

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES	2
1.3. CARACTERIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	3
1.4. FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	4
1.5. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	6
1.7. OBJETIVOS DEL TRABAJO DIRIGIDO.....	6
1.8. ALCANCES Y LIMITACIONES	7
1.9. METODOLOGÍA.....	8
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 CONCEPTOS	12
2.1 ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (AMFE)	14
2.2 EVALUACIÓN GENERAL DE RIESGOS.....	18
CAPÍTULO III.....	24
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	24
3.1 INTRODUCCIÓN.....	24
3.2 SERVICIOS OFERTADOS.....	24
3.2.1 Servicios de Call Center	25
3.2.2 Asistencia al Viajero	28
3.3 DISTRIBUCIÓN FÍSICA	28
CAPÍTULO IV	30
DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	30
4.1 INTRODUCCIÓN.....	30
4.2 ANÁLISIS DE RIESGOS.....	30
4.2.1 Clasificación de actividades e identificación de peligros	31
4.2.2 Identificación de Peligros	38

4.2.3	Descripción de los Riesgos que afectan al personal (relacionados con la Seguridad y la Salud Ocupacional del trabajador)	38
4.2.4	Riesgos ergonómicos.....	38
4.2.5	Inadecuada Iluminación.....	42
4.2.6	Peligros derivados por malas herramientas de trabajo	42
4.2.7	Transmisión de enfermedades contagiosas.....	43
4.2.8	Matriz de Riesgos.....	44
4.2.9	Valoración de Riesgos.....	45
4.3	ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (AMFE)	46
4.3.1	Identificación de Fallas Técnicas que afectan la continuidad de los servicios. ...	50
4.3.2	Descripción de posibles Fallas.....	50
4.3.3	Falla parcial o total en el funcionamiento de servidores	50
4.3.4	Fallas en la Red Local (LAN).....	50
4.3.5	Problemas de cortes de conexión entre Nacional Asistencia y el cliente.....	51
4.4	OTRAS AMENAZAS:.....	51
4.4.1	Corte de Energía eléctrica.....	51
4.4.2	Incendio en las instalaciones	52
4.5	CONCLUSIONES	53
CAPÍTULO V.....		54
DESARROLLO DEL PLAN DE CONTINGENCIAS.....		54
5.1	INTRODUCCIÓN.....	54
5.2	ACCIONES PREVENTIVAS.....	54
5.2.1	Acciones preventivas para controlar los riesgos que afectan al personal	54
5.2.2	Acciones preventivas para controlar las posibles fallas técnicas del Call Center	57
5.3	ACCIONES CORRECTIVAS	59
5.3.1	Acciones correctivas para las Fallas Técnicas que afectan la continuidad de los servicios	59
5.3.2	Otras Amenazas	68
5.4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	76
5.4.1	Mantenimiento Correctivo y Preventivo de equipos.....	76
5.4.2	Mantenimiento Correctivo y Preventivo de las instalaciones.....	77
5.5	CONCLUSIONES	80
CAPÍTULO VI		81

ANÁLISIS DE COSTOS Y BENEFICIOS	81
6.1 INTRODUCCIÓN	81
6.2 ANÁLISIS DE COSTOS Y BENEFICIOS DE EQUIPOS DE BACK UP	81
6.3 CONCLUSIONES	87
CAPÍTULO VII	88
IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	88
7.1 INTRODUCCIÓN	88
7.2 REALIZACIÓN DE SIMULACROS	88
7.3 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	89
7.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	92
7.5 MEJORAS DE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO	92
7.5.1 Central Telefónica Nacional Vida Seguros de Personas y Latina Seguros Patrimoniales	92
7.5.2 Verificación de medicamentos	95
7.5.3 Asistencia Vehicular Latina Seguros Patrimoniales	96
7.5.4 Televentas - VIVA	100
7.6 CONCLUSIONES	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	I