

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA



ESCUELA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE AMBIENTAL

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SEGURIDAD LABORAL E HIGIENE
AMBIENTAL**

PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE
IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA

ESTUDIANTE

ANDREA ALPÍZAR HIDALGO

Cartago, junio, 2023



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

CONSTANCIA DE DEFENSA PÚBLICA

El presente Proyecto de Graduación titulado “PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA”, realizado en la empresa “CORREOS DE COSTA RICA”, ha sido defendido públicamente ante el Tribunal Examinador integrado por las profesoras Adriana Campos Fumero, DrPh, María Gabriela Rodríguez Zamora, MSc, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental del Instituto Tecnológico de Costa Rica. La orientación y supervisión del trabajo desarrollado por la estudiante, estuvo a cargo de la profesora asesora Ara Villalobos Rodríguez, MGP.

Se indica al final el nombre y firma de los miembros del Tribunal Examinador, el nombre y firma del profesor asesor, el nombre y firma del estudiante y por último la fecha de defensa.

ADRIANA MARIA CAMPOS FUMERO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
ADRIANA MARIA CAMPOS
FUMERO (FIRMA)
Fecha: 2023.06.28 08:38:44
-06'00'

Ing. Adriana Campos Fumero
Miembro del Tribunal Examinador

MARIA GABRIELA RODRIGUEZ ZAMORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por
MARIA GABRIELA RODRIGUEZ
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2023.06.28 10:19:08
-06'00'

MSc. María Gabriela Rodríguez Zamora
Miembro del Tribunal Examinador

ARA LILLIANA VILLALOBOS RODRIGUEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por
ARA LILLIANA VILLALOBOS
RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.06.28 11:32:52
-06'00'

Ing. Ara Villalobos Rodríguez
Profesora asesora

Cartago, 27 de junio de 2023

AGRADECIMIENTOS

A mis compañeras, María Paz Robledo Soto quien estuvo acompañándome en todo este camino y a Yanina Hernández Acuña; porque, aunque no nos conocemos y cada una llevó su proceso de proyecto a su ritmo; siempre estuvieron disponibles para apoyarme y motivarme. ¡Felicidades Licenciadas!

A mis demás compañeros (as) en la Gerencia de Recursos Humanos y en Correos de Costa Rica que me brindaron su apoyo durante todo este proceso.

A la profesora tutora Ara Villalobos Rodríguez, por su guía, apoyo y paciencia en este proyecto.

A la Gerencia de Recursos Humanos por su apoyo.

A la empresa Correos de Costa Rica, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollarme en mi ámbito personal, profesional y laboral.

A mi amiga Carolina Jiménez Amador, que a la distancia estuvo brindándome sus consejos y apoyándome.

DEDICATORIA

A mi pareja Pablo Fernández Gómez, por el apoyo y paciencia en todo este proceso.

A mi familia, por el apoyo incondicional y sus palabras de ánimo y motivación en todo momento.

A mi jefa Glenda Mairena Malespín y a mi compañera Diana Ramírez Solano, ambas de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral por apoyarme en este proceso y brindarme palabras de motivación cuando lo necesitaba.

A mis compañeras de trabajo Adriana Castillo Valerio, Belarmina Navarro Gamboa, Diana Montenegro Morales, Laura Bogantes Matamoros, Lucrecia Pessoa Fernández por sus palabras de ánimo en diferentes momentos de este proceso y por estar al pendiente y apoyándome.

RESUMEN

Correos de Costa Rica requiere de un programa que le permita establecer una gestión administrativa estructurada y documentada de los accidentes recopilados en SYSOTools.

Se plantea como proyecto un programa para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad en Correos de Costa Rica y su propuesta de implementación.

La recolección de la información se realizó por medio de entrevistas estructuradas a las partes interesadas y mediante revisión documental, que permitió examinar la política y procedimientos, con el fin de que sean insumos útiles para el programa propuesto. Además, se trabajó con los datos de eventos recolectados con el software SYSOTools, para establecer su caracterización, identificar requerimientos para la propuesta y realizar un análisis detallado de esta información.

Dentro de los principales hallazgos se evidenció la necesidad de contar con una gestión estructurada, de documentar e investigar todos los eventos, promover la capacitación en cuanto a la accidentabilidad; para lograr el involucramiento de jefaturas, directores, colaboradores, miembros de Comisiones de SO, de brigadas y en general de toda la organización.

La propuesta, se enfocó en incorporar los elementos necesarios para generar impacto e interés por la gestión estructurada y documentada de la accidentabilidad; pero con apoyo del software SYSOTools, que contribuirá para el seguimiento de los eventos en la organización y la investigación de éstos; igualmente enfatiza esfuerzos en cuanto a capacitación y al seguimiento por indicadores.

Palabras Claves: Programa, Gestión, Accidentabilidad, Implementación.

ABSTRACT

Correos de Costa Rica requires a program that allows it to establish a structured and documented administrative management of the accidents collected in SYSOTools.

A project is proposed as a program to strengthen the administrative management of accident reporting in Correos de Costa Rica and its implementation proposal.

The information was collected through structured interviews with stakeholders and document review, which allowed for the examination of policies and procedures to provide useful inputs for the proposed program. In addition, data from events collected with the SYSOTools software were analyzed to characterize them, identify requirements for the proposal, and conduct a detailed analysis of this information.

Among the main findings, the need for structured management, documentation, and investigation of all events was evident. It also highlighted the importance of promoting training on accident reporting to involve management, directors, employees, members of Occupational Health and Safety Committees, and brigades throughout the organization.

The proposal focused on incorporating the necessary elements to generate impact and interest in the structured and documented management of accident reporting, with the support of the SYSOTools software. This software will contribute to tracking events within the organization and conducting investigations. The proposal also emphasizes efforts in training and monitoring through indicators.

Keywords: Program, Management, Accident Reporting, Implementation.

ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE DEFENSA PÚBLICA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
A. Identificación de la empresa.....	1
1. Visión y Misión de la empresa	1
B. Planteamiento del problema.....	5
C. Justificación del proyecto	5
D. Objetivos del proyecto de Graduación	7
E. Alcances y Limitaciones del Trabajo	8
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	15
1. Tipo de Investigación:	15
2. Fuentes de Información:.....	15
3. Población y Muestra:	17
4. Operacionalización de Variables	21
5. Descripción de instrumentos o herramientas de investigación	26
6. Plan de Análisis.....	32
IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	35
V. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	56
VI. Bibliografía	57
VII. Apéndices	61

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de Variables para el Objetivo 1	22
Cuadro 2: Operacionalización de Variables para el Objetivo 2	23
Cuadro 3: Operacionalización de Variables para el Objetivo 3	24
Cuadro 4: Matriz Informativa sobre la Revisión Documental política y procedimiento existente	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama Visión, Misión y Valores de la empresa.....	1
Figura 2: Mapa con centros de negocio de Correos de Costa Rica en el territorio nacional	3
Figura 3: Organigrama Simplificado de La Organización.....	4
Figura 4: Diagrama de Procesos	4
Figura 5:Gráfico de eventos por sitio de trabajo para los años 2021 y 2022	18
Figura 6: Diagrama de Plan de Análisis	32
Figura 7: Gráfico sobre respuestas a preguntas realizadas en entrevista a colaboradores	37
Figura 8: Gráfico sobre pregunta cantidad de reportes de incidentes realizados a jefaturas de sitios críticos.....	37
Figura 9: Gráfico sobre preguntas investigaciones de incidentes realizadas y planes de acción para incidentes realizados a jefaturas de sitios críticos	38
Figura 10: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2021 y áreas críticas	42
Figura 11: Enfermedades reportadas en SYSOTools, año 2021	43
Figura 12: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 y áreas críticas	44
Figura 13: Enfermedades reportadas en SYSOTools, para 2022.....	44
Figura 14: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 por tipos.....	45
Figura 15: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 por puesto.....	46
Figura 16: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2021 por puesto.....	46

Figura 17: Gráfico sobre respuestas a entrevista estructurada realizada a colaboradores que han reportado eventos en 2021 y 2022.....	47
Figura 18: Gráfico sobre los aspectos que durante una entrevista, le han sido consultados a los colaboradores que han reportado eventos en 2021 y 2022	48
Figura 20: Gráfico sobre respuestas a entrevista realizada a jefaturas, respecto a la modalidad que prefieren para realizar las investigaciones de los eventos	50
Figura 21: Gráfico sobre respuestas a pregunta de instrumentos que consideran las jefaturas que deben ser parte de la recolección e investigación de eventos	51
Figura 22: Gráfico sobre la respuesta a los aspectos que se requieren incorporar para investigar eventos, de acuerdo con la entrevista a las jefaturas.....	52
Figura 23: Gráfico sobre la cantidad de jefaturas que apoyan el incorporar miembros de Comisiones de SO y de brigada para investigaciones y seguimiento de planes de acción	52

I. INTRODUCCIÓN

La diversificación de servicios ha sido la clave para que Correos de Costa Rica se posicione como la empresa líder en logística en los últimos años. Más allá de un operador postal, el Correo se ha convertido en un aliado en el quehacer diario de personas y empresas, acortando distancias, simplificando trámites y apostando a la descentralización a través de convenios interinstitucionales que atienden necesidades de primera mano de la población costarricense.

A. Identificación de la empresa

1. Visión y Misión de la empresa

Figura 1: Diagrama Visión, Misión y Valores de la empresa



Fuente: <https://correos.go.cr/vision-estrategica-empresarial/>

2. Antecedentes/Historia de la empresa

El 29 de mayo de 1998, se publica la Ley 7768 que crea a Correos de Costa Rica S.A. como empresa con acciones del Estado regida por el derecho privado. En la protocolización del acta de la sesión ordinaria número diecisiete del Consejo de Gobierno, celebrada en la Presidencia de la República en Zapote, el veinticinco de agosto de mil novecientos noventa y ocho, artículo cuarto, constituido en Asamblea Constitutiva de Accionistas de CORREOS DE COSTA RICA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Se establece como el correo oficial de la República y asume los derechos y obligaciones inherentes a este carácter. Según lo anterior, para el logro de sus fines puede comprar, vender, pignorar, hipotecar, arrendar, administrar y cualquier otro modo legítimo adquirir, poseer, enajenar o gravar, toda clase de muebles o inmuebles, derechos reales y personales, concesiones, licencias y privilegios: recibir herencias y legados, controlar, adquirir y operar negocios de otras empresas o personas, dar y tomar en arriendo; emitir y negociar todo tipo de títulos valores y, en forma amplia, desenvolverse en su giro con entera personalidad jurídica, sin más limitaciones que las que le impongan las leyes y sus reglamentos. Sin embargo, no puede vender, cambiar, hipotecar ni legar el edificio histórico de Correos, situado en San José.

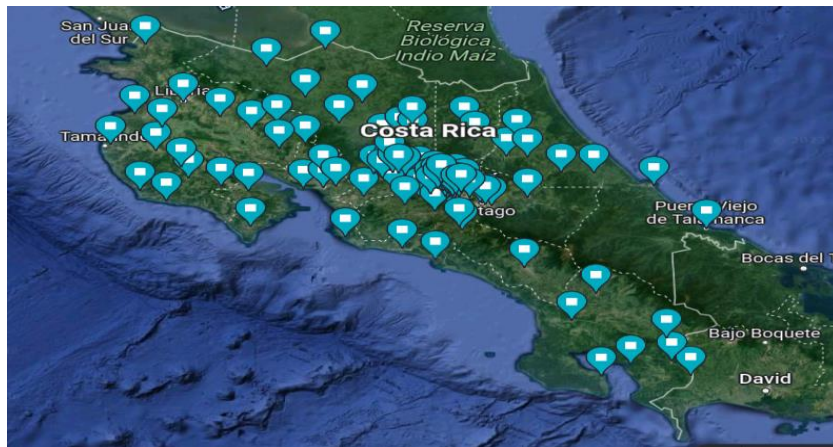
Además, la Asamblea de Accionistas la conforma el Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica y por tanto la forma de operar y de tomar sus acuerdos, es la establecida por la normativa rectora para este órgano.

Complementario a lo expuesto, en el Análisis Pestel que se encuentra en el Apéndice 1, es posible ver más detalles del Microambiente de la organización.

3. Ubicación Geográfica

Correos de Costa Rica cuenta con más de 100 centros de negocios distribuidos en todo el territorio nacional:

Figura 2: Mapa con centros de negocio de Correos de Costa Rica en el territorio nacional



Fuente: Elaboración con las ubicaciones disponibles en: <https://correos.go.cr/oficinas/>

4. Cantidad de Empleados

La empresa tiene una planilla que contempla alrededor de 1700 empleados en todo el país.

5. Mercado

Se desenvuelve en el mercado nacional e internacional por medio de servicios orientados a tres grandes grupos: personas, corporativo y Pymes. En el Apéndice 2, es posible ver con detalle los servicios que se ofrecen para cada uno de estos grupos.

6. Organigrama de la Organización

Existe un organigrama aprobado por Junta Directiva: acuerdo no. 10340, sesión número: 1748, fecha: 29/08/2022; pero por ser extenso, solo se muestra a continuación un resumen del mismo con sus principales áreas:

Figura 3: Organigrama Simplificado de La Organización

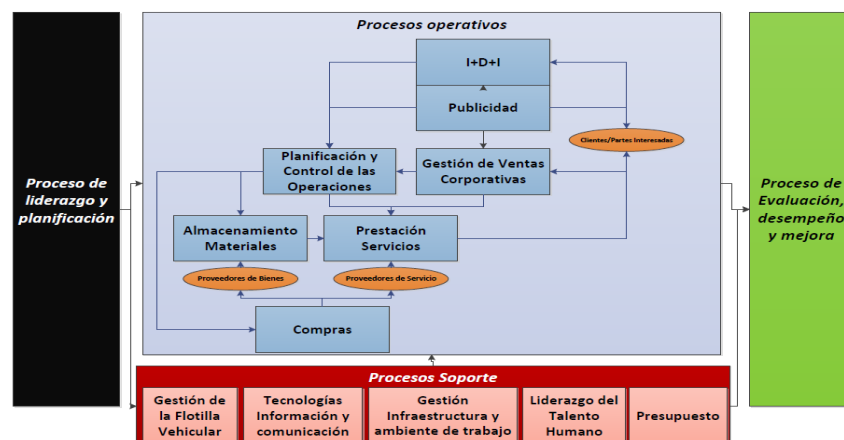


Fuente: <https://correos.go.cr/wpcontent/uploads/2022/09/PATH.F1-Estructura-Organizacional-V10.pdf>

7. Proceso Productivo y Productos

Se muestra las actividades de la cadena de valor más relevantes, igualmente se puede ver detalles adicionales del Modelo del Negocio en el Apéndice 3.

Figura 4: Diagrama de Procesos



B. Planteamiento del problema

Correos de Costa Rica cuenta con la herramienta SYSOTools, que permite visualizar tanto la cantidad como el tipo de accidentes que ocurren a sus colaboradores. No obstante, la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades laborales es una parte crítica de la salud y seguridad ocupacional en cualquier organización y no basta con que se realice de forma reactiva, solamente registrando eventos.

Por lo tanto, de esta forma se está incumpliendo con los requisitos legales pertinentes en materia de seguridad y salud ocupacional y con la necesidad de establecer acciones orientadas a evitar su recurrencia. Además, resulta necesario contar con una gestión integral de los eventos, que permita tener evidencia estructurada de la investigación de estos y los mecanismos de acción de mejora, aprovechando al máximo el software SYSOTools.

C. Justificación del proyecto

Este proyecto se presenta considerando que hace dos años se empezó a invertir anualmente un estimado de ₡ 2 496 000,00 en la herramienta SYSOTools; que permite recopilar información sobre la accidentabilidad en Correos de Costa Rica. No obstante, la empresa necesita que se aproveche al máximo los recursos que se invierten y actualmente existe la necesidad de que esta información recopilada por dicha herramienta se utilice en conjunto con una documentación estructurada, para darle una correcta gestión a estos eventos.

Además, es necesario asegurarse de que la organización cumpla con la legislación; ya que, aunque la herramienta permite conocer la cantidad, tipo de evento y hacer los avisos de accidente para que el personal acuda a servicios médicos, existe incumplimiento en la obligación de investigar y de documentar lo necesario como parte de un proceso establecido y de seguimiento a la accidentabilidad.

Adicionalmente y con respecto a la información que muestra SYSOTools, cabe mencionar que se registran 218 casos para el 2021 y 232 casos para el 2022; en ambos datos contemplando los totales reportados en el software. Lo indicado, constituye información vital, porque al analizar el detalle de los casos que se han presentado, es posible que se puedan definir las características de la documentación, lineamientos, políticas, entre otros que se requieren establecer para su gestión.

Por otra parte, para la empresa dentro de su estrategia organizacional y en su parte gerencial, es muy importante abordar los aspectos que pueden poner en riesgo su imagen, aprovechar los recursos, promover la agilidad y la innovación en los procesos; así como el hacer un esfuerzo por lograr una cultura orientada a la gestión fuerte de los eventos que les ocurren a los colaboradores; considerando que se involucre a todo el personal de la organización y se genere la documentación de respaldo correspondiente.

Finalmente, esta propuesta busca contribuir a generar valor, a la mejora continua de la organización, a promover una cultura orientada a la gestión y a que se aproveche la información recopilada en la herramienta SYSOtools para tomar decisiones informadas y eficaces.

D. Objetivos del proyecto de Graduación

Objetivo General:

Proponer la implementación de un programa que fortalezca la gestión administrativa y estructurada de la accidentabilidad.

Objetivos Específicos:

1. Determinar los aspectos asociados a la gestión administrativa de la accidentabilidad que conoce el personal de la organización.
2. Analizar la accidentabilidad en la organización en los períodos 2021 y 2022.
3. Diseñar la propuesta documental estructurada y estandarizada para la gestión administrativa de la accidentabilidad y para su implementación.

E. Alcances y Limitaciones del Trabajo

Alcances:

El proyecto pretende entregar como producto final un programa para el fortalecimiento de la gestión de la accidentabilidad y su propuesta de implementación en Correos de Costa Rica.

En el mismo se analiza el contexto en torno al registro de los eventos (accidentes y enfermedades) que actualmente lleva la empresa en la herramienta SYSOTools; dado que de los incidentes no se cuenta con registros y es parte de lo que se quiere mejorar con la propuesta.

