



# **INFORME EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

**INSTITUCIÓN**

**INSTITUTO DOMINICANO DE PREVENCIÓN Y  
PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES, IDOPPRIL**

**CALL CENTER**



**Autor:**

**LUISA LANTIGUA**

**Medico Auditor**

# INDICE

## **1. INTRODUCCIÓN**

## **2. MARCO LEGAL**

## **3. OBJETIVO DEL INFORME**

## **4. METODOLOGIA**

## **5. PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE RIESGOS**

## **6. CRITERIOS DE EVALUACION DE RIESGOS**

## **7. LISTA DE IDENTIFICACION INICIAL DE RIESGOS**

## **8. METODO DE EVALUACION**

### 8.1 Evaluacion general de riesgos

### 8.2 Calificacion de riesgos

## **9. ACTUACIONES REALIZADAS**

### 9.1 Recopilación de información

### 9.2 Datos más representativos de la visita

## **10. DATOS REPRESENTATIVOS DEL CENTRO**

### 10.1 Descripción del centro de trabajo

## **11. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**

### 11.1 Identificación de factores de riesgo

### 11.2 Evaluación y control de riesgos

## **12. RECOMENDACIONES EN POLÍTICA DE GESTIÓN PREVENTIVA**

### 12.1 En relación a la política preventiva

### 12.2 Plan de educación sugerida

## **13. SISTEMA DOCUMENTAL GENERAL**

## 1. INTRODUCCIÓN:

La población trabajadora está expuesta a un conjunto de riesgos específicos en el ambiente de trabajo, los cuales varían según la actividad económica de cada organización. Estos riesgos están ligados al origen de algunas enfermedades profesionales y a la ocurrencia de accidentes de trabajo, pudiéndose establecer claramente la relación causa - efecto entre el ambiente laboral y la patología desarrollada.

Se deberá realizar una evaluación de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos.

Los resultados de este levantamiento servirán de base para identificar, evaluar, valorar, priorizar y establecer las acciones de control para riesgos existentes en las diferentes actividades que se realizan en las organizaciones públicas y privadas, y así evitar o disminuir la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales ayudando a crear un ambiente de trabajo seguro tanto a empleados como a cualquier persona presente en el ambiente laboral. Esta evaluación servirá como punto de partida para desarrollar actividades preventivas necesarias para eliminar, reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación, incluyendo, para cada actividad preventiva, el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables, los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

Si los resultados de la Evaluación De Riesgos Laborales pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, según el reglamento 522-06 el empleador tiene el deber ético y moral, así como la obligación legal, de tomar medidas de control ante cualquier riesgo que haya sido identificado, independientemente que esté o no contenido en este reglamento.

Debemos enfatizar que la Evaluación de Riesgos debe ser un proceso continuo, por lo que la adecuación de los medios de control estará sujeta a revisión continua y modificarse de ser necesario, además cada vez que cambien las condiciones de trabajo y con ello varíen los peligros, habrá que revisar nuevamente la Evaluación de Riesgos.

## 2. MARCO LEGAL

- **Ley 87-01** Que Crea El Sistema Dominicano de Seguridad Social y como norma complementaria, El Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales.
- **Ley No.397-19** Que Crea El Instituto Dominicano De Prevencion Y Proteccion De Riesgos Laborales (IDOPPRIL) en cumplimiento de lo establecido en su articulo 5 que le atribuye la promoción sobre prevención y control de los riesgos laborales.
- **Decreto No. 522-06** que establece El Reglamento De Seguridad Y Salud En El Trabajo
- **Resolución 113/2011**, de 23 de noviembre que crea el SubSistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública- SISTAP.
- **Resolucion No.09-2015** que aprueba la Guía Metodológica para la implementación y modifica la Resolución No.113/2011
- **Resolución No. 02-93** sobre los trabajos peligrosos e insalubres.
- **R-032** Reglamento para la seguridad y protección contra incendios, Decreto No. 85-11

En orden a la atribución de competencias en materia de prevención de riesgos laborales, el citado decreto y reglamento contemplan lo siguiente:

- Los titulares de las empresas privadas y órganos públicos adoptarán las medidas necesarias y velarán por el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de los riesgos laborales en su ámbito de competencias.
- Los titulares de los centros de trabajo velarán, en su ámbito, por el cumplimiento de dicha normativa, integrada en la actividad administrativa de su competencia; todo ello sin menoscabo de las competencias que pudieran tener atribuidas los órganos, servicios y personas encargadas de forma específica de los aspectos técnicos de la seguridad y la salud en el trabajo.

### **3. OBJETIVO DEL INFORME.**

El objeto del informe es presentar la Evaluación de Riesgos Laborales del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) Área de Call Center, y de este modo, asesorar en materia preventiva colaborando así en el cumplimiento de lo establecido en las legislaciones correspondientes en lo relativo a la Prevención de Riesgos Laborales.

