

Actividades de gestión administrativa en oficina

Guía de buenas prácticas preventivas para
autónomos y PYMES



Índice

1.	Definición	2
	Funciones	2
	Equipos de trabajo empleados	6
2.	Riesgos genéricos: causas, consecuencias y medidas preventivas	7
	Caídas al mismo nivel	7
	Caídas a distinto nivel	7
	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	8
	Caída de objetos en manipulación	8
	Golpes contra objetos inmóviles	9
	Golpes y cortes por objetos o herramientas	9
	Contactos eléctricos	10
	Incendios	10
	Derivados de la exposición a agentes físicos	11
	Derivados de la carga física de trabajo	11
	Contacto con agentes biológicos	12
	Otros factores psicosociales	13
3	Formación general	14
	A nivel profesional	14
	A nivel de prevención de riesgos laborales	14
5	Medicina del Trabajo	15
	Protocolos Médicos aplicables	15
6.	Referencias bibliográficas	16

1. Definición

Los trabajadores en actividades de gestión administrativa en la oficina realizan las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención, procesamiento y archivo de la información y documentación necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados. Todo ello siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad y respeto a la normativa vigente, y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.



1.1 Funciones

Este profesional ejerce su actividad en las áreas de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancias de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la empresa, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos –comercial, tesorería, contabilidad y recursos humanos– o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como en entidades del sector financiero y de seguros.

Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.
- Registrar en el sistema de información comercial los datos necesarios para las operaciones de compra y venta para facilitar una gestión eficaz, de acuerdo con las instrucciones recibidas y utilizando criterios internos y medios informáticos y telemáticos.
- Realizar trámites de detección y comunicación de incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.
- Actualizar la información de entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.
- Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos.

Realizar las gestiones administrativas de tesorería:

- Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

- Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, administraciones públicas y organizaciones en general, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro y pago ante terceros, respetando los plazos, la normativa vigente y el procedimiento interno.
- Realizar pagos y cobros a través de caja a fin de liquidar las operaciones, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos, disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas.
- Efectuar el arqueo de caja para controlar el nivel de liquidez disponible de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron con el fin de conciliar las diferencias, informando de las incidencias observadas y siguiendo los procedimientos establecidos.

Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos:

- Actualizar la información y la documentación derivadas de los procesos y actividades del área de recursos humanos –selección, comunicación interna, formación, desarrollo, compensación y beneficios–, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos del área de recursos humanos.
- Preparar los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación de los recursos humanos para contribuir a su gestión eficaz, atendiendo a los procedimientos internos de la organización.
- Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación profesional del personal, utilizando las aplicaciones informáticas para mantener vigente la información a los empleados, departamentos y organismos correspondientes, aplicando la normativa vigente y los criterios de confidencialidad y seguridad.
- Realizar las operaciones y gestiones administrativas para la confección y formalización del pago de retribuciones, compensaciones y beneficios sociales, para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal, utilizando para ello aplicaciones informáticas de gestión retributiva y siguiendo las instrucciones previamente establecidas.
- Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte en la toma de decisiones del responsable del área de recursos humanos.

Realizar registros contables:

- Preparar la información soporte de las transacciones económicas con objeto de permitir su registro contable, manteniendo su seguridad y confidencialidad y clasificándola de acuerdo con los sistemas de codificación establecidos por la empresa.
- Mantener actualizado el plan de cuentas y de asientos predefinidos de la empresa en la aplicación informática de contabilidad disponible con objeto de que se encuentre permanentemente operativa, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

- Introducir los datos en los asientos contables predefinidos en la aplicación informática de acuerdo con la naturaleza económica de la operación, con objeto de registrar las transacciones previstas.
- Introducir datos en los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión, en soporte papel o telemático, con objeto de realizar la liquidación periódica de este tributo.
- Controlar las partidas contables verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte, con objeto de detectar posibles errores.



Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia:

- Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.
- Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.
- Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

- Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.
- Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.
- Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.
- Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizado su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma.
- Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad.

Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación:

- Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.
- Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet– para el desarrollo de las actividades de la organización, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.
- Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.
- Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.
- Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.
- Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.
- Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.
- Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.



Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación:

- Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.
- Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet– para el desarrollo de las actividades de la organización, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.
- Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

- > Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.
- > Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.
- > Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.
- > Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.
- > Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.
- > Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

1.2 Equipos de trabajo empleados

Mobiliario: silla y mesa de trabajo, estanterías y cajoneras.

Máquinas: equipos ofimáticos, terminales informáticos, portátiles, impresoras, escáneres, fax, fotocopiadoras, soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, etc.

Herramientas y útiles de oficina: calculadora, grapadora, taladradora, bandejas de documentación, fechador-numerador, sellos, tampones, tijeras, reglas, quitagrapas, sacapuntas, ficheros, archivos, agenda y formularios (solicitud de información, listados, impresos y otros).

Otros medios de trabajo: redes informáticas -Internet, intranet-, correo, agenda electrónica y aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema gestor de bases de datos, bases de datos, etc.

2. Riesgos genéricos

2.1 Caídas al mismo nivel

Causas principales:

Falta de orden y limpieza en pasillos y zonas de acceso, suelos irregulares, mojados o resbaladizos, objetos en zonas de paso y cableado por el suelo.

Consecuencias:

Suelen ser de carácter leve: golpes, esguinces, torceduras, heridas, etc. También pueden llegar a producirse fracturas de huesos.

Medidas preventivas:

El suelo debe ser resistente, estable y antideslizante, ha de estar limpio y seco, y debe limpiarse de inmediato cualquier sustancia o líquido que se derrame. El espacio de trabajo debe encontrarse ordenado, libre de obstáculos, dotado de buena iluminación y con el cableado eléctrico recogido, ya sea en conductos habilitados en la mesa de trabajo o bien por canaletas acopladas a la pared.



2.2 Caídas a distinto nivel

Causas principales:

Utilización de escaleras manuales (algunas veces sustituidas por taburetes, cajones, sillas, mesas, etc.) especialmente en labores de archivo. Existencia de escaleras fijas, altillos, zonas de trabajo elevadas y huecos o aberturas en el piso, como accesos a sótanos, huecos de escalera, etc.

Consecuencias:

Las lesiones por caídas pueden ser múltiples y de gravedad diversa, desde leve hasta muy grave o mortal, dependiendo de la parte del cuerpo afectada.

Medidas preventivas:

- No utilizar elementos inestables (sillas, taburetes, etc.) para acceder a lugares elevados; usar escaleras manuales que cumplan con todos los requerimientos de seguridad. Antes de su utilización, comprobar que están en buen estado, no colocarlas delante de una puerta, a no ser que su bloqueo esté totalmente garantizado, ni sobre elementos inestables o móviles (cajas, bidones, planchas, etc.) para ganar altura. No transportar cargas pesadas mientras se utilizan escaleras de mano.

- Aquellas escaleras fijas que supongan un riesgo de caída en altura de más de dos metros estarán dotadas de protecciones colectivas: barandillas reglamentarias con listón superior, listón intermedio y rodapié si existe la posibilidad de caída de objetos.
- Si la anchura de una escalera encuadrada entre dos muros supera el metro, tendrá pasamanos.
- Las escaleras estarán siempre limpias y libres de obstáculos. Subir y bajar con precaución, evitando las prisas y teniendo total visión del recorrido, especialmente cuando se transporta algún objeto.

2.3 Caída de objetos por desplome o derrumbamiento

Causas principales:

Rotura de estanterías por sobrecarga o sujeción incorrecta, caída de carga por estar mal apilada e inexistencia de rutinas de revisión periódica de la estabilidad de las estructuras estantes.

Consecuencias:

Desde golpes leves hasta lesiones más graves: fracturas de huesos, etc.

Medidas preventivas:

- Revisar periódicamente el estado de las estanterías, sustituyendo de inmediato aquellas baldas o estructuras que estén en mal estado.
- Respetar los límites de la carga máxima admisible, colocar el material correctamente sin que sobresalga de los estantes, asegurar el correcto arriostramiento de las estructuras estantes, apilar los materiales más ligeros abajo y los más pesados arriba y extremar las precauciones al recoger o dejar materiales desde las zonas de más altura de las estanterías.
- Evitar colocar sobre los armarios objetos susceptibles de caerse.