Además, busca establecer el proceso a seguir, política, lineamientos, procedimientos de estandarización y responsabilidades que enmarquen su gestión y puedan permear en la cultura de la organización. El proyecto considera todo lo necesario en cuanto a documentación, registros, metodología a utilizar para identificar posibles causas de eventos, así como, para documentar los planes de acción. Así mismo, brinda una propuesta para su implementación paulatina en la empresa

No obstante, está orientado a establecer toda la documentación y los procedimientos necesarios para que se lleve a cabo la investigación de los eventos relacionados a la accidentabilidad y establecer planes de acción. Considerando que, si se implementa esta propuesta documental, se brinda capacitación adecuada a los involucrados y se da el seguimiento correspondiente; se podría tener un impacto futuro en la reducción de eventos y la disminución de incapacidades.

Limitaciones:

La empresa cuenta con políticas estrictas de confidencialidad, por lo que puede haber información de referencia a utilizar que debe mostrarse de manera general o en modo resumen. Por ejemplo; los datos de accidentabilidad que registra SYSOTools se mostrarán de manera general, en resumen, no contemplará información personal de ninguno de los colaboradores.

La información sobre SYSOTools, será manejada sin datos personales (nombre, domicilio, teléfono, entre otros) de los colaboradores de la empresa. Únicamente se podrán visualizar datos de la autora del proyecto.

En cuanto a accidentes no se incluye el registro o investigación de accidentes en trayecto “in itinere”, éstos no son considerados, pero pueden incluirse en otra fase adicional y posterior a la implementación de lo propuesto.

Referente a enfermedades se consideran únicamente las de índole laboral; considerando que si bien la enfermedad COVID 19, ya es considerada enfermedad laboral bajo ciertas circunstancias; éstas no son consideradas para esta propuesta. Igualmente, no son considerados los casos de enfermedad psicosocial, ya que los mismos están sujetos a la percepción del colaborador, se rigen por otras políticas internas, requieren de análisis más complejos, y de especialistas en esta área.

Respecto a los contratistas, existen otros lineamientos internos de la empresa que los regulan; por lo anterior en este proyecto no se consideran de manera inicial; pero podrían considerarse más adelante en otra etapa posterior. No obstante, es importante mencionar que actualmente todo el proceso de reporte, lineamientos, políticas, pólizas e investigación corre por cuenta del contratista y lo que obtiene la empresa es un informe con el detalle de lo investigado por ellos y el plan de acción que aplicarán para evitar que ocurra nuevamente.

II. MARCO TEÓRICO

Herramientas tecnológicas y su asociación con un programa

En la actualidad existen en el mercado herramientas o software que le permiten a las empresas realizar de una manera más digital y ordenada la gestión de sus eventos; esto siempre que se dé el uso adecuado y se le ingrese información clara y con base en los protocolos de la organización. Lo anterior porque, aunque muestran una propuesta base, respecto a accidentabilidad, la gestión de los eventos puede ser abordada de diferente manera y es por esto que además de protocolos se pueden establecer programas que se complementen con dichas tecnologías.

Partiendo de lo anterior es que en este caso el software SYSOtools, se puede describir como *“un Software para Seguridad y Salud Ocupacional, diseñado especialmente para apoyar la Seguridad y Salud en el Trabajo de empresas de todos los sectores y que busca facilitar el registro, consulta y evaluación de la información relacionada con la Prevención, Accidentalidad y Acciones de mejora de la Empresa, a través de herramientas informáticas diseñadas para lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles”*(Portales Tecnológicos de Servicios S.A, 2016), el cual permite facilitar la gestión; pero también requiere del enlace con los requerimientos propios de cada organización, para que se le pueda sacar el mayor provecho.

En este caso el complemento con un programa surge considerando que según la norma INTE T29:2016, es útil para implementar estrategias, procedimientos, tácticas y proyectos en una organización (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, 2016) y por lo tanto si se le da un enfoque administrativo que caracterice la gestión del mismo, será de gran ayuda en el abordaje de la accidentabilidad.

Aspectos a considerar en un programa de gestión administrativa

Un programa siempre establece metas específicas y objetivos para cada involucrado en el proceso. Dichos objetivos deben ser medibles para poder comprobar su ejecución y definir un plazo de ejecución máximo para la realización de cada tarea; así como la retroalimentación del desempeño que será imprescindible para que se pueda realizar el seguimiento de cada proceso (ECO3 Multimedia S.A, 2022).

Además, puede contemplar un enfoque administrativo; mediante la agrupación de información documental que se refleje en una serie de pasos y que permitan la formulación completa de ese programa por objetivos. Respecto a estos pasos a seguir (de Laurelli, 2022) propone *“analizar el problema; buscando entenderlo profundamente, incluir el contexto, especificar la solución, diseñar la solución utilizando el contexto en el que se aplicará, y establecer los costos y riesgos asociados; para finalmente implementar el diseño, probar el programa y evaluar el logro de objetivos, fomentando la mejora continua”*.

Adicionalmente, conlleva la gestión administrativa buscando que la organización alcance los objetivos y utilice los recursos de manera eficiente; por cuanto ésta se convierte en una clave para las empresas y sirve como guía para la ejecución de las tareas y para cumplir con los objetivos planteados, siempre aplicando procesos como planificación, organización, dirección y control (Universidad Latina de Costa Rica, 2020).

Es desde este enfoque por alcance de objetivos y estructura en la ejecución de los procesos, que se logra el interés y el compromiso de los altos mandos para con las propuestas y en este caso con el programa.

El compromiso de los altos mandos y la organización

Ahora bien y como un aspecto fundamental, dicho programa deberá ir respaldado por un liderazgo estratégico, firme y sólido que contribuya al compromiso de los demás involucrados y a su implementación (Seguridad y Salud Laboral Integrada con Tecnología, 2019). Lo anterior, considerando que un vínculo fuerte con el plan estratégico de la organización contribuirá a ser la guía de *la organización, indicándole a dónde quiere ir y las acciones que se deben realizar y priorizar para conseguir los objetivos propuestos* (Asana Inc, 2023).

En cuanto a la alta gerencia es fundamental que debe ser responsable del establecimiento y cumplimiento de la política, de mantenerse informada del avance y resultados que vaya generando el programa y de difundir la importancia hacia todo el resto de la organización con el objetivo de lograr el compromiso de las jefaturas y de los colaboradores hacia las acciones orientadas a dar gestión a la accidentabilidad de una empresa (Plataforma cero accidentes, 2021)

Considerando dicha responsabilidad, surge la importancia de que los altos mandos respalden los procesos de investigación de la accidentabilidad, por medio de la gestión documental que se lleve a cabo como parte del cumplimiento legal y para el abordaje de estos eventos. Es por esto que un programa es de gran utilidad para establecer todos los lineamientos necesarios para realizarla y documentarla, acorde con las características e intereses de la organización.

Enfoque del programa en la gestión documental de la accidentabilidad

Por otra parte, y por el enfoque de accidentabilidad que contempla la propuesta, legalmente una empresa está obligada a llevar control y a la investigación de los eventos que sufren sus colaboradores y que están asociados a su entorno laboral; entre dichos eventos se encuentran los incidentes, accidentes y las enfermedades laborales. (Consejo de Salud Ocupacional, 2022)

En relación con los eventos indicados es importante que se debe dar relevancia a cada uno de ellos, dado que existen teorías que denotan la importancia de identificarlos, de relacionarlos y de su investigación; entre estas relaciones se puede mencionar el triángulo de la accidentabilidad; una representación de la relación que existe entre la gravedad y la frecuencia con la que se producen los accidentes. A través del triángulo de accidentabilidad es posible ver las conexiones entre los accidentes de carácter grave, los accidentes menores y los conocidos como cuasi accidentes(Grupo ESGinnova, 2022). Con el triángulo de accidentabilidad también se puede demostrar significativamente lo importante que es considerar todo lo que engloba la gestión de la accidentabilidad para las diferentes áreas de la organización.

Con los datos de la cantidad de eventos, es posible determinar áreas críticas; es decir aquellas que reflejan mayor cantidad de casos y los tipos de accidentes; que como parte de la propuesta se considera insumo fundamental para ir definiendo la posible implementación paulatina que se le puede dar al programa. Este proceder se fundamenta en establecer la incidencia de los accidentes en relación con factores como los diferentes sectores, ramas de actividad, empresas, procesos de trabajo y tipos de tecnologías (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

Además, considerando referencias en el Sector Correos y Postal los eventos que mayormente se presentan y a los que debe dárseles gestión son los accidentes de tránsito principalmente en motocicleta y la afectación por trastornos musculoesqueléticos que se puede manifestar como accidente o enfermedad laboral(Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2019).Por esto, para el proceso de investigación con la propuesta documental, se contempla los eventos en la ruta laboral; es decir, cuando el colaborador está su ruta asignada y en su horario de trabajo.

En cuanto a esa gestión que se requiere, es primordial tener presente que la (Confederación Canaria de Empresarias, 2018) indica que se trata de *“gestionar adecuadamente un accidente y que consiste en aprovechar la información sobre un fallo en el sistema para aprender sobre él, es decir, en convertir el accidente en una labor preventiva, analizando lo sucedido para tomar medidas encaminadas a evitar que pueda volver a producirse. Este análisis de lo sucedido es lo que comúnmente se denomina Investigación del Accidente.”*

Aunado a lo anterior, esa investigación de los eventos debe ser realizada y respaldada en un enfoque de gestión administrativa que contemple la elaboración de normas, políticas e instrucciones de trabajo; que contribuirán a alcanzar los objetivos planteados a hace uso eficaz de los recursos y a buscar capacitar a los involucrados en las diferentes tareas que deberán ejecutar. (Euroinnova, 2023)

Una vez que es realizado el proceso documental y que es aplicado a la investigación de los eventos con el objetivo de llegar a generar planes de acción, es importante realizar la promoción de lo logrado con lo implementado con el programa, pero siempre dando el seguimiento correspondiente.

Promoción del programa y seguimiento

Finalmente, dentro de los aspectos que pueden potenciar la promoción del programa se encuentran: la generación de reportes estadísticos a partir de los datos que se recopilan en el software, el establecimiento de la documentación en los formatos correspondientes, la comunicación del avance de la implementación a los involucrados y el que se brinde la capacitación de manera dinámica para la concientización del programa. Así mismo, el seguimiento que se le dé como parte de la mejora continua por parte de los responsables; dado que esto permitirá mantener a las personas involucradas, comprender sus responsabilidades, ser más competentes y buscar mejorar continuamente (Giraldo, 2021).

III. METODOLOGÍA

1. Tipo de Investigación:

La propuesta planteada consiste en una investigación de tipo descriptiva y aplicada. En este caso el estudio es descriptivo al buscar analizar las características de un fenómeno en un grupo o población (Sampieri, 2014), por lo que este proyecto pretende describir toda situación actual y detalles necesarios para el problema a resolver.

Por otra parte, se trataría también de una investigación aplicada, ya que con la información obtenida y por medio de formatos establecidos se quiere diseñar todo lo referente a la propuesta, de tal forma que se cuente con todo lo necesario para su futura implementación.

2. Fuentes de Información:

Para el desarrollo del proyecto se consultaron fuentes de tipo primario, secundario y terciario de información; que se detallan a continuación:

- **Fuentes Primarias:**

En este caso corresponde a:

- Información de accidentes en software SYSOTools.
- Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Capítulo 60. Programas de Seguridad.
- Norma INTE T29:2016 Guía para elaboración del programa de salud y seguridad en el trabajo.
- Norma INTE 74:2002 Procedimiento para la investigación de accidentes e incidentes.

- Norma INTE 23-1:2016 Parte 1 Requisitos mínimos para el registro y preparación de estadísticas de incidentes laborales en las organizaciones.
- Norma INTE 23-2:2016 Parte 2 Procedimiento para la investigación de incidentes
- Revisión de documentos de propuestas de gestión administrativa, programa de gestión de administración de riesgos, programa institucional para el manejo de casos por riesgos del trabajo del poder judicial, programas para el control de riesgos y programas de seguridad y salud.
- Revisión de documentos de procedimiento de reporte e investigación de accidentes de trabajo de la Procuraduría General de la República, Procedimiento de Investigación Accidentes e Incidentes de la Universidad Central de Chile, procedimiento de reporte de incidente que afecta los objetivos empresariales, manual para la investigación de accidentes laborales del Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Revisión documental de Metodología para la Formulación del plan de Capacitación, Asamblea Legislativa 2019.; las Comisiones de Salud Ocupacional y su papel en el Ministerio de Educación Pública.
- INTRACOR; formatos para elaboración de documentación de políticas, procedimientos, guías, planes.

- **Fuentes Secundarias:**

En este caso corresponde a:

- NTP 592: La gestión integral de los accidentes de trabajo (I): tratamiento documental e investigación de accidentes.

- **Fuentes Terciarias:**

En este caso corresponde a:

- Google académico, búsquedas de accidentabilidad, capacitación , programas
- Repositorio de la Biblioteca José Figueres Ferrer, Tesis de programas relacionados con accidentes.

3. Población y Muestra:

Con respecto a la población de estudio se consideró, para las entrevistas estructuradas:

1. Entrevista estructurada: Colaboradores con eventos registrados en 2021 y 2022:

Personal que sufrió accidentes y enfermedades laborales entre los años 2021 y 2022 y que se encuentran registrados en SYSOTools. Respecto a lo anterior es importante mencionar que se trata de 218 casos para el 2021 y a 232 casos para el 2022; para un total de 450 casos. No obstante, se consideraron 369 casos en total, por las siguientes razones:

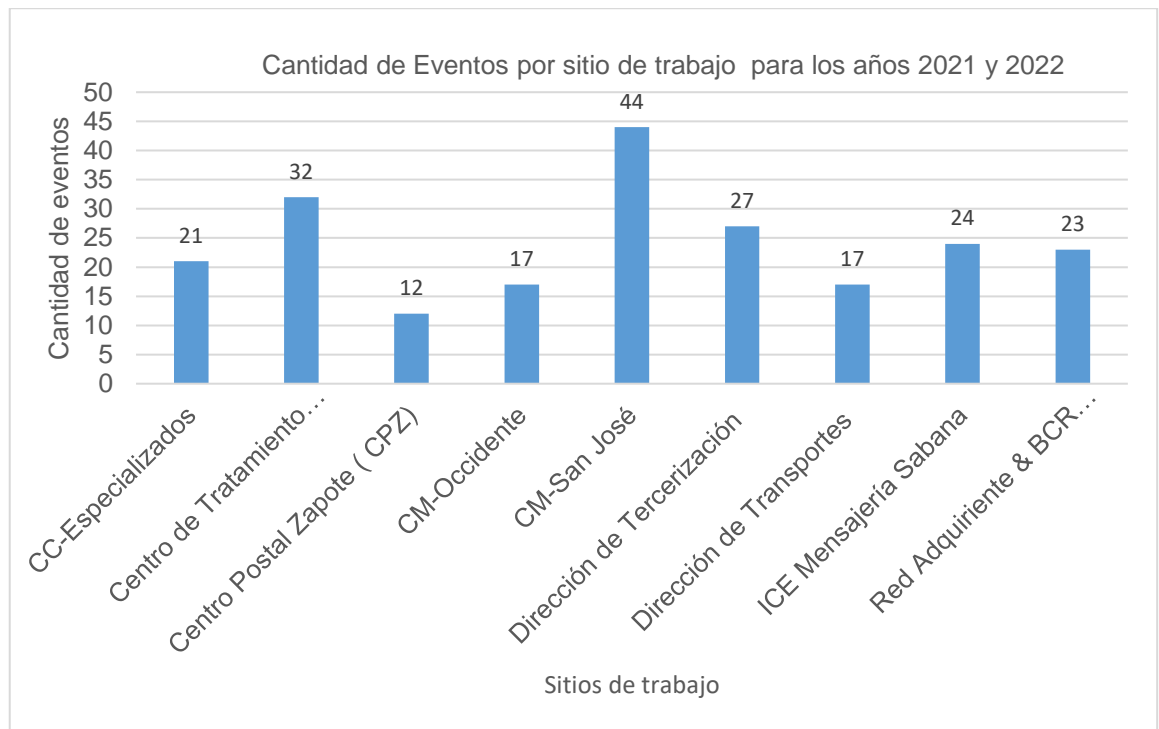
- No se contemplaron los casos de colaboradores que ya no laboran para la empresa.
- Se consideraron todos los casos de un mismo colaborador, ya que, si bien se trata de la misma persona, el evento es diferente, ocurre en tiempo diferente y puede ser abordado de diferente manera.

Con base en esto, se optó por una muestra exploratoria e intencional, que contempló al personal de los lugares que presentan mayor cantidad de eventos, pero que también son los sitios más cercanos Centro Postal Zapote.

Lo anterior se realizó buscando tener mayor proximidad con los entrevistados y por ende una mejor posibilidad de obtener una pronta respuesta a la entrevista. Además, esto se realizó de esta manera, porque para efectos de la propuesta y su fase de implementación se desea abarcar en primera instancia los lugares más críticos y posteriormente los demás sitios.

Seguidamente y para identificar dichos lugares de trabajo con la mayor cantidad de eventos, se muestra el siguiente gráfico:

Figura 5: Gráfico de eventos por sitio de trabajo para los años 2021 y 2022



Por lo tanto, se estaría trabajando con los sitios que presentan mayor cantidad de eventos : 44 para el Centro de Mensajería San José y 32 para el Centro de Tratamiento Postal Zapote; para un total de 76 eventos; por esta razón, se estaría realizando este número de entrevistas a colaboradores que han sufrido un accidente, lo han reportado y ha sido registrado en el software SYSOtools.

2. Entrevista estructurada: Jefaturas usuarias de SYSOTools que registraron casos en 2021 y 2022:

Hace referencia a Jefaturas que entre los años 2021 y 2022 han hecho uso del software SYSOTools en su módulo Red de apoyo y/o sucursales, para el registro de accidentes o enfermedades laborales. En este caso se trata de 124 jefaturas.

No obstante, se consideró los siguientes aspectos para delimitar la muestra de manera exploratoria e intencional y, por lo tanto:

- No se contempló las jefaturas que ya no laboran para la empresa.
- Se tomó en cuenta a las jefaturas de los sitios de trabajo con mayor recurrencia de eventos.

Con base en lo anterior, se obtiene que se debe realizar la entrevista a 95 jefaturas.

3. Entrevista estructurada: Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos:

En este caso se trata de una persona para cada uno de los puestos, por esta razón se aborda la población total.

4. Entrevista estructurada: Población de Correos de Costa Rica en General

Contemplando que la gestión debe visualizarse desde todos los involucrados de la organización y que se cuenta actualmente con una población de 1650 colaboradores para toda la empresa según reporte de planilla al 07 de febrero de 2023; se estaría incluyendo entrevistas estructuradas considerando excluir las 124 jefaturas y los 76 colaboradores que ya fueron entrevistados por eventos.