### **4. METODOLOGÍA.**

La Evaluación de Riesgos se realiza siguiendo los criterios establecidos en el Procedimiento de Evaluación de Riesgos del Servicio de Prevención del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Para ello utilizaremos las siguientes herramientas:

- **Evaluación de la Política de Gestión Preventiva:** tiene por objeto conocer los lineamientos y principales elementos con que cuenta la Organización para la gestión integral de riesgos, así como la estructura que soporta la gestión.
- **Evaluación de riesgos laborales:** tiene como objetivo la identificación, evaluación y valoración objetiva de los posibles peligros y riesgos de accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.

Luego de la aplicación de dichos formularios se realiza un informe donde se analizan todos los peligros encontrados, atendiendo a su grado de peligrosidad, generando recomendaciones que tienen por objetivo eliminar o disminuir al mínimo el peligro existente. .

### **5. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

Se organiza y acuerda una visita para la toma de datos en el centro de trabajo objeto de estudio. Se realiza la comunicación a la correspondiente, finalmente se realiza la visita al centro de trabajo para la observación directa de las instalaciones, equipos y puestos y se realizan entrevistas con personal de distintos puestos de trabajo.

Durante la visita, el técnico recomendará y realizará las mediciones que estime oportunas en función de las condiciones existentes con los diferentes equipos de medición que se requieran.

## **6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.**

A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos, según los conocimientos técnicos existentes de manera que pueda llegarse a una conclusión sobre la necesidad de eliminar, controlar o reducir el riesgo.

## **7. LISTA DE IDENTIFICACIÓN INICIAL DE RIESGOS.**

Destinada a la detección inicial de riesgos, la lista de identificación inicial de riesgos sirve para conocer si existe exposición a riesgos relacionados con los siguientes apartados:

- Condiciones térmicas.
- Ruido.
- Iluminación
- Calidad del ambiente interior.
- Diseño del puesto de trabajo.
- Trabajo con pantallas de visualización.
- Entrenamientos.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Manipulación manual de cargas.
- Posturas / Repetitividad.
- Fuerzas.
- Carga mental.
- Factores psicosociales.
- Riesgos químicos.

Respecto a la calificación de los riesgos, de forma general, un ítem detectado significa “posible situación de riesgo no tolerable”, lo que no implica necesariamente que se esté en situación de riesgo y el nivel de riesgo irá en aumento cuanto mayor sea el número de ítems señalados.

En este punto se puede cerrar la evaluación, dando unas indicaciones que formarán parte de la planificación de la actividad preventiva, o se puede pasar a otro nivel de evaluación, utilizando para ello el método de evaluación para cada ítem marcado.

## **8. MÉTODOS DE EVALUACIÓN.**

Identificado uno o varios ítems en la lista inicial y en función de la exposición, puede considerarse necesario utilizar un método de evaluación que proporcione información suficiente para cerrar la evaluación. El reglamento recomienda el uso del método adecuado para evaluar cada riesgo identificado.

### **8.1 Evaluación general de riesgos**

Los riesgos se evaluarán mediante el Procedimiento de Evaluación de Riesgos del Servicio de Prevención del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). En este método, una vez identificado el riesgo, se procede a su estimación teniendo en cuenta la gravedad del daño y la probabilidad de que éste ocurra. La estimación de los riesgos se efectúa a partir de la siguiente tabla:

|  |             | Gravedad                     |                    |                                   |
|--|-------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|  |             | Levemente Perjudicial (LP=4) | Perjudicial (P=6)  | Extremadamente Perjudicial (EP=8) |
| P<br>r<br>o<br>b<br>a<br>b<br>i<br>l<br>i<br>d<br>a<br>d | Baja (B=3)  | Trivial (12-20)              | Tolerable (12-20)  | Moderado (24-36)                  |
|  | Media (M=5) | Tolerable (12-20)            | Moderado (24-36)   | Sustancial (40-50)                |
|  | Alta (A=9)  | Moderado (24-36)             | Sustancial (40-50) | Intolerable (60-72)               |

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

| CLASE         | CARACTERÍSTICAS BÁSICAS                  |
|---------------|--|
| Baja (B) (3)  | El daño ocurrirá raras veces.            |
| Media (M) (5) | El daño ocurrirá en algunas ocasiones.   |
| Alta (A) (9)  | El daño ocurrirá siempre o casi siempre. |

La naturaleza del daño se puede graduar desde levemente perjudicial a extremadamente perjudicial, teniendo en cuenta el siguiente criterio:

| CLASE                                   | CARACTERÍSTICAS BÁSICAS   |
|---|---|
| Levemente perjudicial.<br>(LP) (4)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.</li> <li>• Molestias e irritación, por ejemplo: dolor de cabeza, disconfort</li> </ul>                                      |
| Perjudicial.<br>(P) (6)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.</li> <li>• Sordera, dermatitis, asma, trastornos musculoesqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.</li> </ul> |
| Extremadamente perjudicial.<br>(EP) (8) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.</li> <li>• Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.</li> </ul>                                 |

## 8.2 Calificación del riesgo

Los niveles de riesgos indicados en el cuadro anterior forman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como la temporización de las acciones. En la siguiente tabla se muestra un criterio sugerido como punto de partida para la toma de decisión. La tabla también indica los esfuerzos precisos para el control de los riesgos y la urgencia con la que deben adoptarse las medidas de control que deben ser proporcionales al riesgo.