2.4 Caída de objetos en manipulación

Causas principales:

Objetos resbaladizos, con sistema de agarre incorrecto o base de apoyo inestable, o bien objetos que por su forma y dimensión son de manipulación complicada.

Consecuencias:

Generalmente leves: golpes, etc.

Medidas preventivas:

- Los objetos han de tener forma y dimensiones adecuadas sin esquinas con aristas vivas. Han de ser de fácil agarre y con base de apoyo estable, y estar limpios y

exentos de sustancias resbaladizas. Verificar que los elementos de agarre y las asas se encuentran en buen estado.

- Inspeccionar visualmente el recorrido a efectuar para su posterior transporte.

2.5 Golpes contra objetos inmóviles

Causas principales:

Falta de espacio en el lugar de trabajo por presencia de obstáculos en las zonas de paso, mal diseño, cajones abiertos, etc. Iluminación insuficiente..

Consecuencias:

En general son de carácter leve: golpes y magulladuras.

Medidas preventivas:

- Las zonas de trabajo deben tener espacio suficiente para desempeñar las tareas que requiere el puesto de trabajo, y deben mantenerse limpias y en orden.
- Mantener cerrados cajones u otros elementos abatibles.
- Garantizar unas condiciones lumínicas adecuadas.

2.6 Golpes y cortes por objetos o herramientas

Causas principales:

Utilización de tijeras, chinchetas, cúter, abrecartas, paquetes de folios, etc.

Consecuencias:

Generalmente leves: rasguños, pinchazos, heridas, etc.

Medidas preventivas:

No utilizar útiles puntiagudos o cortantes para usos distintos a los que están destinados. No transportar tijeras o cúteres en los bolsillos o con las hojas/filo al descubierto. Al utilizar la guillotina, no anular las protecciones que impiden introducir la mano por debajo de la hoja de corte. Tener precaución al utilizar destructoras de papel para evitar atrapamientos de manos, corbatas, partes salientes de la ropa o cabellos largos, y utilizarlas también con las protecciones puestas. Nunca tirar a la papelera vidrios rotos o materiales cortantes.



2.7 Contactos eléctricos

Causas principales:

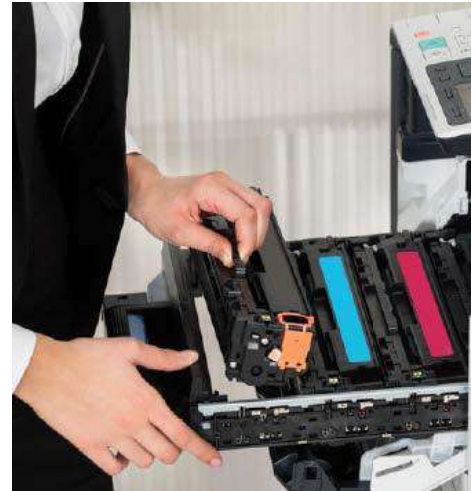
Utilización de equipos diversos conectados a la red eléctrica como ordenadores, fax, impresoras, fotocopiadoras, etc. Presencia de cableado, alargadores, enchufes o ladrones.

Consecuencias:

La gravedad de un accidente eléctrico depende de la intensidad de la corriente, el tiempo de descarga, la resistencia del propio cuerpo y, sobre todo, de las partes del cuerpo afectadas durante el recorrido de la descarga. En general, las consecuencias son quemaduras, tetanización, fibrilación ventricular, asfixia e incluso la muerte.

Medidas preventivas:

Alejarse de todas las partes activas en tensión, comprobar visualmente el buen estado del cableado eléctrico, no sobrecargar enchufes, ladrones y alargadores y evitar que sean aplastados o dañados. Tener instalada toma a tierra e interruptor diferencial. Nunca desconectar los aparatos tirando del cable, ni manipular o intentar reparar objetos o instalaciones eléctricas, debe hacerlo personal especializado. Siempre avisar ante cualquier anomalía eléctrica: cables pelados, enchufes rotos, etc. Nunca manipular aparatos eléctricos con las manos húmedas o mojadas.