Por lo tanto y considerando un muestreo exploratorio e intencional, que contempla la necesidad de cercanía y facilidad de manejo de la información y de comunicación con el personal a entrevistar, se estaría estableciendo como muestra 30 colaboradores distribuidos, de acuerdo con el peso de la cantidad de eventos por sitio de trabajo, según el gráfico de la figura 5.

Dicha distribución quedaría de la siguiente manera: 14 colaboradores del Centro de Mensajería San José , 10 colaboradores del Centro de Tratamiento Postal Zapote y 5 colaboradores del Centro Postal Zapote.

5. Entrevista estructurada sobre reporte de incidentes; realizada a Jefaturas usuarias de SYSOTools

Para esta entrevista se contempló por conveniencia a cada una de las jefaturas de los sitios de trabajo mostrados en el gráfico de la figura 5; por lo anterior fue aplicada a 9 jefaturas.

6. Entrevista estructurada sobre antecedentes en la gestión de la accidentabilidad a jefatura de consultorio médico y enfermera de empresa.

En este caso se trata de una persona para cada uno de los puestos, por esta razón se aborda la población total.

7. Entrevista estructura para personal de capacitación

En este caso se trata de dos personas, pero por tema logístico solo se pudo conversar con una persona.

4. Operacionalización de Variables

En cuanto a la operacionalización de las variables, el detalle de las mismas, se muestra a continuación:

Cuadro 1: Operacionalización de Variables para el Objetivo 1

Objetivo 1. Determinar los aspectos asociados a la gestión administrativa de la accidentabilidad que conoce el personal de la organización.			
Variable	Definición	Indicador	Herramientas
Aspectos asociados a la gestión administrativa de la accidentabilidad.	Información que conocen los involucrados sobre lo que se realiza actualmente y lo que se requiere para gestionar adecuadamente la accidentabilidad y que la han adquirido en su vida laboral. Además, contempla la información documental con que cuenta la organización.	Cantidad de enunciados que evidencian compromiso.	Entrevista estructurada a Gerente de Recursos Humanos y Gerente General sobre su compromiso hacia la gestión de la accidentabilidad.
		Percepción de los colaboradores sobre importancia, reporte e investigación de la accidentabilidad.	Entrevista estructurada a población general de Correos de Costa Rica para determinar cómo perciben los colaboradores la importancia de que se gestione, reporte e investigue la accidentabilidad.
		Conocimiento sobre el reporte de incidentes y su investigación.	Entrevista a jefaturas sobre el abordaje actual de los incidentes laborales en Correos de Costa Rica.
		Cantidad de acciones que ha realizado el consultorio médico en cuanto a investigación de accidentes.	Entrevista a personal de consultorio médico con el fin de determinar la vinculación que ha habido entre el consultorio médico y la gestión de la accidentabilidad.
		Cantidad de objetivos asociados al plan estratégico de la organización que son aplicables a la gestión de la accidentabilidad.	Revisión Documental de Estrategia Organizacional
		Cantidad de aspectos por mejorar en la documentación.	Revisión Documental de “Política para el aviso de accidentes e incidentes laborales y traslado del hogar al trabajo” del año 2016 y el “Procedimiento para la Regulación e Investigación de Accidentes y Enfermedades Laborales. Guía para la elaboración de políticas Institucionales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Cuadro 2: Operacionalización de Variables para el Objetivo 2

Objetivo 2. Analizar la accidentabilidad en la organización en los períodos 2021 y 2022.			
Variable	Definición	Indicador	Herramientas
Accidentabilidad en la organización en los períodos 2021 y 2022.	Datos de los eventos registrados, tipos y áreas con más casos registrados que se obtienen con apoyo de los datos recopilados en el software SYSOTools. Así como los elementos que según las jefaturas y colaboradores se deben considerar cuando se analiza accidentabilidad, técnicas que se utilizan para el abordaje de la accidentabilidad y aspectos de capacitación.	Cantidad de eventos por sitio de trabajo y por tipo para los períodos 2021 y 2022.	Software SYSOTools; información en tablas de Programa Excel.
		Cantidad de acciones realizadas ante eventos reportados .	Entrevista estructurada a las jefaturas que generaron reportes de accidentes en los años 2021-2022. Entrevista estructurada a colaboradores que generaron reportes de accidentes en los años 2021-2022. Entrevista a personal de capacitación.

Cuadro 3: Operacionalización de Variables para el Objetivo 3

Objetivo 3. Diseñar la propuesta documental estructurada y estandarizada para la gestión administrativa de la accidentabilidad y para su implementación.			
Variable	Definición	Indicador	Herramientas
Propuesta documental para el seguimiento a los casos de accidentabilidad y para su pronta implementación	Documento que integra la propuesta de la nueva política, procedimientos, guías, asignación de responsabilidades. Así mismo contempla los riesgos, controles y costos asociados al programa propuesto.	Cantidad de componentes generales y de estructura para el programa.	Requisitos para la elaboración de un programa de salud y seguridad en el trabajo según la Norma INTE T29:2016
		Cantidad de componentes y a incluir en el programa y asociados a accidentabilidad	Revisión documental sobre: propuestas de gestión administrativa, programa de gestión de administración de riesgos, programa institucional para el manejo de casos por riesgos del trabajo del poder judicial, capítulo 60 de programas de seguridad de la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo, programas para el control de riesgos y programas de seguridad y salud. Revisión documental de técnicas para el abordaje de la accidentabilidad como la Técnica de Análisis Sistemático de Causas TASC desarrollado por Frank Bird. y técnicas para accidentes de tránsito
		Cantidad de involucrados en el programa	Matriz RACI
		Cantidad de recursos para implementar el programa (humanos, financieros y técnicos tiempo requeridos y disponibles en la organización)	Matriz de costos y presupuesto Gantt Project
		Cantidad de aspectos a incluir en los procedimientos para el reporte e investigación de la accidentabilidad en Correos de Costa Rica y para para la generación de estadística de accidentabilidad y su divulgación.	Norma INTE 23-2:2016 Parte 2 Procedimiento para la investigación de incidentes.

			Revisión documental de procedimiento de reporte e investigación de accidentes de trabajo de la Procuraduría General de la República, Procedimiento de Investigación Accidentes e Incidentes de la Universidad Central de Chile, procedimiento de reporte de incidente que afecta los objetivos empresariales, manual para la investigación de accidentes laborales del Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
		Cantidad de aspectos a incluir en las guías para : incorporación de miembros de Comisiones de Salud Ocupacional, brigadas en el programa y capacitación.	Revisión documental de Metodología para la Formulación del plan de Capacitación, Asamblea Legislativa 2019; las Comisiones de Salud Ocupacional y su papel en el Ministerio de Educación Pública.
		Cantidad de riesgos y Controles asociados al Programa.	Lluvia de ideas para determinar los riesgos Matriz de Análisis de Riesgo Cualitativo(Contempla Identificación con fuentes de riesgo y riesgos , Cálculo y Controles)

5. Descripción de instrumentos o herramientas de investigación

En esta sección se describen los instrumentos y herramientas que se mencionaron en la operacionalización de variables de cada objetivo específico:

Herramientas para el Objetivo 1

1. Entrevistas Estructuradas:

Se define como “una herramienta de investigación que es extremadamente rígida en sus operaciones y permite muy poco o ningún margen para incitar a los participantes a obtener y analizar resultados” (Ortega, 2023).

Se trató de entrevistas que se aplicaron a las partes interesadas en el proyecto, en las que no se les incitaba al análisis de información; pero que sí incluyeron en algunas de las preguntas de selección única, un espacio para ampliar o brindar un comentario muy breve sobre lo que se estaba consultando y que permitieron determinar los aspectos de gestión de la accidentabilidad que dichos interesados conocen, han escuchado o han aplicado durante su permanencia en la empresa o en otros sitios de trabajo.

También se contempló a las jefaturas, para establecer los aspectos de los incidentes que han aplicado en algún momento, dado que actualmente no se reportan por SYSOTools y al personal médico y de enfermería para consultar sobre los aspectos de gestión que se han abordado con anterioridad en cuanto a accidentes.

Finalmente se aplicó una entrevista a los gerentes con la finalidad de conocer sobre el respaldo de éstos a la propuesta y su posible enlace con la estrategia de la organización.

Las entrevistas estructuradas aplicadas se encuentran en los apéndices 4,5,6y7.

2. Revisión documental:

Consiste en la búsqueda de documentos vinculados con la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que hayan sido generados de manera previa en la organización; entre estos documentos se contemplan políticas, procedimientos, comunicados, entre otros, que, si bien se encuentran desactualizados, sirven de base para la formulación de los requeridos para el programa.

Además, contempla la revisión del plan estratégico de la empresa, como marco medular de la misma y con el fin de sustentar y enlazar la propuesta de este proyecto al objetivo estratégico correspondiente. El formato utilizado para la revisión documental se encuentra en el apéndice 8.

3. Guía para la elaboración de políticas Institucionales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:

Documento que muestra la estructura con la que se debe plantear una política; detallando el procedimiento para la formulación de ésta. Este procedimiento contempla: identificación del problema, oportunidad o necesidad y personas afectadas, validar entorno e información de entrada referente a la iniciativa de política institucional, elaborar documento preliminar de política institucional, validar aspectos legales del documento preliminar de Política Institucional y aprobación, comunicación, capacitación y oficialización, formalización y divulgación de la política Institucional.

Dicho instrumento es útil para poder plantear la reformulación de la Política existente en la organización y por ende su actualización.

Lo anterior es parte de los insumos que se quiere lograr obtener, para proceder si es posible con su aprobación, pero si no fuera posible que ya quedé formulada para su aprobación posterior.

Herramientas para el Objetivo 2

1. Software SYSOTools; información en tablas de Programa Excel:

Consiste en un Software para Seguridad y Salud Ocupacional, diseñado especialmente para apoyar la Seguridad y Salud en el Trabajo de empresas de todos los sectores y que busca facilitar el registro, consulta y evaluación de la información relacionada con la Prevención, Accidentalidad y Acciones de mejora de la Empresa, a través de herramientas informáticas diseñadas para lograr el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.” (Portales Tecnológicos de Servicios S.A, 2016)

En este caso dicho software permite filtrar los eventos por año y exportarlos a archivos en el programa Excel, que son utilizados en este proyecto para analizar con más detalle aspectos de cantidad, causas, áreas críticas, entre otros. Dichos datos se manejan de manera general por áreas y guardando la confidencialidad de los datos personales de los colaboradores.

2. Entrevistas Estructuradas:

En este caso se trató de entrevistas que se aplicaron a las partes interesadas como las jefaturas que actualmente reportan eventos en SYSOTools y a los colaboradores que han sufrido eventos; en ambos casos durante los años 2021-2022.

Las entrevistas estructuradas aplicadas se encuentran en los apéndices 9,10,11

Herramientas para el Objetivo 3

1. Requisitos para la elaboración de un programa de salud y seguridad en el trabajo según la norma INTE T29-2016:

Documento que muestra los aspectos de contenido básicos para un programa; “Esta norma nacional es de tipo orientativo y establece requisitos mínimos para elaborar programas efectivos en salud y seguridad” (Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, 2016).

Además, aplica a todo tipo de organización y es un insumo que el profesional en salud y seguridad ocupacional puede utilizar para elaborar un programa y ajustarlo a la realidad de la empresa. Esta norma sirve para estructurar el programa propuesto, de la mano con la revisión documental.

2. Matriz RACI:

La Matriz RACI, constituye una herramienta que puede ser muy útil para poder “identificar los roles y responsabilidades de los equipos en un proyecto. Al seguir la matriz RACI, se establece con claridad cómo está distribuida la responsabilidad y se reduce la confusión en cuanto a lo que cada involucrado debe realizar.” (Martins, 2022)

Esta herramienta lleva en uno de sus lados los responsables y en el otro las actividades y se indica para cada caso si se trata de un ejecutor, un responsable, una persona para consulta o a una persona que debe estar informada; sirve en la propuesta para mostrar los involucrados en el programa, establecer sus responsabilidades.

3. Matriz de costos y presupuesto:

Constituye el detalle de los costos que implica la implementación de la propuesta y su seguimiento.

Se trata de un cuadro que contempla columnas en las que se detalla, costo asociado, monto y una explicación sobre el costo que se está considerando.

4. Gantt Project:

Es un programa que sirve para la administración de proyectos. Mediante este programa se pueden establecer actividades, fechas de ejecución, dependencia entre las mismas y responsables; de tal forma que se pueda visualizar el tiempo total que conllevará y la ruta crítica del mismo.

Se utiliza para establecer las actividades necesarias para la propuesta de implementación del programa.

5. Norma INTE 23-2:2016 Parte 2 Procedimiento para la investigación de incidentes:

Esta norma tiene como objetivo brindar una herramienta efectiva y simple la cual permita a las organizaciones desarrollar una investigación de incidentes. Aplica a todo tipo de organización o actividades laborales independientemente de la naturaleza.

Contempla los términos, principios básicos y el procedimiento a considera para un proceso de investigación de incidentes.

6. Revisión Documental de procedimientos y manuales:

Consiste en la búsqueda de documentos vinculados con procedimientos y manuales para el reporte e investigación de accidentes, esto con el fin de determinar aquellos aspectos clave que deben contener la propuesta documental.

Adicionalmente contempla la revisión de documentos e información relacionada con los programas y procedimientos que se deben desarrollar en la propuesta, con el fin de definir los componentes que éstos conllevarán, de las técnicas para el abordaje de la accidentabilidad como la Técnica de Análisis Sistemático de Causas TASC desarrollado por Frank Bird. y técnicas para accidentes de tránsito.

7. Revisión documental de metodologías para capacitaciones:

Consiste en la búsqueda de documentos vinculados con metodologías para proponer capacitaciones, esto considerando la propuesta de la guía de capacitación del programa.

8. Lluvia de Ideas

Consiste en un listado de peligros y riesgos respecto al programa que se anotarán y agruparán, para luego ser colocados en la Matriz de Análisis de Riesgo Cualitativo.

9. Matriz de Análisis de Riesgo Cualitativo.

Como parte de todo proyecto es importante conocer los riesgos que pueden afectarlo y por ende establecer acciones para mitigarlos. Dicha matriz constituye la recopilación de los riesgos que pueden afectar al proyecto; estos se colocan de manera inicial en una lluvia de ideas y luego, se trasladan a dos cuadros en Excel, el primero es una identificación de peligros con sus riesgos asociados y el segundo corresponde a la evaluación con el cálculo y controles.

En este segundo cuadro, se colocan los riesgos, los supuestos en caso de que apliquen y se evalúa el impacto y probabilidad para cada riesgo; obteniendo así un resultado en categorías de acuerdo a lo que se indica en la Matriz de Análisis. Finalmente, contempla una sección de planes de acción.

6. Plan de Análisis

Figura 6: Diagrama de Plan de Análisis



Interpretación del Plan de Análisis

En cuanto al objetivo 1, se plantea la recolección de la información por medio de entrevistas estructuradas cuya información recolectada se mostrará y analizará por medio de gráficos de barras y pastel; mientras que la revisión documental se mostrará mediante una matriz informativa que contempla en una columna el documento revisado y en la otra el aspecto de mejora requerido. Cabe mencionar que ambos insumos son vitales para respaldar la propuesta y poder definir de mejor manera la estrategia de implementación.

Con respecto al objetivo 2, este busca recolectar información asociada a la gestión de los eventos presentados, por medio de entrevistas estructuradas a la jefaturas y colaboradores que han reportado eventos entre 2021-2022. Así mismo se busca caracterizar los eventos que se obtienen por medio de SYSOTools y analizar con gráficos de dispersión los grupos de interés o críticos que se deben considerar prioritariamente en la etapa de formulación de la propuesta y en la de implementación.

El objetivo 3 conlleva la propuesta que se está visualizando de acuerdo con el formato del documento de Requisitos para la elaboración de un programa de salud y seguridad en el trabajo según la Norma INTE T29-2016 y la revisión de propuestas que permitieran recabar los elementos clave que el programa requiere.

Igualmente se contempla que para la formulación de lo que se requiera; se utilice en aspectos de estructura lo correspondiente a la reformulación de la política, esto a partir de los aspectos de mejora identificados en el Objetivo 1 y que se establezcan desde un inicio las responsabilidades, el objetivo estratégico, metas y acciones asociadas a esta propuesta; así como el mando de cuadro integral, para alinear lo propuesto en miras a los procesos de implementación y de Seguimiento y mejora que requieren de estos insumos.

Adicionalmente, la propuesta contempla documentación que va ligada a lo anterior, pero que se segrega en procedimientos, guías que deben ir detallados según se requiera y de acuerdo con las características de los eventos que se presentan de tal manera que se cumpla con la estructura y estandarización que se espera.

Finalmente, se consideran para este proyecto los riesgos y controles, los costos asociados, la propuesta de implementación y el procedimiento de mejora continua.

IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En Correos de Costa Rica se cuenta con una incipiente gestión documental y de seguimiento, esto se evidenciará seguidamente, al mostrar los principales resultados obtenidos con las herramientas establecidas para cada uno de los objetivos propuestos en la operacionalización.

A. Aspectos asociados a la gestión administrativa de la accidentabilidad que conoce el personal de la organización:

Para el cumplimiento de este objetivo se aplicó entrevistas estructuradas a personal clave y se obtuvieron los siguientes resultados:

I. Compromiso de la Gerencia General y de Recursos Humanos:

En esta entrevista, en la que se formularon preguntas abiertas y fue aplicada a las Gerencias de ambas áreas de la empresa, se logró consolidar el apoyo con respecto a la implementación de la gestión de la accidentabilidad. Además, se validó que el objetivo estratégico de fortalecer la gestión de riesgo empresarial; el cual ha sido previamente definido por la organización, está directamente vinculado al plan estratégico y es un elemento clave para el proyecto.

Adicionalmente, en la entrevista se visualizó con los actores sobre si consideraban valioso para la organización establecer un programa estructurado y documentado para los eventos. Se obtuvo su validación a favor de esta propuesta, reconociendo que de esta forma se convertiría en información valiosa para la toma de decisiones en la empresa.