Para contribuir a una mejor planificación de las medidas propuestas, se procederá a calificar la magnitud de los riesgos contemplados en cada factor de riesgo identificado. La calificación se

efectuará como resultado de la comparación del criterio de evaluación empleado según los criterios, siendo sólo de aplicación para evaluaciones generales de riesgos.

| NIVEL DE RIESGO      | SIGNIFICADO DE LA ACCIÓN  |
|----------------------|---|
| Trivial              | No se requiere acción específica salvo que posibilite la mejora o el control del riesgo a un bajo coste tal que resulte viable y rentable.  |
| Tolerable            | Recomendable. Se debería realizar en todos los casos que resulten viables y rentables, en cuyo caso deberá formar parte de la planificación.  |
| Moderado             | Necesaria. Se debe planificar la implantación de la medida de manera que no se creen retrasos ni paralizaciones innecesarias.   |
| Sustancial           | Importante. Se debe acometer lo antes posible. Se debe al menos reducir el riesgo para poder trabajar.  |
| Intolerable          | Imprescindible. No debe realizarse el trabajo mientras no se solventa la medida indicada o al menos se reduzca el riesgo a niveles inferiores.  |
| Pendiente de evaluar | En aquellos casos donde no se disponga de información suficiente o se requiera efectuar un estudio específico de la condición evaluada, se indicará esta calificación y programará como medida propuesta la actuación a desarrollar.<br>El nivel de prioridad dependerá del tipo de estudio a efectuar. |

## 9. ACTUACIONES REALIZADAS.

### 9.1 Recopilación de información:

Para la obtención de datos se realizaron las siguientes acciones:

- Observación directa del centro de trabajo: instalaciones, equipos y puestos.
- Entrevistas con personal de distintos puestos de trabajo.
- Recogida de propuestas e inquietudes de los trabajadores.
- Datos de sus instalaciones generales, sistema de alarmas y de protección contra incendios, además de las rutas de escape y evacuación.

### 9.2 Datos más representativos de la visita:

La toma de datos para la evaluación de puestos e instalaciones en el Call Center del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, en fecha 14 de abril del año 2023, realizado por Dra. Luisa Lantigua en representación de IDOPPRIL con acompañamiento de la encargada del área.

## 10. DATOS REPRESENTATIVOS DEL CENTRO:

**Nombre de la institución:** Call Center del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales, IDOPPRIL.

**Actividad comercial:** Administradora de Riesgos de Laborales

**Numero de trabajadores:** 48

**Dirección:** Av. John F. Kennedy, Plaza Metropolitana, Sto. Dgo, D.N.

**Teléfono:** 8095632757

### 10.1. Descripción del centro de trabajo.

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), adscrito al Ministerio de Trabajo, como entidad pública, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, es una institución de servicios, encargada de velar por la prevención, protección, Investigación de los accidentes laborales en la República Dominicana y por el cumplimiento y cobertura del Seguro de Riesgos Laborales, con principios éticos, científicos, oportunos y de calidad.

La dependencia ocupada por el Call Center del IDOPPRIL se encuentra fuera de las instalaciones de la sede central, específicamente en el 3er nivel de la Plaza Metropolitana y al mismo se accede a través de las escaleras este y oeste o por los 2 ascensores que tiene disponible la plaza.

Según la información recopilada durante la visita y mediante la observación directa, el área de Call Center cuenta con las siguientes instalaciones y/o sistemas:

- Instalación eléctrica de baja tensión.
- Sistema de energía de reserva
- Sistemas de climatización del ambiente.


## 11. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

### 11.1 Identificación de factores de riesgo

|      | <b>FACTOR DE RIESGO NO CONFORME</b>   | <b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b> | <b>EVALUACIÓN SEGÚN REGLAMENTO</b> |
|------|---|------------------------------|------------------------------------|
|      | <b>1. Entrenamientos y Capacitación</b>   | 522-06                       | 522-06                             |
| 1.2  | ¿En la capacitación de inducción o charla se habla de los peligros y riesgos asociados al trabajo, en el caso que exista? | 522-06                       | 522-06                             |
|      | <b>4. Procedimientos de emergencia contra incendios</b>   | 522-06                       | 522-06                             |
| 4.3  | ¿Se realizan simulacros de combate a incendios?   | 522-06, R-032                | 522-06                             |
|      | <b>5. Rutas de escape y evacuación</b>  |                              |                                    |
| 5.3  | ¿Se abren las puertas de salida hacia afuera para facilitar el egreso de los colaboradores?                               | 522-06, R-032                | 522-06                             |
|      | <b>8. Iluminación</b>   |                              |                                    |
| 8.1  | ¿Existe iluminación adecuada para realizar los trabajos de manera segura y sana?  | 522-06                       | 522-06                             |
| 8.3  | ¿La iluminación de emergencia es adecuada y es probada regularmente?  | 522-06                       | 522-06                             |
|      | <b>10. Electricidad</b>   |                              |                                    |
| 10.5 | ¿Hay cables de extensiones eléctricas en los pasillos?  | 522-06, R-003                | 522-06                             |
|      | <b>11. Herramientas y equipos</b>   | 522-06                       | 522-06                             |
| 11.3 | ¿Se eligen modelos de herramientas con características ergonómicas?   | 522-06                       | 522-06                             |
| 11.4 | ¿Las herramientas defectuosas son etiquetadas y removidas como parte de un programa de mantenimiento?                     | 522-06                       | 522-06                             |
| 21   | Otros: <b>Ergonomía, Pasos a desnivel y pasos peatonales,</b>   | 522-06                       | 522-06                             |



