilizar las diferentes esferas vitales al objeto de evitar la hipertrofia en alguna de las mismas).

Es interesante recalcar un aspecto ligado de forma inequívoca a las tareas de los operadores de centros de llamadas, el abuso verbal por medio del teléfono. Ésta figura, está encuadrada dentro de un tipo de violencia en el trabajo, de hecho la aparición de dicha figura puede darse por la aparición de amenazas, falta de respeto a la persona que atiende la llamada o bien a su capacidad profesional, injurias, gritos, comentarios desagradables, etc...dándose el caso de que cada individuo reaccionará de manera diferente ante estas agresiones y también necesitan de un tiempo distinto para recuperarse.

Para prevenir las consecuencias de las situaciones de abuso verbal, se procederá en primer lugar a:

- proporcionar entrenamiento y formación sobre cómo reaccionar frente a dichas situaciones
- establecer un protocolo de actuación adecuado a la situación

Legislación básica aplicable:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- 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 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo

Para saber más:

- [www.insht.es](http://www.insht.es)
- Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización
- Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de lugares de trabajo
- Guía para la prevención de Riesgos Laborales en los centros de llamadas .- CCOO-UGT-FNPRL

## **Normativa**

---

**Real Decreto 298/2009**, de 6 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en relación con la aplicación de medidas para promover 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.

### **Cláusula de Excepción de Responsabilidad.**

***La información que se ofrece tiene carácter meramente informativo. La Consejería de Empleo no se hace responsable de un posible error u omisión en la información ofrecida en este boletín, considerándose como disposiciones normativas solo aquellas publicadas en diario oficial y actos administrativos o resoluciones aquellos dictados conforme al procedimiento administrativo.***

### **Aviso Legal**

***En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, los suscriptores a este boletín, en cualquier momento pueden ejercitar su derecho de acceso, rectificación.***

***Para darse de baja pulse  
aquí***