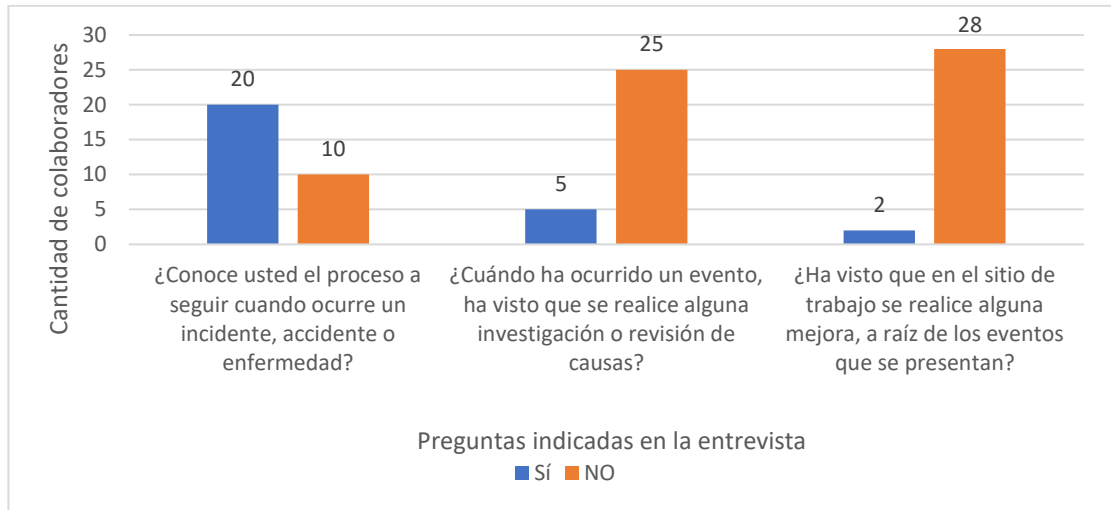
II. Elementos que aplica la población de Correos de Costa Rica en general cuando se presenta un evento:

Con esta entrevista, se pudo recopilar información sobre la percepción de los colaboradores en cuanto al proceso a seguir en caso de un evento, y se observó que la mayoría de ellos indica tener un conocimiento general de lo que deben hacer cuando ocurre un incidente, accidente o enfermedad.

En relación con este tema, se les pidió a los colaboradores que enumeraran tres pasos del proceso que conocen y aplican en caso de algún evento, y se obtuvo que aquellos que respondieron afirmativamente mencionaron lo siguiente: notificar de inmediato a la jefatura, solicitar la boleta para reporte de accidentes del INS y acudir al INS. Dichos pasos son correctos, para garantizar la atención médica de un colaborador, pero demuestran que se tiene una visión de únicamente una parte del proceso; ya que se hace evidente la necesidad de asociarle variables de investigación y elaboración del plan de acción; que son vitales para una buena gestión de la accidentabilidad.

En cuanto a estas variables mencionadas, también se realizaron otras dos preguntas específicas, cuyos resultados se muestran en el siguiente gráfico y que reafirman que los colaboradores no perciben que se realicen investigaciones cuando ocurren eventos, ni conocen que se genere un plan de acción que contribuya en el futuro a prevenir la recurrencia de dichos eventos.

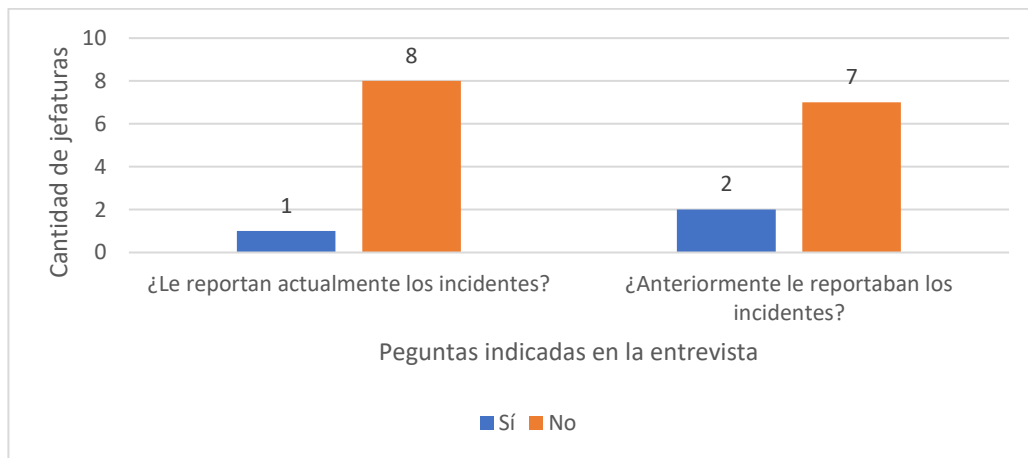
Figura 7: Gráfico sobre respuestas a preguntas realizadas en entrevista a colaboradores (n=30)



III. Incidentes reportados e investigados en la organización:

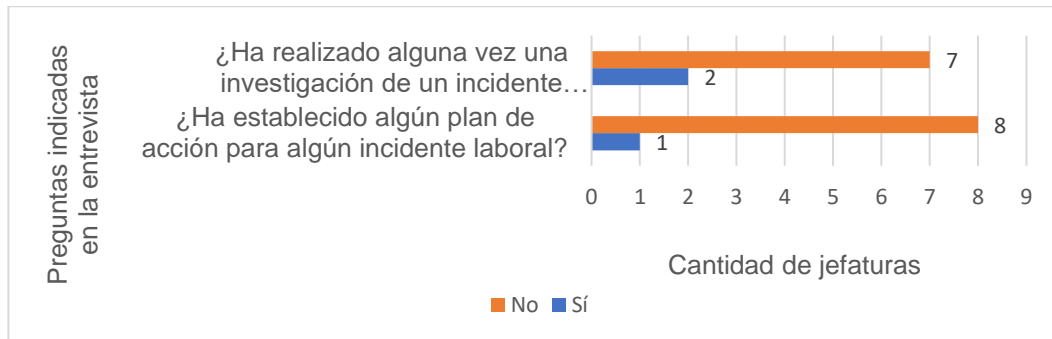
Respecto a la entrevista realizada a las jefaturas de los sitios de trabajo identificados como críticos, se consultó sobre si los colaboradores le han reportado o le reportan actualmente los incidentes; obteniendo que en general predomina la cantidad de jefaturas que indican que este tipo de eventos no les son reportados.

Figura 8: Gráfico sobre pregunta cantidad de reportes de incidentes realizados a jefaturas de sitios críticos



Además, se les consultó respecto a si se ha generado alguna investigación o plan de acción para algún incidente reportado; obteniéndose en ambos casos mayor cantidad de respuestas negativas.

Figura 9: Gráfico sobre preguntas investigaciones de incidentes realizadas y planes de acción para incidentes realizados a jefaturas de sitios críticos



IV. Participación del personal de consultorio médico en la gestión de la accidentabilidad:

Se consultó al personal médico y de enfermería sobre las acciones en las que el personal del consultorio médico ha participado en relación a los eventos de accidentabilidad. En primer lugar, se planteó una pregunta abierta que reveló que el personal del consultorio y el de salud ocupacional no trabajaban en ninguna gestión conjunta antes de 2016.

A continuación, se formularon preguntas relacionadas con ¿realizaba el consultorio médico alguna acción concreta en cuanto a investigación de eventos? y si ¿participó el consultorio médico en el establecimiento de la política sobre accidentabilidad del año 2016? Ambas preguntas recibieron respuestas afirmativas por parte de las dos colaboradoras del consultorio; quienes además indicaron que antes del 2016 su función en relación con los accidentes, se limitaba a explicar a las jefaturas cómo completar los formularios de aviso de accidente y enfermedad del INS; pero nunca se involucraron con la investigación de los casos.

V. Vinculación de los objetivos del plan estratégico con la accidentabilidad:

El documento de la Estrategia Organizacional que contiene los objetivos estratégicos, es de carácter confidencial. Sin embargo, se menciona el objetivo relevante para este proyecto.

Además, este objetivo se refuerza mediante la encuesta aplicada a la Gerencia General y de Recursos Humanos, en la cual se obtuvo su aval para asociar el programa propuesto con el objetivo estratégico de “fortalecer el modelo de gestión de riesgo empresarial bajo un enfoque de procesos”.

VI. Aspectos por mejorar en la documentación actual:

En particular, se considera la documentación relacionada con la “Política para el aviso de accidentes e incidentes laborales y traslado del hogar al trabajo”, la cual fue publicada y creada mediante un acuerdo de la Junta Directiva del día 27 de junio de 2016. Además, se revisa el “Procedimiento para la Regulación e Investigación de Accidentes y Enfermedades Laborales”, que carece de oficialidad. A partir de esta revisión, se obtienen los siguientes resultados:

Cuadro 4: Matriz Informativa sobre la Revisión Documental política y procedimiento existente

Documento Revisado	Aspecto que requiere mejora	Observación
Política para el aviso de accidentes e incidentes laborales y traslado del hogar al trabajo	Definiciones, se requiere incorporar nuevos conceptos	
	No cuenta con Formato para notificación de incidentes	

	Requiere Actualización de Lineamientos para accidentes	
	Requiere actualización de pasos a seguir para reportes de Accidentes	
	Requiere inclusión de lineamientos para accidentes en teletrabajo	No incluye nada de SYSOTools
	Requiere inclusión de lineamientos para accidentes en teletrabajo	
	Lineamientos de Investigación requieren de apoyo multidisciplinario, solo involucra a la jefatura	
	La política actualmente no se está aplicando	
Procedimiento para la Regulación e Investigación de Accidentes y Enfermedades Laborales	El procedimiento está completamente obsoleto, es del año 2008 y tiene aspectos que ya no son acordes a la actualidad de la organización	toda la responsabilidad recae en el área de SO

La matriz anterior, permite visualizar que por lo menos uno de los documentos tiene aspectos bastante favorables y que sin duda pueden ser utilizados como punto de partida, no solo para la reformulación del documento de la política, si no también para el proyecto que se desea desarrollar.

Finalmente, de estos documentos el plan estratégico sí está oficializado de acuerdo con el sistema de gestión documental de la empresa; no obstante, el procedimiento no cumple con dicha oficialización y es parte de lo que se requiere para la documentación que se genere en adelante por parte de Salud Ocupacional.

B. Análisis de la accidentabilidad en la organización en los períodos 2021 y 2022:

1. Revisión de datos de accidentabilidad recopilados con SYSOTools:

Respecto a los datos de los eventos que se presentan en la empresa, es importante mencionar que no se documentan a la fecha los que se encuentren catalogados como incidentes.

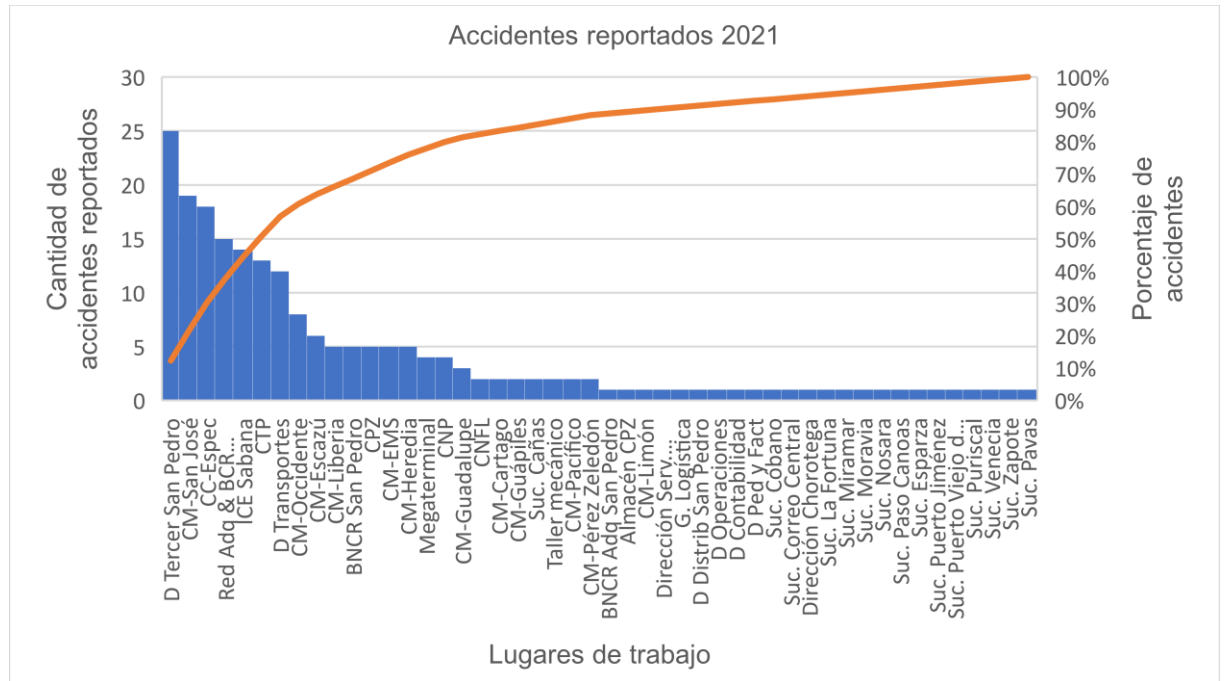
Así mismo, no es posible contar con los registros exactos de las incapacidades asociadas a los eventos indicados en 2021 y 2022; ya que no existe un formato o sistema que permita obtener la información en una estructura apta para ser cargada en SYSOTools. Dicho formato requiere trabajarse en conjunto con la Dirección de Nómina, para que sea posible generar la estadística de accidentabilidad.

Cabe mencionar que, desde la Dirección de Nómina, sí tienden a generar reportes numéricos de Incapacidades, pero anuales o mensuales; y sin detallar los casos que se están contemplando.

Lo anterior, hace que actualmente la carga de datos de accidentabilidad para poder generar reportes de indicadores desde SYSOTools, se encuentre rezagada y que sea necesario como parte de esta propuesta también hacer énfasis en solventar este tema.

En cuanto a las áreas críticas en las que se han presentado más accidentes para los años 2020 y 2021 y que son en las que se hace necesario priorizar la atención y la implementación de la propuesta; éstas sí se pueden identificar y se detallan a continuación:

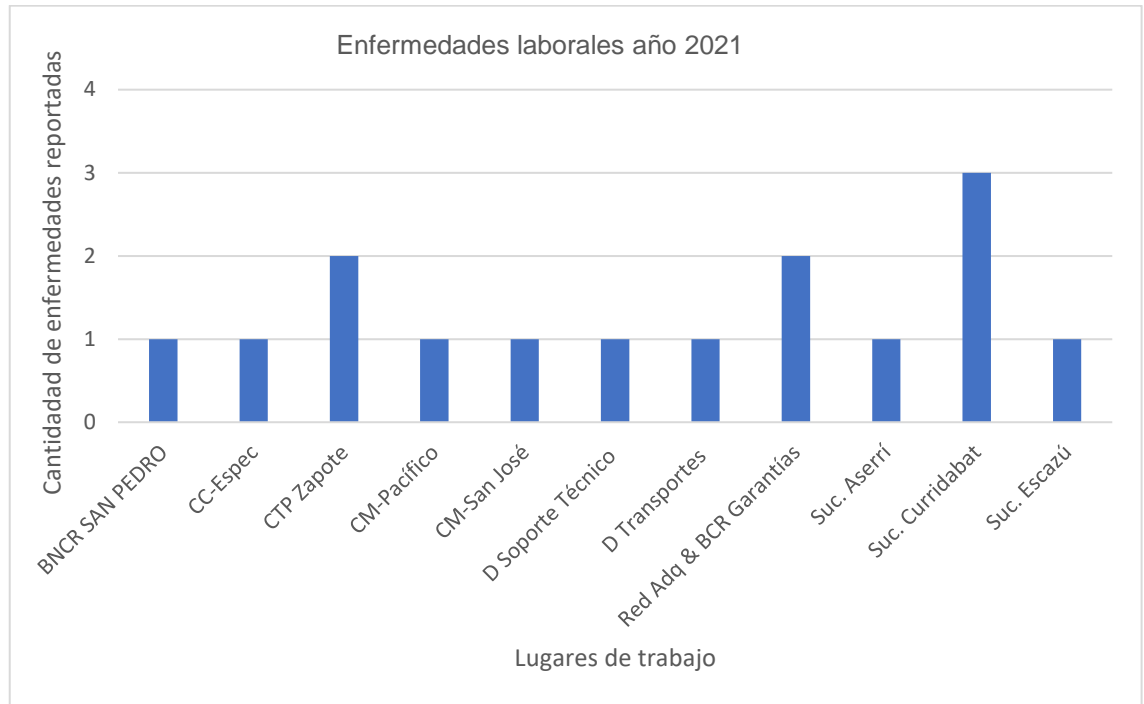
Figura 10: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2021 y áreas críticas



En el gráfico anterior, se puede visualizar e identificar las áreas más críticas en cuanto a accidentes para el año 2021, el dato anterior es coherente con el área operativa de mensajería, que son las que normalmente suelen presentar más cantidad de eventos. Dicha área crítica ya fue considerada para el aspecto de muestra y deberá ser contemplada para la propuesta.

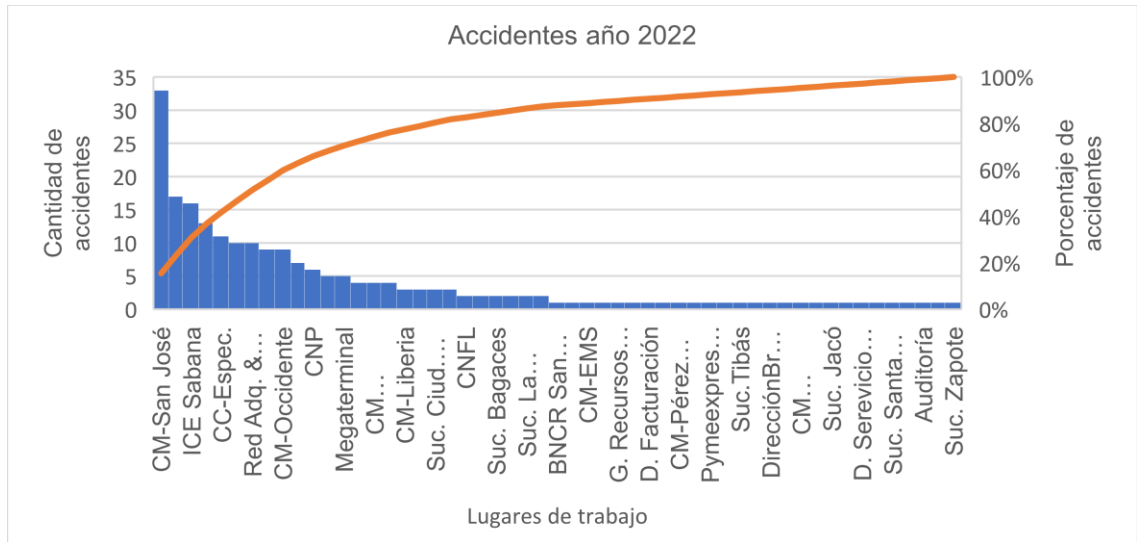
Por otro lado, se tiene en el siguiente gráfico número 11, las enfermedades laborales, también para este año y en este caso es posible visualizar la prevalencia de enfermedades en áreas operativas, pero más orientadas a centros de negocio.