2.8 Incendios



Causas principales:

Para que un fuego se inicie es necesario que coincidan en tiempo y lugar una serie de factores, a los que denominamos factores del fuego: combustible, comburente y calor. Por tanto, para evitar el inicio de un fuego bastará con eliminar alguno de sus factores.

Consecuencias:

Quemaduras, asfixia e incluso la muerte.

Medidas preventivas:

- > Depositar los residuos (papel, cartón, cartuchos vacíos de tóner, etc.) en contenedores adecuados. Prohibido fumar en los centros de trabajo.
- > Personal especializado debe revisar periódicamente las instalaciones eléctricas. Nunca acercar fuentes de calor (por ejemplo estufas) a elementos combustibles

como moquetas, cortinas, papeles, etc. Al finalizar la jornada comprobar que todos los aparatos eléctricos quedan desconectados de la red. Disponer de medios de detección, extinción y alarma en perfecto estado de funcionamiento y correctamente distribuidos. Elaborar un plan de emergencia y evacuación y formar a los trabajadores en el uso de equipos de alarma y extinción y en el modo de realizar la evacuación.

- Realizar periódicamente simulacros de evacuación.

2.9 Derivados de la exposición a agentes físicos

Causas principales:

Exposición a condiciones ambientales inadecuadas (falta o exceso de luz, deslumbramientos o reflejos), ausencia o mala climatización del lugar de trabajo (bajas o elevadas temperaturas, niveles de humedad bajos, falta de renovación de aire, etc.) y exposición a un nivel de ruido excesivo, que puede provocar una situación de falta de confort.

Consecuencias:

La mala iluminación puede provocar molestias, problemas o fatiga visual, cefaleas, etc.

Humedad relativa, temperatura y ventilación inadecuadas provocan situaciones de falta de confort térmico, cefaleas, picor en la garganta, estrés, somnolencia, etc.

Niveles de ruido no adecuados provocan situaciones de falta de confort acústico, que a su vez pueden favorecer situaciones de estrés, nerviosismo, falta de concentración, etc. El espectro de la disfunción vocal comprende, entre otras:

Medidas preventivas:

- Adecuar la intensidad de la iluminación a las exigencias visuales de las tareas (en trabajos con Pantallas de Visualización de Datos (PVD) se requieren como mínimo 500 luxes). Los puestos de trabajo se distribuirán perpendicularmente a las ventanas para evitar deslumbramientos. Evitar superficies de trabajo brillantes, etc.
- Es necesario un sistema de climatización y realizar su mantenimiento periódicamente. Se aconseja para los locales de oficina y similares una temperatura en verano de 23 a 27 grados centígrados, y en invierno de 20 a 24 grados. La humedad relativa debe estar comprendida entre el 50 y el 70% en presencia de electricidad estática.
- Se recomienda que el nivel sonoro sea lo más bajo posible y que no supere los 65 dB(A), si no se precisa concentración, y los 55 dB(A) cuando se requiera gran concentración. Aislar las fuentes de ruido y reubicar de zona las máquinas ruidosas. La disposición de materiales absorbentes del ruido en el techo, suelos o mamparas de separación entre puestos de trabajo es una solución muy efectiva.

2.10 Derivados de la carga física de trabajo

Causas principales:

En general, están asociadas a la utilización de PVD.

Adopción de posturas inadecuadas de trabajo asociadas a la forma de sentarse (falta de apoyo en la espalda y posturas con la espalda muy flexionada), a la posición de la cabeza y el cuello (flexión o torsión del cuello al escribir o mirar la pantalla, respectivamente) y a la posición de los brazos y muñecas mientras se tecldea (brazos sin apoyo, falta de sitio para apoyar las muñecas y desviación cubital de las manos al teclear). Movilidad restringida, asociada al trabajo sedentario. Realización de movimientos repetitivos por la utilización constante del teclado del ordenador. Uso frecuente del teléfono.

