

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Organigrama de DONITILUXDRUVE SL .

- Direccion General
 - Director/a
- Sector Administrativo-
 - Director/a Técnico:
 - Equipo de Seguridad
 - Equipo de Limpieza
 - Chofer
- Sector Técnico
 - Director/a Administrativo
 - Recepcionista

Equipo de Limpieza

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Productos Químicos de Limpieza	A	M	M	2	Uso de equipos de protección individual: Guantes de protección frente a productos químicos. Gafas o pantalla de protección, cuando los productos de limpieza dispongan de las indicaciones de peligro H314 y mascarillas.	Responsable de prevención	12-02-2023	En proceso
Caídas al mismo nivel	A	M	M	2	Para evitar tener accidentes en suelos mojados, resbaladizos o con restos y sustancias que puedan provocar resbalones. Tenemos que señalar la zona con un panel.	Responsable de prevención	04-05-2023	Pendiente

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Intoxicación	A	A	I	1	Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y libre de sustancias tóxicas, así como capacitación sobre la identificación y manejo de sustancias peligrosas.	Responsable de prevención	Responsable de prevención	Continuo:2022-realizado 2023-pendiente
Caída distinto nivel	A	A	M	2	Colocar bandas antideslizantes en todas las instalaciones y utilizar calzado antideslizante.	20-06-2023	Responsable de prevención	Pendiente
Postura forzada	A	M	M	2	Enseñar técnicas adecuadas de levantamiento y movimiento para reducir el riesgo de lesiones musculares y esqueléticas. Proporcionar herramientas y equipos ergonómicos para apoyar una postura saludable.	Responsable de prevención	22-06-2023	Pendiente
Iluminación	M	M	M	2	La iluminación natural se utilizará preferentemente sobre la artificial. En aquellos lugares en los que un fallo en la iluminación normal suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores se dispondrá de una iluminación de emergencia.	Responsable de prevención	12-03-2023	Pendiente

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Desmotivación	A	M	I	1	Reuniones semanales para hablar sobre estos entornos y asegurar un ambiente óptimo para los trabajadores.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente
Accidente in itinere	A	A	I	1	Implementar procedimientos de seguridad claros y establecer políticas para el uso seguro de vehículos y equipos de transporte. Capacitar a los trabajadores sobre cómo evitar accidentes durante el desplazamiento al trabajo y desde el trabajo.	Resposable de prevención	15-03-2023	Pendiente
Riesgo eléctrico	A	A	I	1	periódicas y reparar inmediatamente cualquier defecto o problema detectado. Capacitar a los trabajadores sobre cómo identificar y reportar problemas eléctricos de manera segura.	Responsable de prevención	17-02-2023	Pendiente

Equipo de Seguridad

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
----------------------	--------------	-----------	------------------------	----------------------	------------------	-------------	-------	--------

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Manipulación de armas	A	A	I	1	Trabajadores con los equipos adecuados. Establecer protocolos y formación para actuar en situaciones necesarias.	Responsable de prevención	01-03-2023	Pendiente
Choques contra objetos móviles	A	A	I	1	Pasillos con el ancho reglamentario (LPRL) y establecer una iluminación adecuada.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente
Estrés	M	M	M	2	Reuniones semanales para evaluar la situación actual y resolver problemas	Responsable de prevención	18-06-2023	Pendiente
Violencia física	A	A	I	1	Formación de cómo actuar ante estas situaciones y hacer simulacros de las mismas.	Responsable de prevención	19-03-2023	Pendiente
Accidente in itinere	A	A	I	1	Proporcionar una formación adecuada y actualizada sobre seguridad vial y primeros auxilios, y asegurarse de que los trabajadores tengan acceso a un vehículo seguro para sus desplazamientos. Implementar políticas de conducción segura, incluyendo límites de velocidad y prohibiciones de uso de dispositivos móviles mientras se conduce.	Responsable de prevención	15-02-2023	Pendiente
Riesgo eléctrico	A	A	I	1	Revisar periódicamente la instalación eléctrica por especialistas	Responsable de prevención	04-03-2023	Pendiente
Iluminación	M	M	TO	3	Asegurarse de que la iluminación en el lugar de trabajo sea adecuada y se mantenga en buen estado para reducir la fatiga visual y mejorar la visibilidad. Además desinstalar luces de emergencia	Responsable de prevención	04-03-2023	Pendiente
Trastorno de sueño	A	A	I	1	Fomentar un ambiente de descanso adecuado fuera del trabajo y educar a los guardias de seguridad sobre los hábitos saludables para el sueño, como dormir lo suficiente y mantener un horario regular.	Responsable de prevención	13-02-2023	Pendiente