Figura 11: Enfermedades reportadas en SYSOTools, año 2021



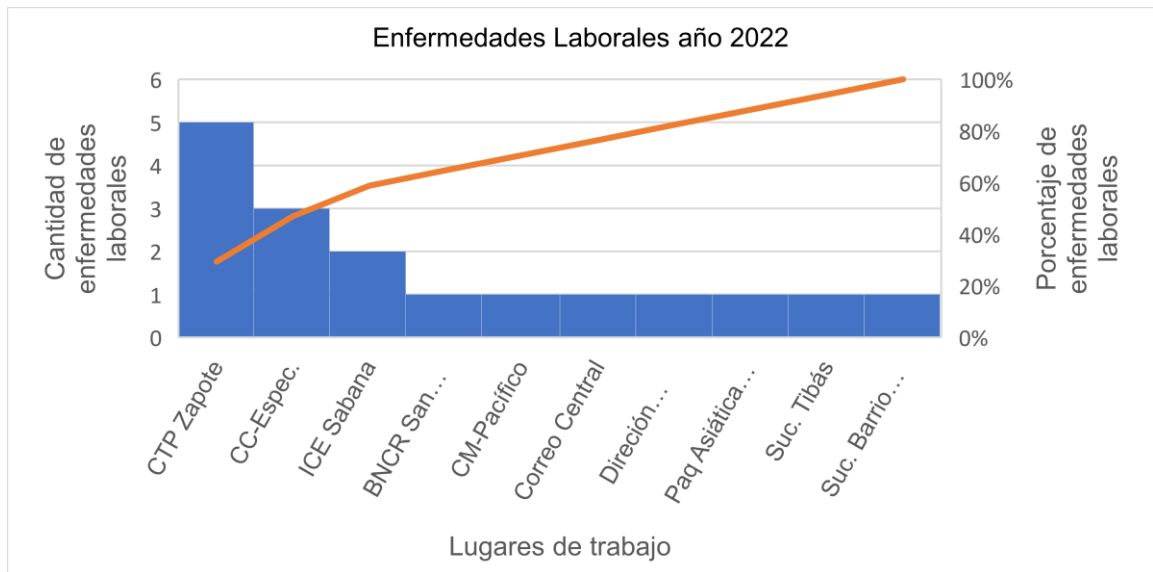
Por otra parte, al realizar una comparación con el año 2022, se observa que el área identificada como la más crítica debido a la frecuencia de eventos se mantiene. Esto refuerza la necesidad no solo de tenerla en cuenta, sino también de tomar medidas concretas para investigar más a fondo la accidentabilidad que ocurre en dicha área y obtener una mejor comprensión de su comportamiento.

Figura 12: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 y áreas críticas



Adicional a esto y para el caso 2022, las enfermedades tendieron a bajar en los centros de negocio y se centraron en una parte operativa enfocada más al manejo manual de cargas.

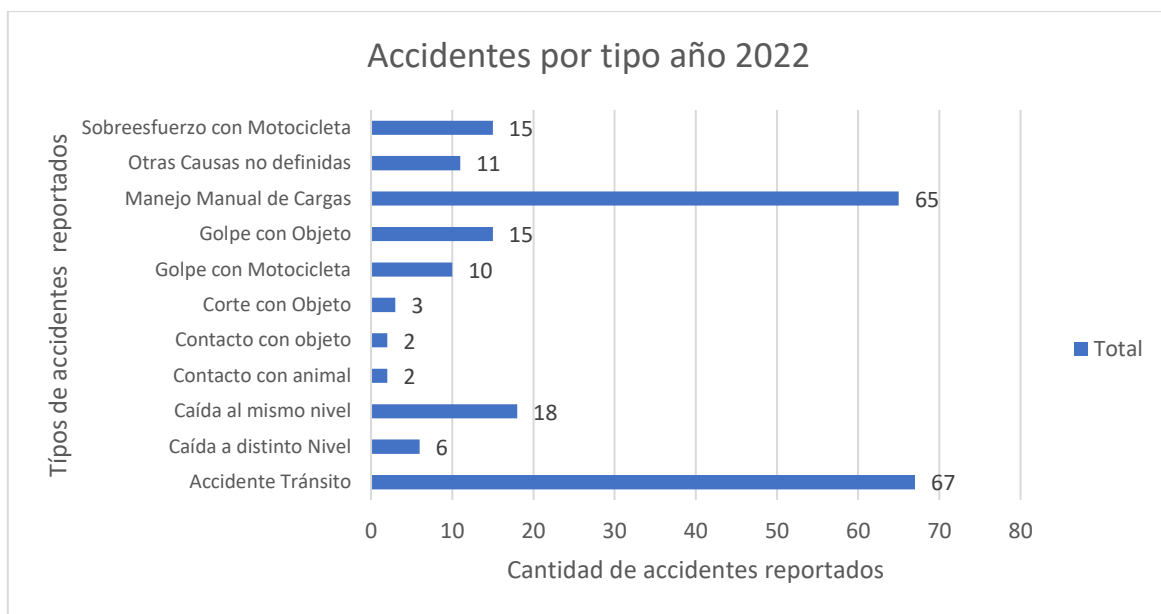
Figura 13: Enfermedades reportadas en SYSOTools, para 2022



Considerando los eventos y sus tipos según SYSOTools, se puede observar que los más recurrentes están relacionados con accidentes de tránsito y manejo manual de cargas. Esta situación posiblemente esté vinculada a la alta cantidad de personal dedicado a labores de mensajería, así como a las tareas de preparación y envío que se llevan a cabo en las instalaciones.

Por lo anterior, se vuelve relevante incluir dentro de la propuesta para investigación de eventos, aspectos relacionados con técnicas para el abordaje de accidentes en ruta laboral; es decir cuando el colaborador se encuentra en ruta dentro de su jornada de trabajo.

Figura 14: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 por tipos



En las figuras 15 y 16 se puede observar que se mantiene la tendencia en ambos años, con una concentración de eventos en el puesto de mensajero 2. Estos mensajeros son responsables de circular diariamente por diferentes rutas para realizar la recolección y entrega de envíos. Es importante destacar que el Centro de Mensajería (CM) San José, es el lugar con mayor reporte de eventos, y prácticamente todo su personal se desempeña en dicho puesto.

Figura 15: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2022 por puesto

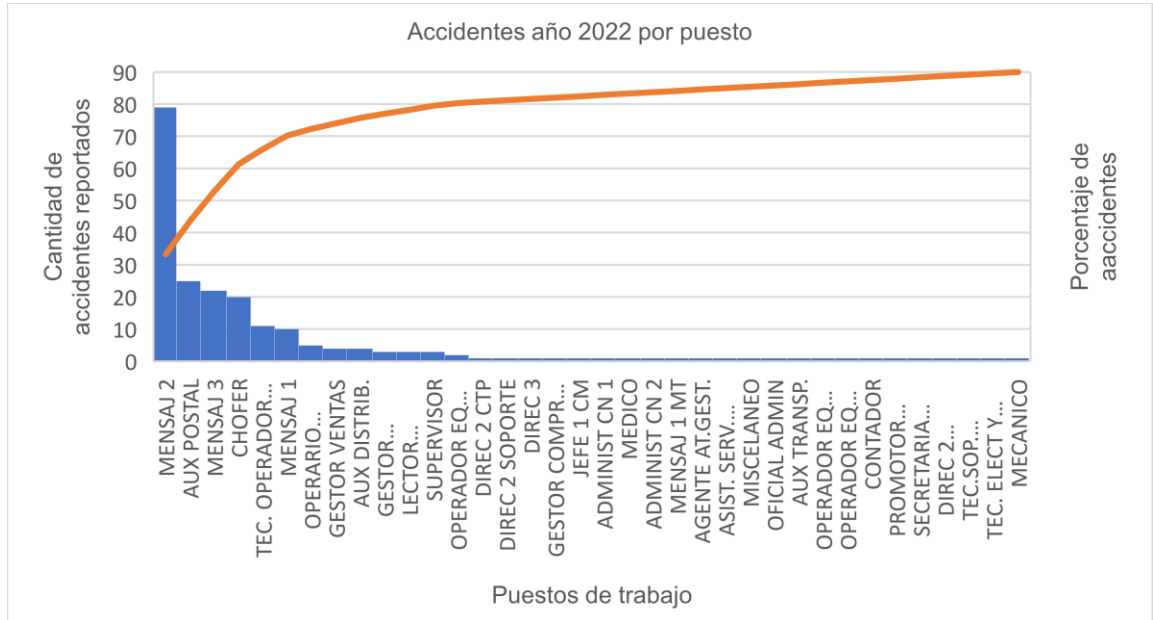
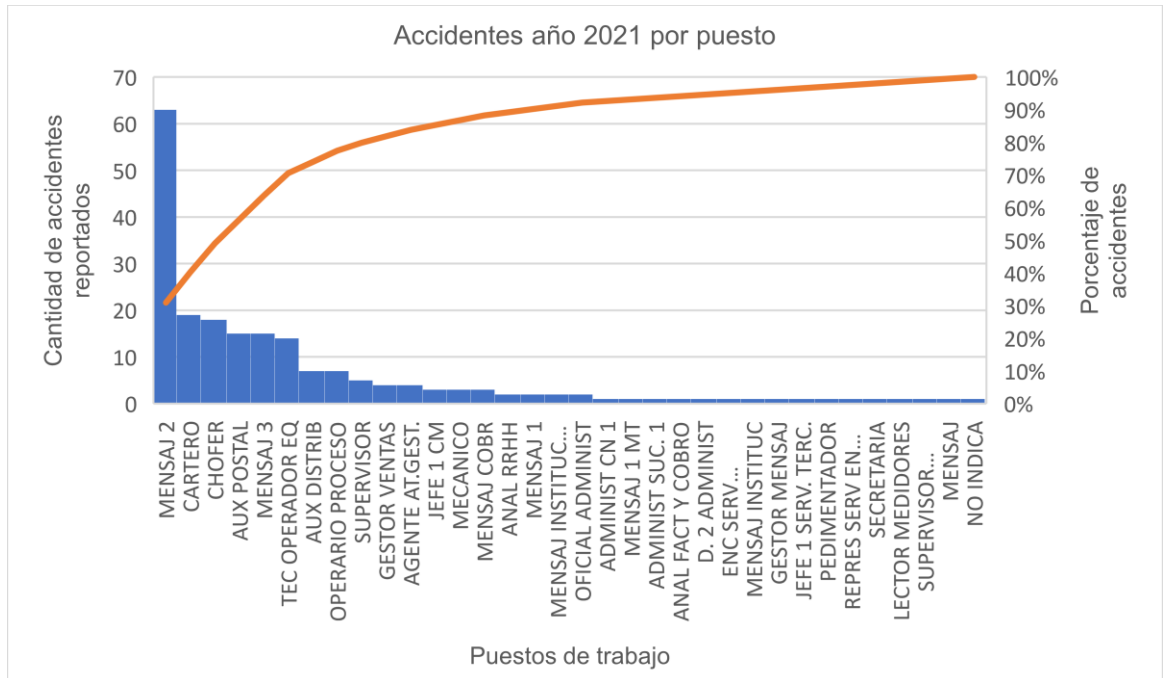


Figura 16: Accidentes reportados en SYSOTools, para 2021 por puesto



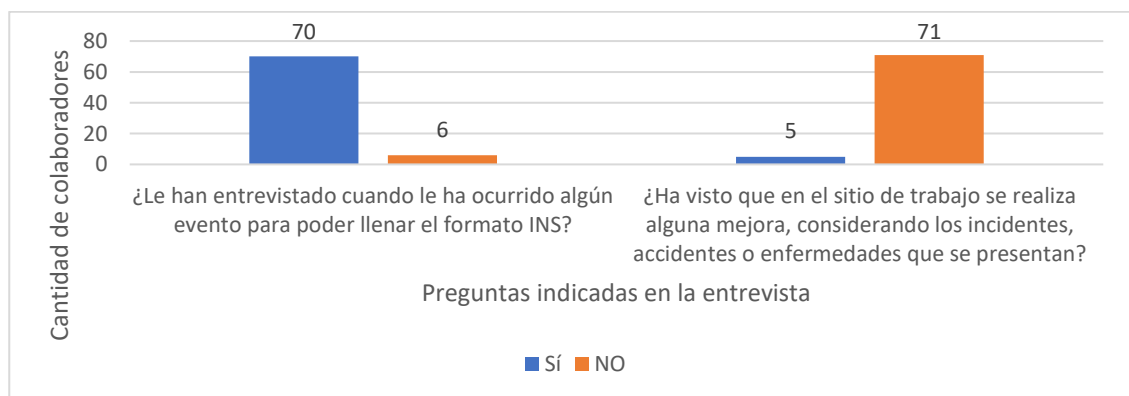
2. Acciones por parte de los colaboradores que han experimentado eventos en 2021 y 2022:

Entre los principales hallazgos para este instrumento se encuentra que 71 colaboradores de los entrevistados han reportado accidentes laborales y 5 colaboradores han reportado casos relacionados con enfermedades laborales.

Además, se les consultó si son entrevistados cuando les ha ocurrido alguno de los eventos mencionados y han solicitado que se les colabore con el llenado del formulario de aviso de accidente o enfermedad INS. Respecto a dicha pregunta, se evidencia en su mayoría respuestas afirmativas.

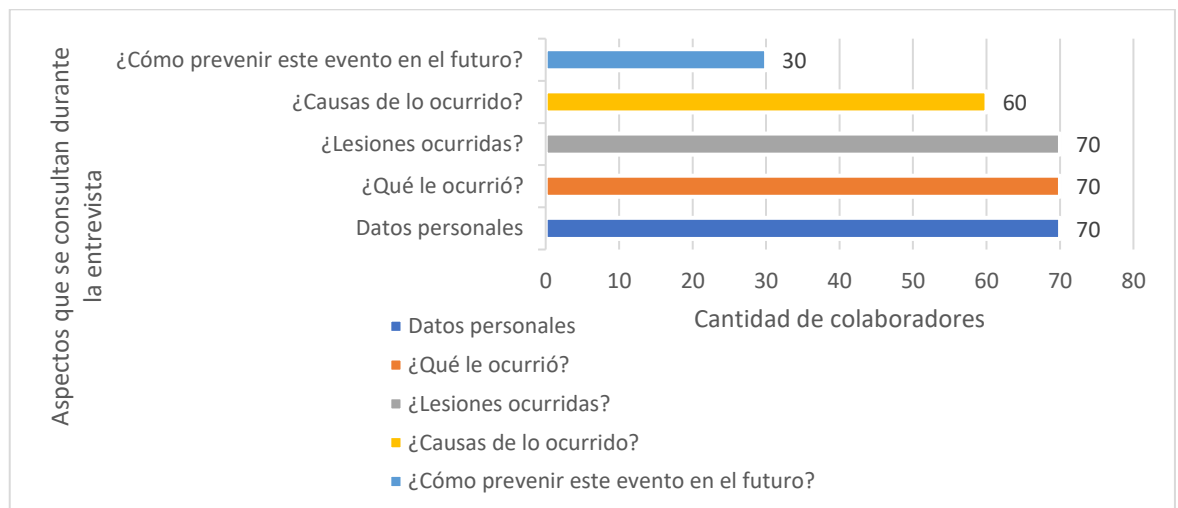
No obstante, es relevante que, aunque se entrevista, no forma parte de la misma el consultar por acciones de mejora; por lo anterior casi un 100% reporta respuestas negativas en este aspecto.

Figura 17: Gráfico sobre respuestas a entrevista estructurada realizada a colaboradores que han reportado eventos en 2021 y 2022



Por otra parte, y en cuanto a la pregunta número 4 de la entrevista estructurada, se visualiza en el gráfico siguiente y se mantiene la tendencia, que no se consulta durante la entrevista por causas o por medidas para prevenir un evento futuro.

Figura 18: Gráfico sobre los aspectos que, durante una entrevista, le han sido consultados a los colaboradores que han reportado eventos en 2021 y 2022



3. Acciones por parte de jefaturas usuarias de SYSOTools y que registraron casos en 2021 y 2022:

Con base en las respuestas a las preguntas 1 y 2 referentes al conocimiento de la gestión administrativa y a si consideran que si es factible aplicarla para la gestión de accidentes, se obtuvo una respuesta muy favorable, además permitió que las jefaturas indicaran términos que van a ser vitales para el establecimiento de una propuesta apta a la organización y sostenible en el tiempo.

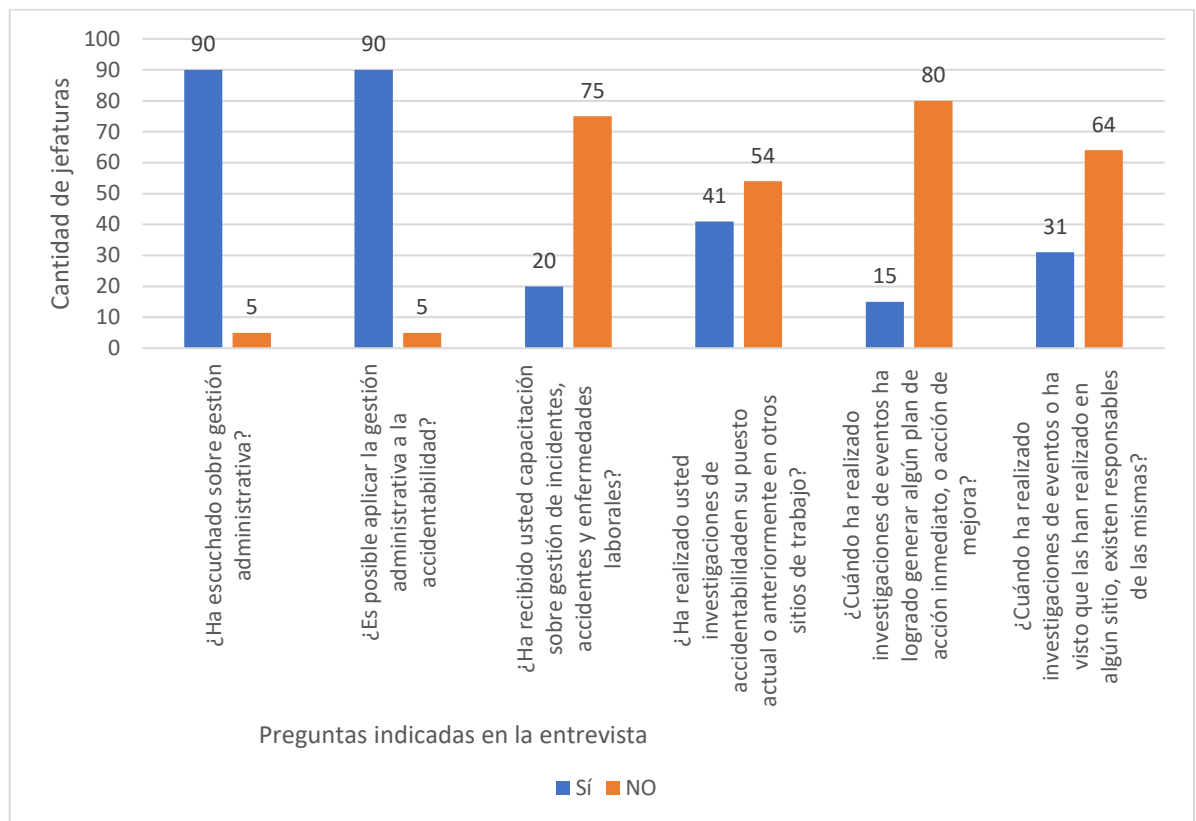
Dentro de estos aspectos indicaron que contemplaba la gestión administrativa, se encuentran: optimizar procesos, planificación, regulación de funciones administrativas, controles, supervisión, uso eficaz de los recursos y cumplimiento de metas y objetivos.