## 11.2 Evaluación y control de riesgos

| Entrenamientos y capacitación  |                 | ITEM # 1 |
|--|-----------------|----------|
| <b>Condición peligrosa.</b>  |                 |          |
| - No se cuenta con evidencia de que en la charla de inducción se le hable a los colaboradores sobre peligros y riesgos asociados al trabajo.   |                 |          |
| <b>Nivel de riesgo</b>   | <b>Moderado</b> |          |
| <b>Medida preventiva propuesta</b>   |                 |          |
| - Ofrecer a los teleoperadores formación e información sobre el contenido de las tareas y los riesgos que puede comportar, así como de los medios que deben utilizar, antes de iniciar el trabajo y cuando se produzca algún cambio de puesto. |                 |          |
| <b>Legislación aplicable</b>   | 522-06          |          |
| <b>Imágenes de referencia</b>  |                 |          |
|   |                 |          |

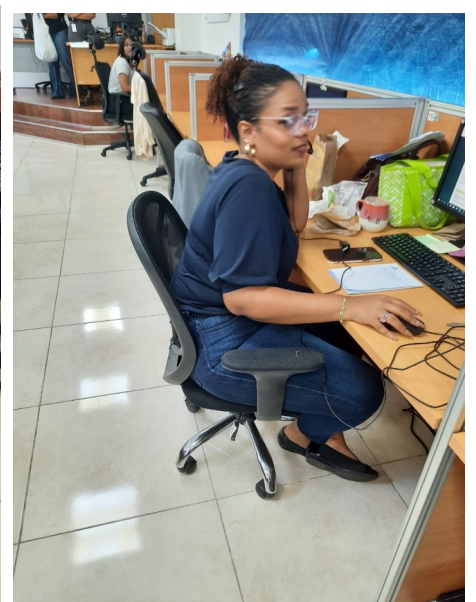
| Proceso de trabajo (Ergonomía)  |                 | ITEM # 3 |
|---|-----------------|----------|
| <b>Condición peligrosa.</b>   |                 |          |
| - Algunos puestos de trabajo no cuentan con mobiliario ergonómico.  |                 |          |
| - Riesgo de alteraciones músculoesqueléticas, debidas a la repetitividad de movimientos y a las posturas estáticas, así como las alteraciones del oído y de la voz.   |                 |          |
| <b>Nivel de riesgo</b>  | <b>MODERADO</b> |          |
| <b>Medida preventiva propuesta</b>  |                 |          |
| - Diseñar el puesto de trabajo siguiendo principios ergonómicos, facilitando que los medios empleados (mesas, sillas, auriculares, elementos informáticos...) se adapten a las características de los trabajadores y permitan desarrollar las tareas con comodidad, con el fin de evitar la aparición de riesgos musculoesqueléticos. |                 |          |
| - Proporcionar al personal sillas ajustables en altura, profundidad, con cinco puntos de apoyo y refuerzo lumbar y reposa brazos ajustables. Es importante disponer de una distancia adecuada del colaborador respecto a la superficie de trabajo que, al mismo tiempo, le permita apoyar la espalda en el respaldo sin dificultad.   |                 |          |
| - Se recomienda la utilización de reposapiés para disponer de un ángulo de 90° entre los muslos y el tronco inferior para evitar la presión en las piernas y propiciar una buena circulación vascular.  |                 |          |