Consecuencias:

Dolores en cabeza, cuello, nuca, espalda y hombros. Lumbalgias, contracturas, hormigueos y tendinitis.

Medidas preventivas:

El puesto de trabajo sentado debe reunir las condiciones ergonómicas sobre ubicación del ordenador, entorno, silla y mesa de trabajo, tal y como se especifica en la guía del INSSBT sobre el Real Decreto 488/97.

Se debe adoptar una correcta higiene postural en el trabajo:



- Ajustar la altura de la silla de forma que los pies estén apoyados en el suelo (de no ser así, solicitar un reposapiés) y los codos sobre la mesa formando un ángulo recto. La silla de trabajo debe tener acolchado el asiento y el respaldo, y la tapicería debe ser de tejido aislante del calor y fácilmente transpirable. Su base debe disponer de 5 ruedas para facilitar la movilidad del trabajador de un sitio a otro y el acercamiento a la mesa de trabajo.
- Ajustar la altura e inclinación del respaldo hasta conseguir adoptar una postura cómoda de trabajo: espalda recta totalmente apoyada en el respaldo, vertical o ligeramente inclinada hacia atrás.
- La PVD debe colocarse sobre la mesa de trabajo, a ser posible en frente del trabajador a una distancia entre 40 y 90 cm, de forma que su parte superior se encuentre en la línea de visión horizontal y la parte inferior dentro de un ángulo de 60° bajo esa horizontal.
- La mesa de trabajo debe tener unas dimensiones mínimas de 160*80 cm, con suficiente espacio debajo para poder mover y estirar las piernas.
- El teclado debe situarse delante de la pantalla a una distancia mínima que permita el apoyo de las manos (10 cm del extremo de la mesa).
- Emplear medios auxiliares como atriles para transcribir documentos
- Cuando el uso del teléfono es frecuente debe evitarse la postura de “pinza” del teléfono entre la cabeza y el hombro; recurrir al uso de un auricular inalámbrico.
- Realizar pausas a lo largo del día y levantarse del asiento para estirarse con el fin de permitir relajar la tensión generada por la postura de estar sentado durante largos periodos de tiempo.

2.11 Contacto con agentes biológicos

Causas principales:

Exposición a hongos y bacterias, principalmente provenientes de los sistemas de climatización y ventilación.

Consecuencias:

Malestar general, cefaleas, picor en la garganta, problemas respiratorios, etc. en cabeza, cuello, nuca, espalda y hombros. Lumbalgias, contracturas, hormigueos y tendinitis.

Medidas preventivas:

- Realizar el mantenimiento y limpieza periódicos de los sistemas de ventilación y climatización presentes en las oficinas.
- Garantizar la renovación del aire, abriendo las ventanas periódicamente.

2.12 Otros factores psicosociales

Causas principales:

Sobrecarga y ritmo de trabajo, ambigüedad de rol, responsabilidad, falta de promoción, problemas de organización, falta de conocimiento de nuevos programas o aplicaciones informáticas, etc.

Consecuencias:

Ansiedad, depresión, apatía, fatiga, baja autoestima, absentismo, estrés e insatisfacción laboral.

En casos extremos pueden producirse problemas de tipo físico (problemas cardíacos).

Fatiga mental.

Medidas preventivas:

- Si es posible, organizar el trabajo de forma que el ritmo de trabajo lo marque uno mismo y se puedan realizar pequeñas pausas para evitar la fatiga. Distribuir claramente las tareas y competencias y dotar de los equipos y medios necesarios y adecuados para el trabajo a desarrollar.
- Son necesarias formación e información periódicas sobre cambios en aplicaciones informáticas u otros contenidos que permitan al trabajador tener conocimientos suficientes para conocer sus funciones y desarrollar sus tareas.



3. Formación general

3.1 A nivel profesional

Certificado de Profesionalidad de la ocupación de Actividades de Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, al amparo del Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo.

