



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

C./ Puerta San Miguel, nº18, 1º, 1ª, 46800-XÀTIVA (Valencia)
www.astac.es - www.facebook.com/astacasociacion

. circular los peligros de los clientes deambulando por el taller .

Los riesgos que comporta que los clientes deambulen libremente por las instalaciones del taller.

Quizá haya llegado el momento de limitar estas malas costumbres.

¿Somos conscientes de todos los riesgos que supone cada cliente deambulando por el taller? La semana pasada falleció en accidente un cliente de un taller que no estaba en el lugar que le correspondía. Y esto puede volver a ocurrir en cualquier momento, poniendo en riesgo nuestro patrimonio, a nuestros empleados, o nuestra imagen comercial.

La pasada semana tuvo lugar el fallecimiento de un anciano en un percance acaecido en un taller de la provincia de Navarra.

Si bien y contra lo que en un primer momento se difundió, no tuvo que ver con el uso o mal funcionamiento de un elevador, el resultado fatal supuso el fallecimiento de una persona ajena al personal y a la titularidad de la empresa. Un vehículo se desplazó accidentalmente tras ser descendido de un gato en un proceso de verificación de lo más usual, aplastando a la víctima.

La pregunta primera es **¿qué pintaba en medio de una operación de reparación y mantenimiento una persona ajena a la empresa?** Algo poco lógico pero desgraciadamente cotidiano y frecuente en la vida diaria de todo taller.

A veces por exceso de confianza con el cliente, otras por miedo a dar una imagen de “bordes” o cualquier otro pudor social o comercial, o porque simplemente el cliente es atrevido y no encuentra elementos disuasorios en su afán de curiosear, el caso es que **sea por unas razones u otras es frecuente ver a clientes deambular por las instalaciones del taller, entre los vehículos y maquinaria, conversando con los operarios o curioseando en las operaciones que se realizan tanto en su propio vehículo como en los de otros clientes.**

El verlo todos los días no debe ser justificación para seguirlo permitiendo. Y no debemos normalizarlo. Todos asumimos y entendemos lógico que no se pueda acceder ni deambular por

las instalaciones de un hospital. Ni pasamos sin invitación a la trastienda o almacén de un comercio, ni deambulamos por las salas de tratamiento de un centro estético.

¿Por qué entonces normalizar el deambular sin justificación ni control por las instalaciones de un taller?

Muchos concesionarios de marca hace tiempo que ya limitaron esto. Y **es la política más recomendable, tanto por racionalización de las rutinas de nuestras instalaciones como por velar por la seguridad de los clientes, de sus bienes, del personal de la empresa y de los bienes y equipos del negocio.** **No dejemos de tener en cuenta que este tipo de riesgos habitualmente no están amparados por las pólizas de seguros pues pueden achacarse a temeridad o negligencia.**

No olvidemos que en las operaciones de taller se usan muchos procesos, equipos, productos y rutinas que pueden ser muy peligrosos para personas no habituadas a las mismas o que desconocen las precauciones adecuadas a la hora de mover vehículos por las instalaciones, elevarlos, usar equipos y máquinas, etc.

Hay un riesgo potencial o evidente en

- fuentes de calor (sopletes y pistolas de calor)
- Procesos químicos corrosivos (manipulación y mantenimiento de baterías)
- Procesos de corte y abrasión (proyección de partículas)
- Uso de maquinaria y equipos contundentes (martilleo, pistolas de impacto, elevadores de motores, grúas portaobjetos..)
- Manipulación de elementos pesados
- Movimiento de vehículos
- Uso de elevadores y gatos (elevación de vehículos y sus componentes mecánicos, como motores, transmisiones, partes de carrocerías, etc.).
- Uso de materiales químicos y adhesivos (aplicación de pinturas y aparejos, decapantes, antigrafiadores, limpiezas con disolventes, etc.)
- Técnicas abrasivas (lijadoras, esmeriladoras, corte por disco, etc...)
- Hay aún fosos y espacios a distintos niveles que puede crear riesgo de caídas
- Es frecuente que se produzcan derrames accidentales de fluidos en elementos a reparar (aceites, grasas, agua, anticongelantes, ácidos de batería,...) que generan durante el tiempo que media hasta su recogida y limpieza riesgos de resbalar y de caída.
- Riesgos eléctricos de distinta magnitud (del propio vehículo ya sea de combustión, eléctrico o híbrido, de aparatos de carga y recarga, de aparatos y equipos alimentados eléctricamente...)
- Riesgos de aparatos y elementos a presión (vehículos a gas, circuitos de aire acondicionado, mangueras de aire a presión, etc.)
- Riesgos de golpearse con elementos móviles y a diferentes alturas

- Riesgo de atrapamiento y de atropello (gatos, elevadores, grúas móviles y fijas, vehículos que deben desplazarse por el interior, y de y hacia el exterior de las instalaciones, etc.)

Los problemas más habituales que genera el deambular incontrolado de clientes:

- Interfieren en el trabajo de los empleados, provocando sin saberlo despistes, olvidos y retrasos en las operaciones en curso.
- Generan situaciones de riesgo para los propios empleados, accionando accidentalmente o por mera curiosidad mecanismos de máquinas, vertiendo accidentalmente productos, moviendo cosas de sitio, etc.
- Pueden invadir espacios de circulación, interferir en operaciones de movimiento de vehículos para su posicionamiento en áreas de trabajo, etc.
- Atentan en potencia contra la confidencialidad de la empresa o la debida a clientes (pueden ver documentos, procesos, materiales, proveedores, otros clientes, enseres, detalles de vehículos de clientes, etc).
- Pueden generar situaciones de inseguridad para los bienes de la empresa o para los de los clientes (herramientas y enseres que se “despistan”, cosas que desaparecen de los vehículos), despertando innecesariamente y de manera injustificada desconfianzas para con los empleados o del cliente hacia la empresa y personal,...

Los protocolos y recomendaciones de seguridad de los talleres en la generalidad de casos recomiendan u obligan a **señalizar y/o restringir los movimientos por áreas acotadas de trabajo, de circulación, de tránsito rodado o de tránsito peatonal... todo ello para reducir riesgos** de atrapamiento, de aplastamiento, de atropello, etc. Así como señalar zonas de riesgo potencial de caída desde distinta altura, de resbalamiento, de proyección de particular o calor, etc. Señalizaciones que en muchas ocasiones le cliente desconoce o prefiere ignorar, caso de existir.

CONCLUSION: No hay razones lógicas ni prácticas que justifiquen que los clientes se muevan sin control por las áreas del taller ajenas al espacio de recepción y de administración específicos para usuarios.

Todo acceso no controlado a otras áreas les pone en riesgo, pone en riesgo innecesariamente a tus empleados e instalaciones y cualquier situación anómala puede fácilmente reportarte un perjuicio económico por responsabilidades civiles o penales derivadas de la negligencia y ausencia de control preventivo y de seguridad.

Aplica zonas señalizadas de tránsito y utiliza anuncios, elementos de control de paso (un simple cinta o cadenilla es bastante eficaz y económica) para delimitar el punto final de acceso y no dudes en dar instrucciones de estas limitaciones a tus clientes desde la mayor cordialidad pero con la suficiente firmeza para lo tomen en serio.

Recuerda tu última visita al dentista. Seguro que ningún otro paciente entro en la sala de consulta y tratamiento mientras te estaba atendiendo a ti.