Por otra parte, al consultar si ha recibido capacitación y sobre si han realizado investigaciones, respectivamente; es importante que en las respuestas se visualiza una brecha de incumplimiento relevante y de mayor tamaño en lo que respecta a capacitación.

Adicionalmente, las jefaturas indican que investigan algunos eventos de forma muy general y sin una técnica o formato específico; de ahí que unas de las principales falencias en estos casos son que no se documentan las investigaciones y que no se da el establecimiento de acciones de mejora o planes de acción.

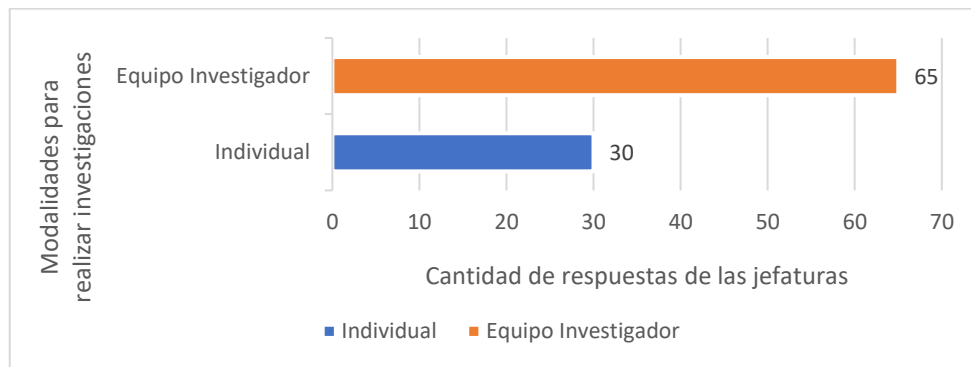
Lo anterior, genera también que se reafirme la dificultad de establecer responsabilidades en cuanto a la investigación y que si bien en notas comentan que está definido que es a las jefaturas a quienes les compete realizar las investigaciones de los eventos, no comparten esta postura y tampoco la asumen.

Figura 19: Gráfico sobre respuestas a entrevista estructurada a jefaturas usuarias de SYSOTools que registraron casos en 2021 y 2022



Refiriéndose a otro aspecto y buscando definir cuál podría ser la mejor manera para investigar los eventos, se plantea la consulta sobre la necesidad de realizar las investigaciones de manera individual, es decir que las realice solo la jefatura o que sean realizadas por un equipo investigador; esta última opción considerando aquellos casos más complejos o de mayor gravedad.

Figura 20: Gráfico sobre respuestas a entrevista realizada a jefaturas, respecto a la modalidad que prefieren para realizar las investigaciones de los eventos



La mayoría de los entrevistados considera que debe buscarse establecer un equipo investigador en accidentabilidad, que se encargue de revisar con detalle aquellos eventos graves, fatales o con alto potencial de pérdida. Dicho equipo debe estar integrado por miembros con carácter multidisciplinario y utilizarán como insumo la investigación inicial que realizan las jefaturas luego de un evento, para poder revisarla, ampliarla o modificarla con miras a obtener una investigación más robusta y con detalle que busque evitar la recurrencia de este tipo de eventos.

Por otro lado, también se consultó sobre instrumentos que consideran son esenciales para poder llevar a cabo un proceso de investigación; respecto a dicha pregunta se obtuvo que la mayoría de las jefaturas apoya el uso de entrevistas estructuradas para el accidentado y los testigos; formato documental que sin duda alguna es válido considerar para incorporar en la propuesta.

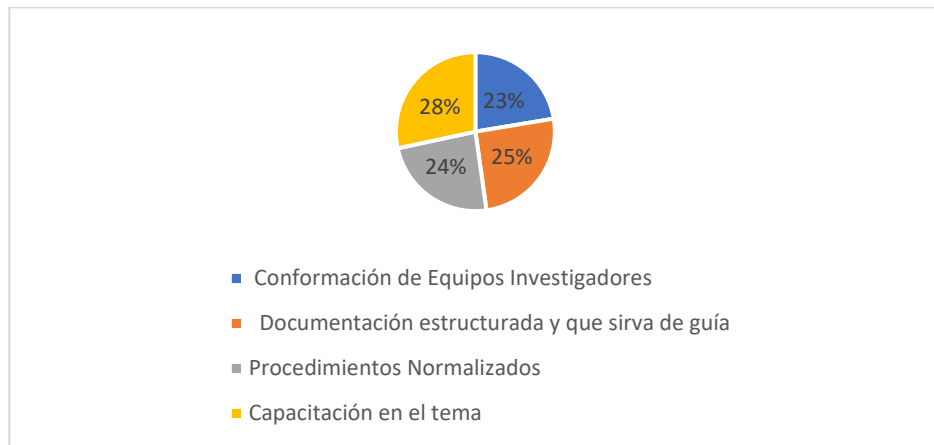
Figura 21: Gráfico sobre respuestas a pregunta de instrumentos que consideran las jefaturas que deben ser parte de la recolección e investigación de eventos



Además, en el siguiente gráfico se consolida la necesidad de que se cuente con documentación estructurada y que les sirva de guía para aplicar la gestión, por cuanto las jefaturas indican que apoyan la documentación y procedimientos normalizados.

Igualmente indican que se requiere el implementar la figura del comité investigador para el apoyo en la investigación de eventos y que, si bien se visualiza positivamente el implementar el uso de estos elementos, se debe acompañar su implementación con la capacitación correspondiente.

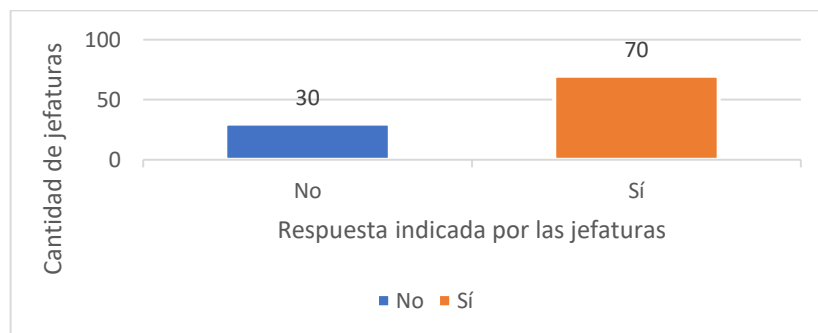
Figura 22: Gráfico sobre la respuesta a los aspectos que se requieren incorporar para investigar eventos, de acuerdo con la entrevista a las jefaturas



También, aunque las jefaturas son las responsables de la gestión de la accidentabilidad, se consultó si aprobarían y aceptarían que el personal de Comisiones de Salud Ocupacional y Brigadas, les apoyen en los procesos de investigación de eventos que se requieren implementar.

Dicha propuesta fue muy bien recibida por la mayoría de las jefaturas, sobre todo por aquellas que sí les corresponde por legislación nacional contar con este recurso en su sitio de trabajo, Lo anterior, considerando que no en todos los lugares corresponde por normativa contar con Comisiones de SO y no en todos los lugares es posible actualmente contar con brigadistas.

Figura 23: Gráfico sobre la cantidad de jefaturas que apoyan el incorporar miembros de Comisiones de SO y de brigada para investigaciones y seguimiento de planes de acción



4. Acciones por parte de capacitación que se han generado y que se pueden realizar

Se consultó a un colaborador del equipo de capacitación para obtener información sobre las acciones y tipos de capacitación que podrían formar parte de la guía de capacitación del programa. Según el colaborador, sugiere la formulación de capacitaciones conceptuales y explicativas para cada uno de los procedimientos relevantes.

Además, indicó que estas capacitaciones se pueden impartir utilizando metodologías como e-learning, webinars, también que la Dirección cuenta con dos computadoras para préstamo, las cuáles el personal puede solicitar para conectarse al Campus Virtual y completar la capacitación. El diseño del material a incluir en la plataforma Campus, la convocatoria para el personal participante y las evaluaciones pertinentes se realizarán con el apoyo del personal de la Dirección de Capacitación.

Además, se formuló una pregunta relacionada con la existencia de evidencia previa de capacitación en temas relacionados con la accidentabilidad. En este caso, no se encontraron registros disponibles que respalden dicha capacitación anterior.

En cuanto a la utilización de la herramienta Campus Virtual, se planteó la pregunta sobre si sería posible utilizarla para capacitar a un mayor número de personas y permitir que las capacitaciones estén disponibles para su revisión en un horario más conveniente. La respuesta indicó, que sí se puede y que es necesario utilizar el Campus Virtual, ya que la organización está promoviendo el uso de esta plataforma para las capacitaciones con el objetivo de alcanzar una mayor cobertura en la población laboral.

Conclusiones de la Situación actual

- A pesar de que se realizan las entrevistas al personal que sufre eventos, no se aprovecha durante las mismas para trabajar en conjunto con el colaborador las posibles oportunidades de mejora.
- Las Jefaturas visualizan que requieren de mayor capacitación que les permita mantenerse actualizados y alineados a lo que se les pueda solicitar para gestionar los eventos.
- La documentación que regula los aspectos de los accidentes se encuentra desactualizada y solo establece responsabilidades en el área de Salud Ocupacional. Debido a esto, el resto del personal clave dentro de la organización no muestra un interés en involucrarse en la investigación de los eventos.
- La empresa presenta un rezago en reportes de indicadores de accidentabilidad, dadas las dificultades existentes para poder visualizar los datos que corresponden a cada evento que se genera.
- De acuerdo con los eventos analizados, se visualiza la prevalencia en ciertas áreas críticas, que es conveniente considerarlas para la fase de desarrollo y la de implementación de la propuesta.

Recomendaciones de la Situación Actual

- Promover que desde que se realiza el proceso de entrevista a un colaborador accidentado, se consulte por acciones correctivas visualizadas y por lo tanto ir incluyendo como parte del proceso de investigación de los eventos planes de acción.
- Es de vital importancia que la empresa invierta en la capacitación de su personal, especialmente en aquellos que desempeñan roles clave en la gestión de la accidentabilidad. Esto es fundamental para cualquier proyecto a implementar.
- La gestión que se establezca para los accidentes debe ser claramente comprendida por todo el personal de la empresa y principalmente por los involucrados directos. Por lo anterior, es necesario que se brinde la capacitación y el acompañamiento pertinente que permita la incorporación gradual y que fomente la retroalimentación entre las partes.
- Como parte de la gestión de los accidentes y con el objetivo de aprovechar al máximo la herramienta SYSOTools, es imprescindible establecer un procedimiento para generar estadísticas de accidentabilidad que incluya en un reporte estructurado esta información y que asegure su divulgación. Además, es necesario buscar estrategias en conjunto con la Dirección de Nómina para asegurar la carga de los datos relacionados con incapacidades, de manera que se cuente con información actualizada mensualmente en el software.
- Se recomienda buscar que este proyecto sea un insumo, que una vez implementado ayude a comprender mejor lo eventos sobre todo las áreas críticas identificadas y posteriormente en los demás sitios; de tal forma que llegue a generar valor y fomentar la disminución de los eventos.

V. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

En este apartado se muestra la propuesta del programa para la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación en Correos de Costa Rica.

Con esta propuesta se pretende que se gestionen adecuadamente los eventos y que se pueda potenciar el uso del software SYSOTools con que cuenta la empresa.

Programa para el Fortalecimiento de la Gestión Administrativa de la Accidentabilidad y su propuesta de implementación


Elaborado por:

Andrea Alpízar Hidalgo




Dirección de Salud y
Seguridad Laboral

Junio, 2023


	PROGRAMA		Código:
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 2

Índice General

I.	Generalidades.....	6
A.	Introducción.....	6
B.	Objetivos.....	6
1.	Objetivo General:.....	6
2.	Objetivos Específicos:.....	6
C.	Metas.....	6
II.	Definiciones y abreviaturas	7
III.	Compromiso de la Organización:	12
A.	Política propuesta:.....	12
IV.	Asignación de Recursos para el programa	23
A.	Humanos; Asignación de responsables en el programa (Matriz RACI)	23
B.	Económicos, Materiales, Tiempo, Tecnológicos y Humanos	27
V.	Propuesta Documental.....	27
A.	Procedimientos.....	27
1.	Procedimiento para el reporte e investigación de la Accidentabilidad en Correos de Costa Rica.....	27
2.	Procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad y su divulgación	75
B.	Guías:.....	87
1.	Guía para la Incorporación de miembros de Comisiones de Salud Ocupacional, Brigadas en el programa	87
2.	Guía de capacitación propuesto como parte de los requerimientos del programa para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación.....	90
VI.	Propuesta de Implementación.....	106
A.	Generalidades.....	106
B.	Diagrama Gantt:.....	106


	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 3

C.	Costos de la Implementación.....	109
VII.	Gestión de Riesgos del Programa	111
VIII.	Seguimiento y Evaluación del programa	114
IX.	Mejora Continua del programa	123
X.	Conclusiones del programa.....	128
XI.	Recomendaciones del programa	129
XII.	Anexos del programa	131

	PROGRAMA		Código:
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 4


Índice de Cuadros

Cuadro 1: Matriz RACI para la asignación de roles en el programa	23
Cuadro 2: Simbología para interpretación de la Matriz RACI.....	25
Cuadro 3:Listado de tareas asociadas al programa.....	25
Cuadro 4:Matriz de recursos económicos, materiales, tiempo, tecnológicos y humanos	27
Cuadro 6: Posibles costos asociados a la propuesta de implementación.....	110
Cuadro 7: Matriz de identificación de riesgos y fuentes de riesgo	112
Cuadro 8: Valoración de riesgo identificados para la propuesta sin controles	112
Cuadro 9: Valoración de riesgo identificados para la propuesta con controles	113

	PROGRAMA		Código:
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 5

Índice de Figuras

Figura 1: Luvia de Ideas.....	111
-------------------------------	-----

	PROGRAMA		Código:
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 6

I. Generalidades

A. Introducción

Este programa se construye considerando la necesidad que presenta la empresa de gestionar su accidentabilidad y por lo anterior busca ser la clave para que se pueda dar seguimiento a todos esos eventos que en la actualidad únicamente se están identificando.

B. Objetivos

1. Objetivo General:


Establecer la propuesta documental y de implementación que fortalezca la gestión administrativa de la accidentabilidad, bajo un modelo estructurado de investigación de los eventos y de mejora continua.

2. Objetivos Específicos:

- Establecer los lineamientos atinentes a la política para la gestión de la accidentabilidad que reflejen el compromiso de la alta dirección con el programa.
- Establecer las guías y procedimientos pertinentes para la gestión de la accidentabilidad.
- Diseñar la propuesta de implementación para el programa.

C. Metas

Vinculando el programa con la estrategia organizacional de la empresa, que contempla el fortalecer el modelo de gestión de riesgo empresarial bajo un enfoque de procesos y el de retener y atraer talento humano altamente

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 7


competitivo y capacitado; y con la metodología OKR, se establecen como metas del programa:

- Alcanzar un índice de investigación del 95% de los eventos en las áreas críticas, después de la fase de implementación. Esto utilizando la documentación apropiada e incorporando oportunidades de mejora.
- Implementar el uso de la documentación que permita después de la fase de implementación, investigar para las áreas críticas al menos el 95% de los eventos y obtener oportunidades de mejora.
- Generar en un 100% la documentación estructurada para la gestión de accidentabilidad y asociada al software SYSOTools.
- Capacitar como mínimo al 90% de la población laboral de Correos en accidentabilidad, priorizando las áreas críticas y siguiendo con el resto de la organización.