- La pantalla de visualización debe ser antirreflectante y con una superficie igual o superior a 17 pulgadas, los caracteres de la pantalla serán claramente legibles a una distancia de 50 centímetros y la imagen debe permanecer estable, sin vibraciones y parpadeos molestos.
- Asegurar una iluminación bien diseñada que contribuya a disminuir la fatiga visual y postural del personal que trabaja con pantallas de visualización. Es aconsejable superar los 500 lux que representan el nivel mínimo de luz que se necesita en actividades de procesos de datos. Como norma general, se deberá dotar a los puestos de trabajo de la máxima luz natural, evitando los excesivos contrastes y los reflejos en las pantallas del ordenador.
- Favorecer intervenciones que reduzcan el riesgo de afonías, teniendo en cuenta que la voz es la principal herramienta de trabajo de los teleoperadores: procurar mantener el ruido ambiental en no más de 55 db para evitar la necesidad de elevar el tono en las comunicaciones telefónicas, usar sistemas de amplificación y facilitar formación en técnicas de educación de la voz.
- Realizar pausas a intervalos regulares de tiempo que permitan aligerar la carga de trabajo. Es conveniente hacer pausas de diez minutos cada hora, facilitando que los teleoperadores las efectúen a su conveniencia, según los requerimientos de la tarea.
- Es especialmente importante facilitar formación periódica sobre técnicas de comunicación y control de las emociones (el trabajo de los teleoperadores implica responder continuamente a los clientes con una actitud agradable y educada que oculte a veces irritación o fatiga) y sobre cómo manejar las llamadas difíciles. Igual de necesario es instruir a los teleoperadores sobre métodos que les ayuden a afrontar los casos de violencia verbal y protegerse del desgaste psicológico que ocasionan.
- Cumplir con la obligación de la vigilancia de la salud ofreciendo a los trabajadores un reconocimiento médico al año, que incorpore exámenes de oído y garganta, y tenga en cuenta los riesgos específicos del trabajo con pantallas visualización de datos.

**Legislación aplicable**

522-06

**Imágenes de referencia**

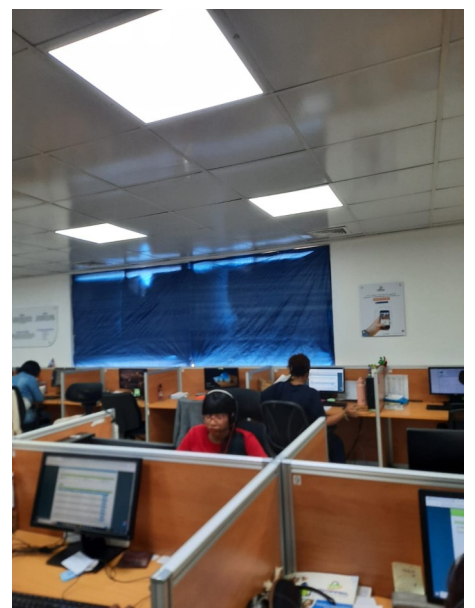
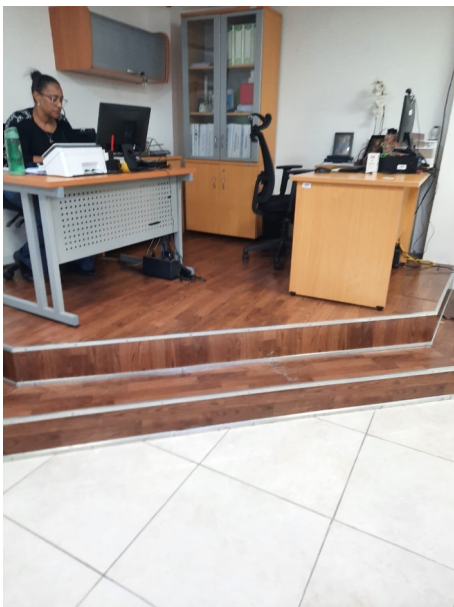


| Procedimientos de emergencia contra incendios   |                 | ITEM # 4 |
|---|-----------------|----------|
| <b>Condición peligrosa.</b>   |                 |          |
| - No se cuenta con extintor CO2 para el servidor.   |                 |          |
| <b>Nivel de riesgo</b>  | <b>Moderado</b> |          |
| <b>Medida preventiva propuesta</b>  |                 |          |
| - Los extintores para proteger equipos electrónicos delicados se deberán seleccionar, ya sea con bióxido de carbono (CO2) o con un agente limpio. |                 |          |
| <b>Legislación aplicable</b>  | 522-06          |          |
| <b>Imágenes de referencia</b>   |                 |          |
|   |                 |          |

| Rutas de escape y evacuación  |                   | ITEM # 5 |
|---|-------------------|----------|
| <b>Condición peligrosa.</b>   |                   |          |
| - No se realizan simulacros de evacuación.  |                   |          |
| - Las puertas no abren en sentido de la evacuación.   |                   |          |
| <b>Nivel de riesgo</b>  | <b>Sustancial</b> |          |
| <b>Medida preventiva propuesta</b>  |                   |          |
| - Además de tener vigente e implementado un Plan de Evacuación, se deberá realizar un simulacro para verificar que el área de trabajo sea evacuable. El simulacro deberá ser planificado y ejecutado con la participación del Comité Mixto. Para la ejecución del simulacro se deberá planificar el mismo desde el momento que se produce el “problema” que causa la hipotética evacuación, siguiendo con cada uno de los pasos hasta llegar a la verificación y rescate de personas. Posterior al simulacro se deberá realizar entre todos los participantes una reunión de evaluación y la emisión de un informe. |                   |          |
| - Todas la puertas de la ruta de evacuación deben abrir mínimo 90° en dirección de la ruta de evacuación.   |                   |          |
| <b>Legislación aplicable</b>  | 522-06            |          |
| <b>Imágenes de referencia</b>   |                   |          |