3.2 A nivel de prevención de riesgos laborales

Los trabajadores que desempeñan actividades de gestión administrativa deben conocer los riesgos derivados de su propia actividad y los generales de las oficinas y despachos:

- Curso sobre riesgos de trabajo en oficinas.
- Curso sobre utilización de pantallas de visualización de datos.
- Curso sobre prevención y protección contra incendios: medidas de actuación en situaciones de emergencia.
- Curso sobre carga física y mental: medidas preventivas.



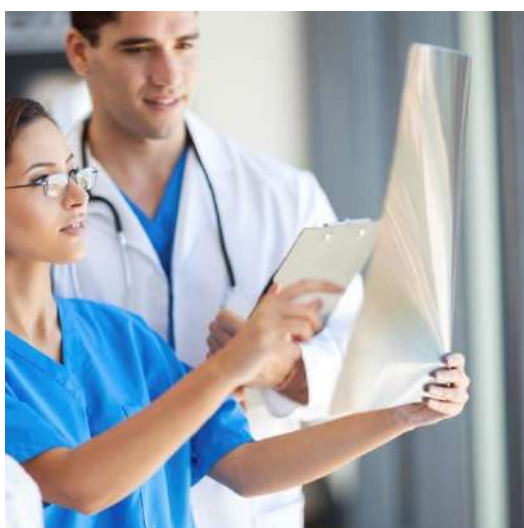
4. Medicina del Trabajo

Se consideran riesgos genéricos de exposición a:

- Riesgos químicos, procedentes de exposición a tintas de impresoras, fotocopiadoras, cartuchos de tóner, etc., así como a pegamentos, adhesivos, ozono, productos de limpieza e insecticidas.
- Riesgos biológicos, que se derivan de seres vivos en los sistemas de aire acondicionado, por humedad ambiental excesiva, bandejas de drenaje, humidificadores y humedades en paredes o suelos.
- Riesgos físicos, dependientes de las condiciones ambientales y de la utilización de maquinaria, que incluyen ruido (impresoras, ventiladores, aire acondicionado, etc.), radiaciones no ionizantes (pantallas de visualización, impresoras láser y microondas), humedad y temperatura ambientales, corrientes de aire, electricidad estática e iluminación, ya sea insuficiente, excesiva, inadecuada, deslumbrante, parpadeante, contrastes, etc.
- Riesgos por carga física de trabajo, entre los que se incluyen manipulación de pequeñas cargas, posturas forzadas, movimientos repetitivos, trabajos en espacios reducidos, trabajos de pie y esfuerzos visuales.
- Riesgos por carga mental de trabajo, como son ritmos y horarios de trabajo, factores de organización, resolución de conflictos, coordinación de tareas y reparto de actividades, así como los derivados de atención al cliente.

En base a estos riesgos genéricos, se considera necesario para poder aplicar los protocolos de vigilancia sanitaria específica la valoración individualizada de la evaluación de riesgos en cada caso, que definirá con más exactitud el desglose de riesgos específicos incluidos en cada bloque genérico. Es necesario además complementar los datos obtenidos de las evaluaciones con una historia clínico-laboral detallada de cada trabajador, para poder establecer exploraciones y pruebas complementarias acordes a su realidad laboral.

4.1 Protocolos Médicos aplicables



En todos los casos se aplicarán como mínimo los siguientes Protocolos Médicos genéricos:

- Protocolo de pantallas de visualización de datos, que incluirá una exploración visual específica, postural y osteomuscular, así como de carga mental.

Se aconseja complementar con:

- Exploración general básica, haciendo especial incidencia en problemas dérmicos y tróficos, conjuntivales y respiratorios de las vías superiores.
- Exploraciones complementarias de rutina: espirometría basal y audiometría.
- Cuestionarios específicos de carga mental y test de salud general.

5. Referencias bibliográficas

Certificado de Profesionalidad de la ocupación de Actividades de Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, área Administración y Auditoría, al amparo del Real Decreto 645/2011 de 9 de mayo.

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.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Real Decreto 488/97, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización de datos.

Recomendaciones establecidas en la guía sobre aplicación de dicho reglamento elaborada por el INSSBT.