II. Definiciones y abreviaturas

1. Términos y Definiciones


Término	Definición
Accidentabilidad	Conjunto de eventos (incidente, accidentes, enfermedades) que se presentan en condiciones laborales y que podrían conllevar a una afectación de la salud.
Accidente con baja	Se consideran como tales aquellos accidentes de trabajo o recaídas que conlleven la ausencia del lugar de trabajo, del trabajador accidentado, de al menos un día.
Accidente fatal	Accidente que genera la muerte inmediata del colaborador al ocurrir.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 8


Término	Definición
Accidente grave	Accidente que puede causar la muerte por las lesiones o que genera una incapacidad permanente que puede llegar a concretarse como discapacidad y que podría impedir laborar.
Accidente laboral	Es un suceso que altera el normal funcionamiento de la empresa y provoca lesiones concretas a los trabajadores. El mismo puede ser el resultado de un error humano o producto de una condición insegura. “ Todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes y que puede producirle la muerte, pérdida o reducción, temporal o permanente de la capacidad para el trabajo.”
Accidente leve	Aquel en que las personas resultan con lesiones que generan incapacidad temporal, no permanente y puede generar pérdidas de tiempo laborado mayor a una hora, pero menor a una jornada.
Accidente menor o sin baja (con alta)	Aquel accidente en que se requiera atención de primeros auxilios y causa una pérdida de tiempo laboral menor a una jornada. Normalmente se reportan y se hace una investigación simple, si hubiese posibilidad de que pudiese haber generado altas pérdidas se investiga más detallado.
Acto inseguro	Aquel imputable al trabajador que genera riesgo de ocurrencia de un accidente.
Brigadas	Equipos de intervención ante situaciones de emergencia o eventos que se presenten a la organización, pero de igual forma pueden contribuir a labores preventivas en la organización, como las de investigación de accidentes para evitar que se materialicen los eventos.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 9


Término	Definición
Campus virtual	Plataforma para capacitación por modalidad virtual con la que cuenta Correos de Costa Rica, con accesibilidad 24/7; por lo que se puede brindar material para que el personal se capacite en el horario que le quede más conveniente.
Capacitación Preventiva	Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.
Comisiones de Salud Ocupacional	Estructura bipartita en la empresa que se conforma en sitios con 10 o más colaboradores y que tiene dentro de sus funciones : Investigar las causas de los riesgos del trabajo, Vigilar para que en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones sobre salud ocupacional.
Comité investigador	Comité conformado por la jefatura del colaborador, Salud Ocupacional y algún colaborador experto o asesor para investigación de accidentes graves, fatales o incidentes con alto potencial de pérdida.
Condición	Hace mención a los factores del ambiente o espacio físico, y del estado de los objetos presentes en la empresa.
Condición Insegura	Son causas propias del medio en el que laboran los trabajadores y que pueden generar una lesión o accidente.
E- learning	Actividad formativa realizada únicamente por dispositivos electrónicos, con material guía.
Enfermedad laboral	Son enfermedades que se sabe proviene de la exposición a las condiciones laborales peligrosas o no, pero inherentes a ciertos procesos, oficios u ocupaciones. También pueden generarse a causa de movimientos repetitivos, no obstante, el más importante es que haya relación causal entre la actividad, exposición y los síntomas de la enfermedad y que tenga una evolución aproximada de mínimo tres meses.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 10

Término	Definición
Evento	Refiere a una situación no deseada, donde se evidencia un acto que provoca una lesión o afecte la salud, la integridad física de personas o daños que se presenten a estructuras, equipos o edificios.
Formulario de Aviso de Accidente o Enfermedad Laboral	Formulario oficial y obligatorio que utiliza el INS o el Consultorio Médico Laboral para poder brindar atención a una persona que ha sufrido un RT verdadero y que para efectos de la empresa se encuentra programado para su llenado en SYSOTools.
Incidente laboral	Es un acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño normal de las actividades laborales y que podría desembocar en un daño físico, una lesión, una enfermedad ocupacional, aunque no llega a serlo. Por esta situación se les suele denominar (casi- casi, cuasi accidentes o accidentes blancos), porque no llegan a producir una lesión o enfermedad en el trabajador.
Incidente con alto potencial de pérdida	Un incidente que, por sus características, entorno u otras condiciones, si se materializa tiene el potencial de generar accidentes graves o fatales.
Indicador	Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.
Índice de duración media	Representa el tiempo medio computado en número de jornadas de trabajo que se pierde como consecuencia de un accidente.
Índice de Incidencia	Nº de accidentes en jornada de trabajo con baja por cada 100 000 trabajadores.
Índice de frecuencia	Nº de accidentes de trabajo en jornada de trabajo con baja por cada millón de horas trabajadas.
Índice de gravedad	Nº de jornadas perdidas (no trabajadas) por accidentes con baja por cada mil horas trabajadas.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 11

Término	Definición
INTRACOR	Plataforma interna de Correos de Costa Rica, en la que se coloca información o documentación que puede ser consultada por todo el personal de la organización.
Investigador	Encargado de realizar la investigación de los eventos ocurridos que propician una disminución en la salud buscando causas y no culpables. El objetivo de la investigación debe ser neutralizar el riesgo desde su fuente u origen, evitando asumir sus consecuencias como inevitables.
Mejora Continua	Mejora continua es una práctica de gestión para que se pueda mejorar constantemente sus procesos y por ende el programa.
Personal clave	Personal que es requerido para que se lleve a cabo una actividad según lo planeado. Si no está este personal, es posible que se cancele la actividad.
Primeros auxilios	Tratamiento dado por una única vez y que no requiere cuidado médico, puede ser dado por un brigadista capacitado.
RT Verdadero	Es un caso de Riesgos del Trabajo que se ha verificado e investigado por parte del representante patronal y se tiene la certeza que ocurrió en el lugar o zona de trabajo y que tiene relación de causalidad con el trabajo que realiza.
Ruta laboral	Ruta que se le asigna a los colaboradores para realizar sus labores de mensajería y en la cual puede presentarse un incidente o accidente de índole laboral.
Seguimiento y evaluación	Actividades desarrolladas específicamente para entender cómo se ha aplicado una intervención o programa y qué ha conseguido.
Sintomatología	Conjunto de los síntomas de una enfermedad. Conjunto de indicios de algo.
Tratamiento médico	Incluye tratamiento (distinto a primeros auxilios) dado por un médico o paramédico. En este caso, puede ser tratamiento por el personal médico de la empresa.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 12

Término	Definición
Webinar	Capacitación virtual impartida por un experto.

2. Abreviaturas

Término	Definición
CCSSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CSO	Comisión de Salud Ocupacional
INS	Instituto Nacional de Seguros
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
RT	Riesgos del Trabajo
SO	Salud Ocupacional
SOA	Seguro Obligatorio Automotor

III. Compromiso de la Organización:

A. Política propuesta:

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 13

Código de la Política: **PO-XX**(según la gerencia que implemente política) – **XX** (Consecutivo)


Aprobación del Área Gestora	
Elaborado por: Andrea Alpizar Hidalgo	Revisado por:
Puesto: Ingeniera en Salud Ocupacional	Puesto: Gerente de Recursos Humanos
Aprobación por parte de ente superior	
Por ejemplo: según acuerdo N° XXX	

II. OBJETIVO

Establecer una política integral para la gestión de la accidentabilidad que refuerce el compromiso continuo de la alta gerencia y de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral para con la gestión efectiva de estos eventos.

III. ALCANCE


Esta política es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la empresa, sin distinción de su puesto, función o forma de contratación en el desempeño de sus funciones y deberá ser aplicada en relación con el Código de Trabajo, la legislación vigente costarricense, Consejo de Salud Ocupacional, y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades de salud, emergencia, administrativas y judiciales competentes.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 14

IV. DESCRIPCIÓN

1. Disposiciones Generales

- 1.1.** La salud y seguridad laboral debe ser parte fundamental e integral de la planificación de todo trabajo, proceso o procedimiento que involucre a trabajadores de Correos de Costa Rica; sus bases se consolidan en el compromiso gerencial; pero es responsabilidad de todos el que estén identificados los peligros y evaluados los riesgos laborales; así como establecidas e implementadas las medidas de control necesarias y de acatamiento obligatorio; para que los peligros y riesgos laborales asociados, se eliminen o mitiguen de previo a iniciar las labores.
- 1.2.** Se debe cumplir con la legislación nacional vigente y la normativa aplicable en materia de accidentabilidad.
- 1.3.** La información que se suministre en cuanto a incidentes, accidentes debe cumplir con política de veracidad de datos. Cualquier alteración de la información suministrada se considera falta grave y conlleva el no amparar el caso por RT INS y otras sanciones de acuerdo con las políticas de la empresa.
- 1.4.** La confidencialidad de la información, se rige por las políticas internas de la empresa; en el caso de la accidentabilidad se resguardará la información de teléfono, correo, dirección. Esto para cuando se da la comunicación de los eventos ocurridos en la empresa. Igualmente, para ciertos reportes, podría omitirse el nombre del colaborador.
- 1.5.** Se debe buscar crear conciencia y fomentar una cultura preventiva de auto protección, protección de los compañeros y del patrimonio organizacional; buscando que a su vez esto sea insumo para nuestra imagen corporativa ante nuestros clientes y ante otras empresas u organizaciones.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 15

- 1.6.** Debe brindarse recursos económicos y humanos, para implementar y dar seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas necesarias en todo lo que compete a materia de gestión de accidentabilidad.
- 1.7.** Debe trabajarse siempre en manera conjunta con la Dirección de Capacitación y las jefaturas de las áreas para mantener al personal en continua formación y entrenamiento sobre normativa aplicable en materia de manejo de accidentes o eventos fortuitos y conocimiento de los procedimientos y políticas pertinentes a la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.
- 1.8.** Se debe someter la gestión preventiva y esta política a medición y revisión periódica para determinar la necesidad de realizar ajustes de actualización o mejora pertinentes.


2. Responsabilidades

2.1. Junta Directiva

- 2.1.1.** Aprobar la política para la gestión de la accidentabilidad en Correos de Costa Rica.
- 2.1.2.** Apoyar y respaldar la gestión de la accidentabilidad.
- 2.1.3.** Solicitar estadísticas de accidentabilidad u dar seguimiento a las mismas.

2.2. Gerencia General

- 2.2.1.** Apoyar el abordaje de la accidentabilidad de manera integral y acorde con la legislación nacional.
- 2.2.2.** Apoyar el uso de las nuevas tecnologías y los mecanismos de investigación de los eventos establecidos por la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 16

2.2.3. Solicitar a las jefaturas, directores, supervisores y colaboradores apoyar los procesos de investigación con el fin de que se logren establecer planes de acción documentados y esto a su vez se traduzca en acciones de mejora.

2.2.4. Apoyar y respaldar la gestión de la accidentabilidad.

2.2.5. Solicitar estadísticas de accidentabilidad y dar seguimiento a las mismas.

2.3. Gerencia de Recursos Humanos

2.3.1. Apoyar y respaldar la gestión de la accidentabilidad.

2.3.2. Solicitar estadísticas de accidentabilidad y dar seguimiento a las mismas.

2.4. Dirección de Salud y Seguridad Laboral

2.4.1. Apoyar y respaldar la gestión de la accidentabilidad.

2.4.2. Supervisar las acciones que ejecuta el área de Salud Ocupacional.

2.4.3. Solicitar estadísticas de accidentabilidad y dar seguimiento a las mismas.

2.4.4. Apoyar las acciones orientadas al seguimiento y mejora del programa.

2.5. Salud Ocupacional


2.5.1. Supervisar el cumplimiento de lo establecido en la política.

2.5.2. Asesorar a los jefarcas de la empresa en lo correspondiente a accidentabilidad.

2.5.3. Realizar la revisión y actualización de la política.

2.5.4. Realizar las acciones indicadas en los procedimientos establecidos para la gestión de la accidentabilidad.

2.5.5. Dar seguimiento al registro de la accidentabilidad en el software SYSOTools.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 17

2.5.6. Generar las estadísticas de accidentabilidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad a partir de SYSOTools y su divulgación en Correos de Costa Rica.

2.5.7. Planificar las capacitaciones a impartir y realizar las revisiones y ajustes con la Dirección de Capacitación.

2.6. Dirección de Capacitación y Desarrollo de Talento Humano

2.6.1. Asesorar en las metodologías de capacitación más aptas para la guía de capacitación propuesta para el programa.

2.6.2. Apoyar en las actividades de capacitación establecidas para el programa.

2.6.3. Realizar los diseños de las capacitaciones, para incluirlas en el Campus virtual.

2.6.4. Realizar las convocatorias a las capacitaciones.

2.6.5. Llevar el control de las capacitaciones impartidas, listas de asistencia.

2.6.6. Llevar control de las evaluaciones realizadas en las capacitaciones.

2.7. Directores

2.7.1. Revisar las estadísticas de accidentabilidad que se les comuniquen y tomar acciones al respecto.


2.7.2. Revisar los planes de acción de los eventos y dar seguimiento.

2.8. Jefaturas

2.8.1. Llenar los reportes correspondientes a incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

2.8.2. Verificar por medio de la investigación preliminar correspondiente la certeza de lo que el colaborador está reportando.

2.8.3. Implementar medidas correctivas inmediatas para evitar recurrencia de eventos.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 18

2.8.4. Generar los registros que se soliciten en SYSOTools y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el reporte e investigación de la accidentabilidad en Correos de Costa Rica.

2.8.5. Participar y colaborar en las investigaciones que se le soliciten por parte de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

2.8.6. Responder las aclaraciones sobre eventos que sean solicitadas por el Instituto Nacional de Seguros, Caja Costarricense del Seguro Social y cualquier otra entidad.

2.9. Colaboradores

2.9.1. Informarse de las estadísticas de accidentabilidad en la empresa por medio de :

2.9.1.1. Retroalimentación de las jefaturas a sus colaboradores.

2.9.1.2. Comunicados informativos o de capacitación que comparta Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

2.9.2. Acatar las directrices y reportar los accidentes laborales de inmediato una vez que ocurran y dentro de las posibilidades de acuerdo al tipo de evento.


2.9.3. Participar en las actividades de capacitación asociadas a accidentabilidad.

2.10. Comisiones de Salud Ocupacional

2.10.1. Informarse de las estadísticas de accidentabilidad en la empresa por medio de :

2.10.1.1. Retroalimentación de las jefaturas a sus colaboradores.

2.10.1.2. Comunicados informativos o de capacitación que comparta la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 19

2.10.1.3. Apoyar en las investigaciones de los eventos de sus sitios de trabajo, pueden realizarlas en conjunto con la jefatura; para los incidentes, accidentes leves y moderados.


2.11. Brigadas de Emergencia

2.11.1. Informarse de las estadísticas de accidentabilidad en la empresa por medio de :

- 2.11.1.1.** Retroalimentación de las jefaturas a sus colaboradores.
- 2.11.1.2.** Comunicados informativos o de capacitación que comparta la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.
- 2.11.1.3.** Apoyar en las investigaciones de los eventos de sus sitios de trabajo, pueden realizarlas en conjunto con la jefatura; para los incidentes, accidentes leves y moderados.
- 2.11.1.4.** Intervenir con primeros auxilios en eventos leve y algunos moderados. Apoyar igualmente en las actividades de investigación.
- 2.11.1.5.** Apoyar en resguardo de la escena del accidente si lo amerita.

3. Aspectos de cumplimiento obligatorio en cuanto a Notificación de eventos

- 3.1.** Todos los gerentes, jefaturas y supervisores, como representantes del patrono ante el INS; son responsables por los casos que se reportan a la póliza de riesgos del trabajo de la organización.
- 3.2.** EL reporte por parte del colaborador debe ser de manera inmediata a la jefatura el día del evento. Lo anterior salvo que el colaborador presente alguna afectación de la salud comprobable que le impida comunicarse o solicitar ayuda para hacerlo; en este caso se debe informar lo antes posible.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 20

3.3. Es potestad de la empresa el no amparar accidentes que se denuncien en forma extemporánea o en los que no existan pruebas de cuándo, cómo y dónde ocurrieron.

3.4. Se podrá solicitar asesoría a Salud Ocupacional o a la Dirección de Salud y Seguridad Laboral, en el caso de tener duda de si se trata de un RT verdadero.


3.5. La notificación del evento debe ser realizada a toda la empresa. Se realizará utilizando SYSOTOOLS y dicho reporte debe quedar listo en el horario de trabajo en que ocurre.

3.5.1. Para esta notificación se debe acatar lo establecido en el procedimiento para el reporte de e investigación de la Accidentabilidad en Correos de Costa Rica.

3.6. Para el caso de los eventos como incidentes leves, enfermedades, se debe dar prioridad a que la atención inicial se brinde por medio del consultorio médico INS de la empresa, que se ubica en Zapote. Lo anterior porque el mismo pertenece al programa de consultorios médicos laborales INS, en el cual debe buscar cumplir con el abordaje del 100% de los casos INS que le ocurran a los colaboradores de Zapote.

4. Aspectos de cumplimiento obligatorio en cuanto a Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales en Correos de Costa Rica

4.1. Es de acatamiento obligatorio que se regule todo lo pertinente a la investigación de eventos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el reporte de e investigación de la Accidentabilidad en Correos de Costa Rica.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 21

4.2. El proceso de investigación se considerará finalizado hasta que se hayan ejecutado las medidas preventivas y correctivas establecidas en el plan de acción.

5. **Obligatoriedad y contenido de los reportes estadísticos de accidentabilidad**

5.1. La información clave que deberán mostrar dichos informes y su divulgación debe regirse por lo establecido en el procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad y su divulgación.

5.2. La generación de reportes estadísticos de accidentabilidad es obligatoria.

6. **Obligatoriedad de la Capacitación**


6.1. Como parte importante para el conocimiento e involucramiento de toda la organización en los procesos de reporte e investigación de los eventos que ocurren en la organización; se fomentará la capacitación en el tema; por parte de la Dirección de Capacitación y la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

6.2. La capacitación deberá mantenerse como una labor continua de apoyo a la divulgación de la política, procedimientos y planes establecidos; apoyándose en las nuevas formas de aprendizaje y tecnologías y abarcando a toda la población laboral o población meta en caso de que así se defina.

6.3. Los procesos de capacitación en materia de accidentabilidad son obligatorios para todos los colaboradores de la empresa.

7. **Vigilancia del cumplimiento**

7.1. Corresponderá primeramente a los Gerentes de área el velar porque las Jefaturas y Supervisores se apeguen a lo establecido en esta política.

	POLÍTICA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 3	Página: 22

7.2. En segunda instancia le corresponderá a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Dirección de Salud y Seguridad Laboral, a través del profesional de Salud Ocupacional, vigilar y reportar por medio de un oficio si hay incumplimiento de lo dispuesto en la política.

7.3. Una vez recibido, el oficio por la Gerencia y la Dirección, le darán el trámite de atención que conlleva entrevista con el personal, que incumple, establecer un plan de acción y acciones a cumplir por el personal infractor y la elevación del caso a la Gerencia General, para que dicte o solicite a las áreas de legal el criterio para las acciones y sanciones finales.


8. Sanciones

8.1. El incumplimiento de lo establecido en esta política y en los procedimientos que sustentan el actuar en cuanto a la accidentabilidad en Correos de Costa Rica dará lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, según la legislación laboral y las políticas internas de la empresa.

8.2. Para la aplicación de una sanción, se tomará en cuenta la gravedad de la falta y el perjuicio ocasionado por el incumplimiento del colaborador.

V. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión inicial	Fecha cambio versión	Justificación del cambio	Descripción del cambio	Hecho por	Revisado por
2	Junio 2023	Actualización	Actualización de lineamientos e inclusión de SYSOTools	Andrea Alpízar Hidalgo	Dirección de Salud y Seguridad Laboral

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 23

IV. Asignación de Recursos para el programa


A. Humanos; Asignación de responsables en el programa (Matriz RACI)

En cuanto a los recursos humanos se cuenta primordialmente con el personal de Salud Ocupacional y de la Dirección de Capacitación para la implementación del programa. No obstante, en todo este proceso existen otros recursos humanos o involucrados que tienen roles establecidos y que se requieren como parte del cronograma de actividades.


En la siguiente Matriz RACI se muestra las actividades asociadas a los roles.