| Iluminación  |                 | ITEM # 8 |
|--|-----------------|----------|
| <b>Condición peligrosa.</b>  |                 |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación deficiente.</li> <li>- En el espacio de las encargadas se trabaja con las luces apagadas por presentar disconfort visual.</li> <li>- Una de las ventanas tapada con lonas ya que la luz solar entra directamente por la misma provocando disconfort visual.</li> </ul>  |                 |          |
| <b>Nivel de riesgo</b>   | <b>Moderado</b> |          |
| <b>Medida preventiva propuesta</b>   |                 |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se adopta, un límite admisible entre de 300 y 750 lux en el puesto de trabajo del operador, evitándose reflejos y deslumbramientos.</li> <li>- Dar mantenimiento y realizar limpieza de difuminadores de luz.</li> <li>- Se diseñará la ubicación relativa de las luminarias de acuerdo al tipo de tareas que se realizan.</li> </ul> |                 |          |
| <b>Legislación aplicable</b>   | 522-06          |          |
| <b>Imágenes de referencia</b>  |                 |          |





|                     |                  |
|---------------------|------------------|
| <b>Electricidad</b> | <b>ITEM # 10</b> |
|---------------------|------------------|

**Condición peligrosa.**

- Se observan conexiones eléctricas en contacto con trabajadores.
- Riesgos eléctricos no señalizados.

**Nivel de riesgo** **Moderado**

**Medida preventiva propuesta**

- Se sugiere la reorganización del cableado que se encuentra por debajo de algunas mesas, los cuales refieren un riesgo locativo y eléctrico, tendientes a accidentes laborales.
- Pasar los cables junto a las paredes y si no es posible, pasarlos por el suelo a través de canaletas de protección, de tal forma que no puedan ser aplastados o sometidos a tracción.
- Señalizar paneles eléctricos con pictograma correspondiente.

**Legislación aplicable** 522-06

**Imágenes de referencia**



|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| <b>Herramientas y equipos</b> | <b>ITEM # 11</b> |
|-------------------------------|------------------|

**Condición peligrosa.**

- Los trabajadores reportan inconvenientes debido a la lentitud de algunos equipos.
- Teclados con letras desgastadas o borradas.
- Algunos mouses no funcionan adecuadamente.
- Los computadores se apagan cuando se va la luz.

**Nivel de riesgo** **Moderado**

**Medida preventiva propuesta**

- Se debe crear un plan de mantenimiento de computadoras para evitar que los equipos se deterioren o fallen debido a problemas técnicos encontrando y corrigiendo estos pequeños problemas antes de que se conviertan en fallas importantes que dificulten el trabajo.
- Tomar acciones estratégicas para anticipar el deterioro de las PC. Esta práctica busca mantener los componentes en estado óptimo todo el tiempo para alargar su vida útil y evitar fallas en el sistema.
- Sustituir equipos dañados o en mal estado.
- Las computadoras deben disponer dispositivos UPS para prevenir la pérdida de tiempo e información por fallas en la energía eléctrica.

**Legislación aplicable** 522-06

## Imágenes de referencia



## Ventanas

ITEM # Otros

### Condición peligrosa.

- Área del comedor con ventana de cristal sin señalizar

### Nivel de riesgo

**Moderado**

### Medida preventiva propuesta

- Se recomienda realizar evaluación estructural y de estabilidad de la ventana para garantizar su seguridad.
- Sopesar la necesidad de colocar algún medio de seguridad adicional, como barrotes o cualquier otro medio de protección anticaídas si se considera factible.

### Legislación aplicable

522-06

### Imágenes de referencia



## **12. RECOMENDACIONES EN POLÍTICA DE GESTIÓN PREVENTIVA**

### **12.1 En relación a la política preventiva**

- Crear y divulgar el programa de prevención de riesgos, salud y seguridad en el trabajo.
- Establecer por escrito las funciones de compromiso y participación en la prevención de riesgos que le corresponde a cada nivel de la organización.
- Seguimiento constante de la Política y Programa de Prevención de la empresa a través de inspecciones generales y específica de seguridad, notificación e investigación de accidentes, programa de mantenimiento preventivo, etc.
- Crear y divulgar los planes de emergencia y evacuación.
- Realización de mapa de riesgos.
- Establecer por escrito normas y procedimientos de trabajo seguro.
- Proporcionar a los trabajadores al incorporarse a su puesto de trabajo o cambio de función, información escrita sobre la prevención de riesgos del mismo.
- Crear un plan de capacitación para los empleados
- Establecer sistema de información a los trabajadores sobre los riesgos, cambios en los métodos y puestos de trabajo, así como en el entrenamiento y la importancia del uso de los equipos de protección personal.
- Establecer las políticas para la investigación de los accidentes de trabajo.
- Disponer de formulario para las inspecciones de seguridad.
- Mantener espacios debajo de los escritorios libres de obstáculos.
- Documentar y/o dejar constancia escrita de los procedimientos e inspecciones.