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
La insatisfacción laboral	A	A	I	1	Escuchar las quejas y preocupaciones de los guardias de seguridad y trabajar con ellos para encontrar soluciones a los problemas. Ofrecer capacitación y desarrollo profesional para ayudar a los guardias a sentir que están progresando en su carrera.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente
Burnout	A	A	I	1	Proporcionar apoyo emocional y psicológico a los guardias de seguridad, como la posibilidad de hablar con un consejero o un terapeuta, y ofrecer oportunidades de descanso y receso a lo largo del día.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente

Recepcionista

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Ergonomía	A	A	M	2	Proporcionar herramientas y equipos ergonómicos para apoyar una postura saludable y reducir la fatiga muscular. Capacitar a los trabajadores sobre la importancia de la ergonomía y cómo utilizar de manera segura las herramientas y equipos.	Responsable de prevención	13-04-2023	Pendiente
Iluminación	A	M	M	2	La iluminación natural se utilizará preferentemente sobre la artificial. La iluminación utilizada deberá evitar deslumbramientos, brillos, reflejos, luces intermitentes. Será uniforme y con una intensidad adecuada.	Responsable de prevención	30-02-2023	Pendiente
Burnout	A	A	I	1	Estrategias que te permitan prevenir y afrontar la sobrecarga mental	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Pérdida de visión	A	A	M	2	Proporcionar un ambiente de trabajo bien iluminado y protección adecuada para los ojos, incluyendo gafas de seguridad si es necesario.	Responsable de prevención	06-03-2023	Pendiente
Ruido	B	B	TO	3	Medidas técnicas u organizativas para disminuir los niveles de ruido de los alrededores.	Responsable de prevención	22-04-2023	Pendiente
Caídas al mismo nivel	B	B	TO	3	Si tenemos nuestro espacio de trabajo ordenado y libre de obstáculos, evitaremos tropezarnos o resbalar tras pisar objetos en el suelo.	Responsable de prevención	16-03-2023	Pendeinte
Exposición cara al público	A	A	I	1	Capacitar a los trabajadores sobre cómo manejar situaciones difíciles con el público y proporcionar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para los trabajadores.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente
Estrés	A	A	I	1	Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.	Responsable de prevención	18-02-2023	Pendiente
Riesgo eléctrico	A	A	I	1	Realizar un mantenimiento regular y adecuado de los equipos eléctricos y sistemas de alimentación eléctrica para garantizar que estén funcionando de manera segura.	Responsable de prevención	20-02-2023	Pendiente

Chofer

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Violencia física	A	A	I	1	Instalación de dispositivos en los coches para su localización	Responsable de prevención	11-02-2023	Pendiente
Depresión	A	A	I	1	Facilitar y orientar la atención necesaria para desempeñar el trabajo.	Responsable de prevención	Texto	Te27-02-2023xto

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Monotonía	A	A	M	2	Estimular el trabajo individual	Responsable de prevención	10-04-2023	Pendiente
Postura	A	M	M	2	Descansos durante la jornada laboral de 10' para evitar largos periodos en el asiento del conductor	Responsable de prevención	10-04-2023	Pendiente
Carga física	A	A	I	1	Equipo adecuado para el transporte o levantamiento de objetos y/o materiales de los clientes en caso de ser necesario. (viajes)	Responsable de prevención	03-04-2023	Pendiente
Siniestro dentro del horario	A	A	I	1	Formación de cómo actuar y qué hacer ante esta situación.	Responsable de prevención	14-02-2023	Pendeinte
Accidente in itinere	A	A	I	1	Capacitación en seguridad vial: Es importante que los conductores conozcan las normas de seguridad en la carretera y cómo actuar en situaciones de emergencias	Responsable de prevención	18-02-2023	Pendiente
Estrés	A	A	I	1	Flexibilidad en los horarios de trabajo: Permitir que los conductores tengan tiempo suficiente para descansar y relajarse puede ayudar a reducir el estrés.	Responsable de prevención	20-02-2023	Pendiente
Insatisfacción laboral	A	A	I	1	Escuchar las quejas y preocupaciones de los guardias de seguridad y trabajar con ellos para encontrar soluciones a los problemas. Ofrecer capacitación y desarrollo profesional para ayudar a los guardias a sentir que están progresando en su carrera.	Responsable de prevención	01-02-2023	Pendiente

Director/a

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
----------------------	--------------	-----------	------------------------	----------------------	------------------	-------------	-------	--------