### **12.2 Plan de educación sugerida**

- Medidas preventivas a adoptar para disminuir riesgos en los distintos puestos de trabajo.
- Información y capacitación sobre detección temprana de síntomas de las enfermedades que pudieran relacionarse con dichos riesgos, en particular relacionadas a patologías del sistema osteomusculoarticular, sobrecarga de uso de la voz, daños a la audición, salud mental, daños relacionados a la actividad visual.
- Plan de preservación de la voz.
- Modelos de diálogos que respeten micro pausas y eviten sobrecarga en el uso de la voz, reducción de ruido de fondo, ingesta de agua.
- Principios de ergonomía y de utilización correcta de los dispositivos de regulación de los puestos de trabajo. Consideraciones acerca de la variabilidad postural, a lo largo de la jornada y su regulación.
- Mantenimiento y limpieza de dispositivos de escucha y micrófonos de transmisión de la voz.
- Plan de contingencias, medios de evacuación y realización de simulacros.

### **13. SISTEMA DOCUMENTAL GENERAL**

#### **Estudios y Evaluaciones.**

##### **Evaluación de riesgos laborales actualizada.**

La evaluación de riesgos realizada por IDOPPRIL deberá ser remitida a todos los empleados, para que estos tengan acceso a la información sobre los riesgos en su puesto y las medidas preventivas a tomar, y que los responsables puedan ejecutar las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.

Si hubiese situaciones de cambio respecto a lo reflejado en la evaluación o elementos no contemplados en la misma, se requerirá al Servicio de Prevención la actualización de la evaluación.

##### **Planificación de medidas preventivas.**

A partir de la evaluación de riesgos, elaborar una propuesta de planificación para las medidas preventivas propuestas, indicando la prioridad recomendada en su ejecución.

A fin de informar a los trabajadores de forma general, y de que se ejecuten las medidas preventivas que dependen directamente del responsable del centro, se deberá remitir copia de la planificación definitiva al centro de trabajo.

##### **Plan de Emergencia o Plan de Autoprotección del centro**

Adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. Esto se materializará en un plan de emergencias que deberá formar parte del sistema documental del centro.

##### **Instrucciones de trabajo**

A fin de establecer las medidas organizativas propuestas en la evaluación, así como para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de seguridad y salud en ella establecidas o las determinadas por los fabricantes de los equipos de trabajo, se elaborarán instrucciones o procedimientos de trabajo.

Estas instrucciones o procedimientos de trabajo quedarán integradas en el sistema documental del centro de trabajo, y serán comunicadas a los trabajadores a los que afectan y a sus superiores jerárquicos, preferentemente con un sistema de **acuse de recibo individual**.

##### **Documentación**

Instrucciones o procedimientos de trabajo.

Registros de recepción de las instrucciones.

##### **Controles periódicos e incidencias**

Para acreditar la vigilancia que debe hacerse del cumplimiento de la normativa e instrucciones dadas, y el cumplimiento de los controles periódicos de ciertos elementos se deben establecer:



**Registro de controles periódicos**, en el que con la frecuencia que proceda, se anoten los resultados de los mismos (por ejemplo, inspecciones periódicas del área y equipos de trabajo).

**Registro de incidencias**, en el que se anoten, cuando se produzcan, situaciones anómalas relacionadas con las medidas preventivas, especialmente los incumplimientos de las instrucciones dadas en esta materia, y las correcciones efectuadas en su caso, y en el caso de cuestiones técnicas, si han sido puestas en conocimiento a las autoridades pertinentes.

## **FORMACIÓN E INFORMACIÓN**

La formación e información en materia de prevención resultan herramientas claves en la actividad preventiva. Se elaborarán los planes de formación a raíz de las necesidades detectadas en el centro de trabajo. Estas actividades abordarán, por un lado, los riesgos laborales correspondientes al centro y a los puestos de trabajo, y las medidas a adoptar para evitarlo, y por otro lado la implantación de las medidas de protección frente a emergencias.

### **Documentación**

**Hojas de asistencia** a cursos (hoja de firmas), copia de los diplomas, o cualquier otro documento que acredite que el personal ha recibido la formación, donde se contemple el contenido de ésta y la duración en horas.

**Registro de acuse de recibo** de la información por escrito en soporte físico o digital.

## **VIGILANCIA DE LA SALUD.**

La Vigilancia de la salud es una actividad preventiva que, a través de los reconocimientos médicos periódicos, y específicos si fueran necesarios, hace un seguimiento al trabajador, para identificar de forma precoz los daños a la salud que se pudieran estar produciendo con motivo del trabajo. Es una actividad más del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, y no debe confundirse con la atención en casos de accidentes, cuya función es prestar atención médica en caso de accidente o enfermedad laboral.

El examen de salud se oferta a todos los empleados.

La oferta del reconocimiento médico se hace de forma individual a través del correo electrónico, y los responsables de cada servicio o centro, deberán remitir el listado de personal que desea someterse al examen de salud al referente. Deberá quedar constancia documental de que se ha realizado la oferta; en los centros donde el correo electrónico no sea la vía de comunicación preferente, se utilizarán los medios alternativos que sean habituales en el centro.