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
Caídas al mismo nivel	B	B	T	4	Capacitar a los trabajadores en los peligros asociados con las caídas a mismo nivel y en cómo prevenirlas.	Responsable de prevención	12-08-2023	Pendiente
Caídas de objetos	B	B	T	4	Capacitar a los trabajadores en la importancia de mantener una buena organización en el lugar de trabajo y en cómo evitar que los objetos se caigan.	Responsable de prevención	10-07-2023	Pendiente
Postura	B	B	T	4	Capacitar a los trabajadores en técnicas de postura correcta y en cómo ajustar su equipo de trabajo para mejorar su postura.	Responsable de prevención	14-02-2023	Pendiente
Estrés	A	A	I	1	Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, incluyendo un horario de trabajo razonable y descanso adecuado. Ofrecer programas de bienestar en el lugar de trabajo, como actividades de meditación y relajación, para ayudar a los trabajadores a mantener un estado emocional y psicológico saludable.	Responsable de prevención	14-02-2023	Pendiente
insatisfacción laboral	A	A	I	1	Evaluar las instalaciones para mejorar la calidad de iluminación	Responsable de prevención	20-02-2023	Pendiente
Presión en el tiempo de ejecución	A	A	I	1	Reorganizar los sistemas de trabajo y periodos de entrega de proyectos o trabajos.	Responsable de prevención	05-03-2023	Pendiente
Burnout	A	A	I	1	Establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Dedicar tiempo suficiente a las actividades que te gusten y a la relación con tus seres queridos puede ayudarte a mantener un equilibrio saludable.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendeinte

Peligro identificado	Probabilidad	Severidad	Calificación de Riesgo	Preoridad Preventiva	Acción Propuesta	Responsable	Fecha	Estado
El envejecimiento prematuro.	M	M	I	1	Trabajar con un mentor o coach: Trabajar con un mentor o coach puede ayudarte a identificar tus fortalezas y debilidades, y a desarrollar habilidades para manejar el estrés y el agotamiento profesional.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendeinte
Fatiga profesional	A	A	I	1	Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.	Responsable de prevención	12-02-2023	Pendiente

Protocolo de Atención al Cliente

Objetivo

El objetivo de este protocolo es establecer las pautas y los procedimientos para brindar una atención de calidad a los clientes de la empresa.

Proceso de atención

Escuchar atentamente a los clientes:

- Escuchar activamente y sin interrupciones es esencial para entender sus necesidades y brindar una solución adecuada.

Identificar el problema:

- Identificar el problema o la queja del cliente y asegurarse de entender su perspectiva.

Ofrecer una solución:

- Ofrecer una solución clara y concisa que resuelva el problema del cliente de manera efectiva.

Mantener una actitud positiva:

- Mantener una actitud amable y profesional en todo momento, incluso en situaciones difíciles.

Documentar la conversación:

- Documentar la conversación y la solución proporcionada para futuras referencias y seguimiento.

Comunicación telefónica

- Contestar de manera clara y concisa: Contestar el teléfono de manera profesional y clara, identificándose y dando la bienvenida al cliente.
- Escuchar atentamente: Escuchar atentamente las necesidades del cliente y brindar una solución efectiva.
- Ser paciente: Ser paciente y amable, incluso en situaciones de tensión.
- No colgar el teléfono: No colgar el teléfono hasta que el cliente haya terminado de hablar.

Comunicación por correo electrónico

- Responder de manera oportuna: Responder a los correos electrónicos de los clientes de manera oportuna, generalmente dentro de las 24 horas hábiles.
- Usar un lenguaje claro: Usar un lenguaje claro y conciso en la respuesta al correo electrónico del cliente.
- Documentar la conversación: Documentar la conversación y la solución proporcionada para futuras referencias y seguimiento.

Conclusión

La atención al cliente es esencial para mantener una buena relación con los clientes y para garantizar su satisfacción. Este protocolo debe ser seguido por todos los empleados que interactúan con los clientes para brindar una atención de calidad y resolver de manera efectiva los problemas y las quejas de los clientes.

Protocolo de acción ante incendios

Objetivo

Este protocolo tiene como objetivo establecer las medidas de seguridad y los procedimientos a seguir en caso de un incendio en la empresa para garantizar la seguridad de los empleados y la protección de los activos.

Medidas prevenir

Conocer la ubicación de los extintores de incendios y saber cómo utilizarlos. Mantener una distancia segura de los elementos inflamables. No obstaculizar los accesos a las salidas de emergencia. Informar inmediatamente a los servicios de emergencia en caso de detectar un incendio.

Acción ante un incendio

Alarmar a los demás empleados y evacuar el edificio de manera ordenada siguiendo las rutas de evacuación señaladas. Cerrar las puertas y ventanas para evitar la propagación del fuego. Llamar a los servicios de emergencia (policía y bomberos) y proporcionar información clara sobre la ubicación y la magnitud del incendio. No utilizar ascensores durante la evacuación. Reunirse en el punto de encuentro designado fuera del edificio. Esperar a las autoridades de emergencia y seguir sus instrucciones.

Conclusión

Este protocolo debe ser conocido por todos los empleados de la empresa y revisado periódicamente para asegurarse de su efectividad. La seguridad de los empleados es una prioridad y es importante estar preparados para actuar de manera rápida y segura en caso de un incendio.