En el caso de que los resultados de la vigilancia de la salud pongan de manifiesto la necesidad de adaptar el puesto a algún trabajador, deberán estudiarse y tomarse medidas adicionales. Cuando, independientemente del resultado del examen de salud, se detecten daños a la salud de algún trabajador con motivo de su puesto, o sus condiciones fisiológicas lo hagan necesario, se procederá a estudiar la adaptación del puesto de trabajo por motivos de salud, con el asesoramiento del IDOPPRIL.

### **Documentación**

Documentación que acredite que se ha realizado la oferta a todo el personal.

Copia de la relación de Aptos y No Aptos.

## **GESTIÓN DE ACCIDENTES.**

Desde el punto de vista preventivo, los accidentes laborales pueden ser un indicativo de situaciones de riesgo nuevas o para las que las medidas propuestas no han sido adecuadas.

Un mismo tipo de accidente que se presente de forma reiterada, debe ser puesto en conocimiento del Servicio de Prevención, y como norma general, debe mantenerse un registro en el centro de todos los accidentes e incidentes ocurridos.

### **Ante un accidente**

Además de atender al accidentado para que pueda recibir la asistencia médica si es necesaria, hay que llevar a cabo una serie de gestiones:

- **Comunicar** Notificación por medio del sistema informático de la página del IDOPPRIL.
- **Investigar y Registrar** En el caso de accidentes leves, el responsable del centro o mando superior del trabajador involucrado en el accidente deberá realizar su propia investigación del accidente.
- **Actualizar** el registro de accidentes del centro con el resultado de la investigación.
- **Seguimiento y control** de las medidas de corrección sobre las causas del accidente.

### **DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y MANTENIMIENTOS ESPECÍFICOS**

Gran parte de las condiciones de seguridad de los centros de trabajo dependen del estado de conservación y antigüedad de sus instalaciones. Por ello es importante contar con la documentación técnica del mismo, que acredite que se están llevando las inspecciones y mantenimientos iniciales y periódicos necesarios en tiempo y forma.

Es importante tener en cuenta si el edificio puede considerarse de pública concurrencia de acuerdo a la normativa vigente en instalaciones eléctricas y la verificación y documentación de instalaciones de protección contra incendios y rutas de evacuación y escape.

### **Equipos de trabajo:**

La gestión de los equipos de trabajo pasará por tener una relación actualizada de los existentes en el centro a disposición de los trabajadores. Los equipos deben ser intrínsecamente seguros, requisito que suele acreditar el fabricante.

Todos los equipos deben contar con manual de instrucciones en idioma comprensible por el trabajador y a disposición de éstos.

Una vez en funcionamiento, los equipos deberán someterse a mantenimiento preventivo de acuerdo con las indicaciones del fabricante.

### **COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.**

Para crear un sistema de prevención eficaz y operativo, que cumpla con las obligaciones legales en materia preventiva, capaz de integrarse con otros sistemas de gestión existentes en la Administración, se hace necesaria una coordinación organizacional, tanto a nivel interno, entre las diferentes Unidades y Servicios, como a nivel externo, con las entidades o empresas que desarrollen actividades en los centros de trabajo de la Administración, así como con los trabajadores de esta Administración que desarrollen actividades en entidades o empresas ajenas.

La Administración tiene el deber de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales de todas aquellas entidades o empresas contratistas y subcontratistas, incluyendo a los trabajadores autónomos, que desarrollen actividades en sus centros de trabajo. Asimismo, cualquier entidad, empresa o trabajador autónomo que desarrolle actividades en las

instalaciones de la administración debe cumplir con la legislación de prevención de riesgos laborales y vigilar que sus trabajadores cumplan también con estas normas.

Este requisito genera la necesaria actividad de intercambio de información e instrucciones y, en el caso de riesgos graves o muy graves de documentación por escrito, entre la administración y los empresarios o entidades para posteriormente gestionar dicha información en el sistema preventivo. Se deberá informar a los empleados públicos de los riesgos derivados de la concurrencia de actividades empresariales en el mismo centro de trabajo, es decir, de la información que nos facilite la entidad o empresa concurrente.

**Otras consideraciones:**

El centro de trabajo deberá tener en cuenta el uso de equipos o productos químicos que puedan afectar a los empleados del centro. Por ello, se recuerda que tanto los manuales de los equipos como las fichas de seguridad de los productos de limpieza químicos deben estar a disposición de los trabajadores. Se solicitará a la empresa o entidad concurrente el cumplimiento de esta norma.

***DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, IDOPPRIL***

**Dra. Luisa Lantigua**

**Médico Auditor**



# **INFORME EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES .**

**INSTITUCIÓN  
INSTITUTO DOMINICANO DE PREVENCIÓN Y  
PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES, IDOPPRIL**

**CALL CENTER**



**Autor:**

**Luisa Lantigua**

**ENTREGA DE INFORME.**

**Fecha y sello**