Cuadro 1: Matriz RACI para la asignación de roles en el programa

TAREAS	ROLES												
	Junta Directiva	Comité de Talento Humano	Gerencia General	Dirección de Estrategia	Gerente de Recursos Humanos	Dirección de Salud y Seguridad Laboral	Jefaturas	Colaboradores	Encargado(a) de SO	Comisiones de Salud Ocupacional	Personal de Brigada	Dirección de Capacitación	Proveedor Herramienta SYSOTools
1.			I		I	I			R				C
2.	A	A	A	A	A	C	C		R				
3.			A	A	A	C	C		R	C	C		C
4.	I		I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	
5.			C		C				R				
TAREAS	ROLES												

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 24

	Junta Directiva	Comité de Talento Humanos	Gerencia General	Dirección de Estrategia	Gerente de Recursos Humanos	Dirección de Salud y Seguridad Laboral	Jefaturas	Colaboradores	Encargado(a) de SO	Comisiones de Salud Ocupacional	Personal de Brigada	Dirección de Capacitación	Proveedor Herramienta SYSOTools
6.									C			R	C
7.					I	I	I	I	C			R	
8.									R				
9.				C		I	I	I	R				C
10.						I	R	C	C				C
11.						I	I	I	R	C	C		
12.						I	R	C	C	C	C		
13.						I	C		R	C	C		
14.			I	I	I	I	I	I	R	I	I	I	C
15.						I	C	C	R	C	C	C	
16.			I	I	I	I	C	C	R	C	C	C	C
17.			I	I	I	I	C	C	R	C	C	C	C

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 25

Para conocer sobre la simbología utilizada y el detalle de las actividades indicadas con numeración del 1 al 17 en la Matriz RACI, se muestran los siguientes cuadros:


Cuadro 2: Simbología para interpretación de la Matriz RACI

SIMBOLOGÍA	
R	Responsable
A	Aprobador
C	Consultado
I	Informado


Nota: En este cuadro se detalla con colores más intensos (rojo y verde) los encargados directos de la actividad y con colores más tenues aquellos a quienes se les considera consultar o informar por la naturaleza de la tarea.

Cuadro 3: Listado de tareas asociadas al programa

LISTADO DE TAREAS	¿CÓMO SE REALIZA?
1. Comunicar el inicio de la implementación del programa.	Se realiza la comunicación vía correo electrónico a toda la organización
2. Validar, revisar y aprobar la política	Se realizan revisiones por SO, por Recursos Humanos, por Dirección de Estrategia y por Comité de Talento Humano. Finalmente se realiza la presentación a Junta Directiva para aprobación.
3. Validar, revisar y aprobar procedimientos y formularios.	Se realizan revisiones por SO, por Recursos Humanos, por Dirección de Estrategia y se aprueban los documentos.
4. Comunicar la política y el programa oficial a toda la organización.	Se realiza la comunicación vía correo electrónico a toda la organización
5. Coordinar la asignación de los recursos económicos, materiales, tiempo, tecnológicos y humanos	Revisar los recursos requeridos para iniciar con la implementación de la propuesta.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 26

6. Preparar actividades de la guía de capacitación.	Reunirse con la Dirección de Capacitación para revisar lo propuesto y adaptarlo para las modalidades de capacitación
7. Iniciar las actividades de capacitación	Con las convocatorias realizadas por la Dirección de Capacitación , se empieza a realizar las capacitaciones.
8. Revisar el avance de las actividades	En el lapso en que se llevan a cabo la capacitación se revisa que se vaya cumpliendo el cronograma o se realizan los ajustes correspondientes.
9. Iniciar la incorporación gradual de la documentación en la Software SYSOTools	Se empieza a revisar con el personal de SYSOTools la documentación a incluir, ajustes que se puedan requerir. Esta actividad se realiza paralela a la revisión con estrategia de la documentación.
10. Implementar la propuesta documental de manera paulatina y por áreas	Una vez que han recibido la capacitación y que se empezó a implementar la documentación en SYSOTools, se empieza a aplicar los procedimientos en las áreas críticas. Es importante mencionar que, si los documentos no están oficialmente disponibles en SYSOTools, se inicia la implementación con la documentación en formatos digitales editables y se adjuntan a cada caso en SYSOTools como evidencia.
11. Dar Seguimiento a la implementación de la propuesta documental	En el lapso de tiempo en que se está llevando a cabo el proceso anterior, se revisa el avance y ajustes en el cronograma que se puedan requerir.
12. Implementar la guía para incorporación de brigadas y CSO	Una vez capacitados, el personal de CSO y brigadas se convierte en personal de apoyo a las jefaturas de los sitios en los que se está implementando el programa.
13. Dar seguimiento a la incorporación de Brigadas y CSO	Cuando ya se encuentran los miembros de Comisiones y brigadas apoyando a las jefaturas, se revisa si se requiere retroalimentaciones, ajustes en las tareas, entre otros
14. Dar seguimiento a la incorporación gradual de la documentación en el Software SYSOTools	Se continúa dando seguimiento a la incorporación de los formatos propuestos en SYSOTools.
15. Realizar campaña de divulgación del proceso de implementación y sus avances	Se realiza un comunicado indicando el avance en la implementación del programa. El comunicado es para toda la empresa.
16. Dar seguimiento y evaluación del programa	Se aplica lo estipulado en el procedimiento para obtener los indicadores correspondientes.
17. Realizar Mejora Continua	Se aplica lo estipulado en el procedimiento para gestionar las mejoras.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 27

B. Económicos, Materiales, Tiempo, Tecnológicos y Humanos


Cuadro 4: Matriz de recursos económicos, materiales, tiempo, tecnológicos y humanos

Tipo de recursos	Descripción de los recursos
Económicos	No requiere inversión económica inicial
Materiales	No aplica por cuanto la documentación de los procedimientos, capacitaciones, guías y el programa se maneja de forma digital.
Tiempo	Horas totales estimadas para la implementación del programa: 125 horas por parte de SO, 97 horas por parte de la Dirección de Capacitación y 9 horas de capacitación para jefaturas, CSO, brigadas, directores y gerentes. Además, se destinarán 5h para 1650 colaboradores.
Tecnológicos	Equipo de cómputo no aplica costo por cuanto capacitación tiene computadoras para préstamo Software SYSOTools, el monto es de 2 496 000 anuales
Humanos	Personal de SO 1 Persona Colaboradores en empresa 1650 Dirección de Capacitación 2 personas

V. Propuesta Documental

A. Procedimientos

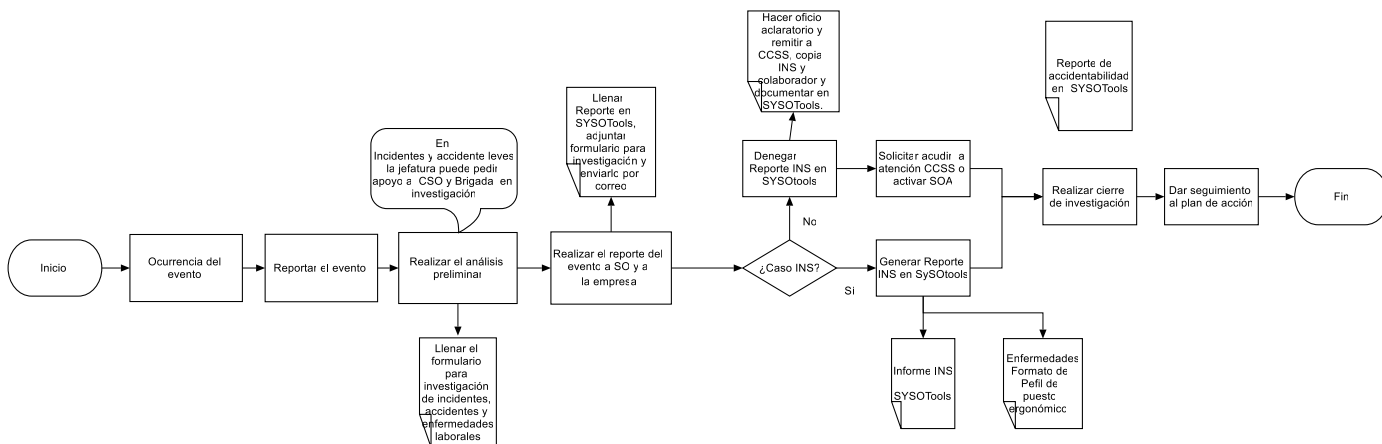
1. Procedimiento para el reporte e investigación de la Accidentabilidad en Correos de Costa Rica.


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 28

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito	Alcance
Establecer el procedimiento para que los incidentes, accidentes y enfermedades ocurridos en Correos de Costa Rica sean reportados, investigados y analizados de una manera sistemática y se establezcan planes de acción que contribuyan en un futuro a prevenir la repetición de eventos similares.	Está dirigido a toda persona que labora para Correos de Costa Rica S.A.

2. FLUJOGRAMA




	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 29


3. DESCRIPCIÓN

En el procedimiento se describen los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso de reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales en Correos de Costa Rica. Se propone que este proceso se realice utilizando el software SYSOTools, aprovechando todas las funcionalidades que este software puede ofrecer.


Es importante destacar que, el procedimiento menciona adjuntar el formulario para la investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, para incluirlo en el evento registrado en SYSOtools. Sin embargo, en el proceso de implementación, se espera que este documento pueda ser integrado como un formato de llenado digital dentro del software. Este formato se complementaría con la información precargada en el software y el reporte interno de accidentabilidad que se genera actualmente. Además, se buscará que el formulario de investigación contenga un apartado propio dentro del software, facilitando así la gestión y el seguimiento de cada evento de manera más eficiente.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 30


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
1.	Ocurrencia del evento	Debe de existir abordaje inicial interno o externo y generarse la documentación de respaldo. (parte de Tránsito, Cruz Roja, registro de atención, entre otros)	Persona, médico o entidad que atiende el evento	
2.	Reportar el evento	<p>Debe de reportarse verbalmente o escrita a la jefatura directa de forma inmediata o máximo dentro de 24h hábiles.</p> <p>En casos justificables, podrá hacer el reporte un tercero.</p> <p>Justificables: Colaborador en condiciones de salud no aptas para realizar el reporte.</p>	<p>Colaborador</p> <p>Familiar, centro médico,</p>	
3.	Realizar el análisis preliminar	<p>Recopilar información sobre: testigos, registros, partes de tránsito o servicios de emergencia.</p> <p>Verificar la ruta o actividades que realizaba el colaborador.</p> <p>Determinar si el evento es de índole laboral, amparable o no RT.</p> <p>Realizar mejoras o establecer medidas inmediatas para evitar ocurrencia de un evento similar.</p> <p>Documentar análisis preliminar en apéndice 2, que se encuentra ubicado en una carpeta en SYSOtools. Ingresar a esta carpeta siguiendo los pasos indicados en apéndice 1, apartado VII.</p>	Jefatura	Formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 31

Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
4.	Realizar el reporte del evento a SO y a la empresa	Realizar ingreso a SYSOTools, siguiendo los pasos indicados en apéndice 1, apartado I Ingreso a SYSOTools.	Jefatura	Reporte de accidentabilidad en SYSOtools con el apéndice 2 adjunto.
		Realizar el reporte, siguiendo los pasos indicados en el apéndice 1, apartados II, III y IV.		
		Enviar el reporte de accidentabilidad en formato pdf, el cual no debe incluir: teléfono, correo y dirección del colaborador.		
		Difundir el evento por medios de comunicación interna (correo electrónico "Todos")		
		Después de enviar el reporte; adjuntar el formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales como anexo al reporte siguiendo los pasos indicados en el apéndice 1, apartado V.		

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 32


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
5.	Decisión: Amparar evento y generar reporte INS	La jefatura procede a oficializar decisión en un máximo de 8 días hábiles y genera reporte INS con SYSOTools, siguiendo los pasos indicados en apéndice 1, apartado IV Generación de reportes en SYSOTools.	Jefatura	Aviso de accidente o enfermedad INS en SYSOTools.
		Se genera un documento en formato pdf, que se procede a descargar y se debe entregar al colaborador impreso, firmado y sellado. <u>En caso de Accidente grave o fatal:</u> entregar a un familiar o al centro médico.		
		<u>Enfermedades laborales:</u> Se debe entregar el reporte junto con el formulario de perfil de puesto ergonómico.		
5.	Decisión: Declinar evento y denegar reporte INS	La jefatura debe generar un oficio aclaratorio según apéndice 3 para remitirlo centro de salud, con copia a INS y entregarlo al colaborador. Además, debe adjuntarlo al caso siguiendo los pasos indicados en apéndice 1, apartado V Registro de documentación en SYSOTools para un evento.	Jefatura	Formato de Oficio aclaratorio
		Con el oficio anterior el colaborador debe asistir a atención por CCSS o SOA, según corresponda.	Colaborador	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 33


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
6.	Realizar el cierre de la investigación	<p>La jefatura debe revisar la investigación preliminar y ampliar el plan de acción si así lo requiere. Además, solicitar a SO que se convoque al Comité Investigador en caso de Accidente grave, fatal o incidente con alto potencial de pérdida.</p> <p>El cierre de la investigación debe realizarse en un máximo de 22 días naturales.</p> <p>Para la inclusión de toda la información se debe seguir los pasos indicados en el apéndice 1, apartados III, IV y V.</p>	Jefatura SO Comité investigador	Reporte de accidentabilidad en SYSOtools
7.	Dar seguimiento al plan de acción	<p>Para el seguimiento del plan de acción se debe adjuntar evidencia de lo ejecutado y se realizará en SYSOTools. Se debe seguir los pasos indicados en el apéndice 1, apartado VI.</p> <p>Mediante el sistema de alertas del Software, se envía notificación.</p>	Jefatura	Reporte de accidentabilidad en SYSOtools (acciones y evidencias)
		<p>Recibir alertas de cumplimiento.</p> <p>Revisar cumplimiento y generar informe de indicadores.</p>	Salud Ocupacional	Indicadores en Formulario de seguimiento y evaluación del programa

4. CONTROL DE INFORMACIÓN QUE SE GENERE CON LOS REGISTROS

33

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 34

Código y nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso autorizado	Tiempo de retención
Infografía para el ingreso, reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SYSOTOOLS	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Todos	5 años
Formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools y con evidencias.	Todos	10 años
Formato de Oficio aclaratorio para casos no amparables RT INS	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools y con evidencias.	Todos	10 años
Formato de Oficio aclaratorio para casos no amparables RT INS	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools y con evidencias.	Todos	10 años
Formato para estudio de puesto INS en casos de enfermedad laboral	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools y con evidencias.	Todos	10 años

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 35

Reporte de accidentabilidad en SYSOTools	de en Salud Ocupacional	Electrónico -En SYSOTools, dado clic al botón imprimir de la barra de comandos que se visualiza en cada caso.	Jefaturas	10 años
Aviso de accidente o enfermedad en SYSOTools	de en Salud Ocupacional	Electrónico -En SYSOTools, dado clic al botón imprimir INS de la barra de comandos que se visualiza en cada caso.	Jefaturas	10 años


5. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión inicial	Fecha cambio versión	Justificación del cambio	Descripción del cambio	Revisado por
1	N/A	N/A	N/A	N/A

6. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma y fecha
Elaboró	Andrea Alpizar Hidalgo Ingeniera en Salud Ocupacional	
Aprobó	Directora de Salud y Seguridad Laboral	
Revisó estructura y formato	Dirección de Estrategia	

7. APÉNDICES


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 36

Apéndice 1 del procedimiento: Infografía para el ingreso reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SYSOTOOLS.

I. Ingreso a SYSOTools

Instrucciones para ingreso a SYSOTools

PASO 1



Ingresar al link
<https://www.consultoriocorreoscr.com/>
 Utilizar navegador Google Chrome


PASO 2



Verificar que se haya registrado

1. Si no se ha registrado debe hacerlo.
2. Puede consultar los pasos en el video disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=82Qp5Yf72vo>
3. Si ya se registró, omite este paso

PASO 3



Ingresar

1. Dar clic en ingresar.

Botón ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.


PASO 4



Digitar usuario y contraseña


1. El correo a ingresar es con el formato xxx@correos.go.cr.
2. Ingresar contraseña elegida al registrarse.
3. Si no recuerda la contraseña, dar clic en olvidó contraseña (esquina inferior derecha).


PASO 5



Dar clic con el mouse sobre el icono

1. Red de apoyo y/o sucursales
2. No dar enter porque da error




	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 37

II. Registro de Evento en SYSOTools


Instrucciones para registro de eventos en SYSOTools.

Paso 1




Dar clic con el mouse sobre el siguiente ícono

1. Registro preliminar de accidentes




Paso 2




Dar clic con el mouse en el ícono

1. Se despliega el formulario

En caso de que le salgan eventos registrados anteriormente y no visualice el símbolo indicado, deberá desplazar la pantalla hacia la izquierda, presionando a flecha derecha de la barra de desplazamiento, ubicada en la parte inferior.



Paso 3



Complete los datos del formulario

1. Iniciar el llenado, siguiendo lo indicado en el video <https://www.youtube.com/watch?v=AkfgKIKPhIA>.

2. Completar los datos sombreados con color verde.

Considere para el llenado los siguientes aspectos

1. En el espacio que indica naturaleza

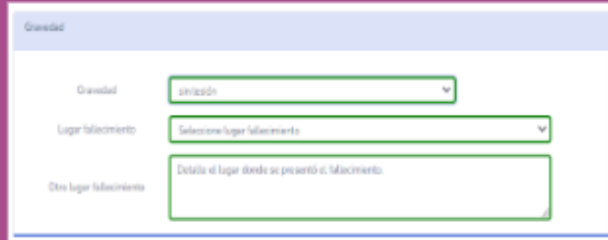
- Se despliegan las opciones :accidente, enfermedad y emergencia.
- Escoja el que aplique según el evento.
- Se estaría dejando el espacio en blanco, de momento para incidentes implementados que se despliegue la palabra incidente.

Reporte

Naturaleza	Seleccione la naturaleza del accidente
Fecha evento	11/02/2020
Fecha informe	
Suspensión labores	

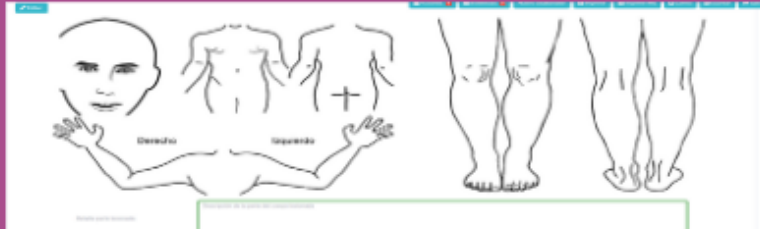
2. En el espacio que indica gravedad

- Se despliegan las opciones: con lesión, sin lesión.
- Se debe escoger según aplique. Para incidentes sería sin lesión.
- Los espacios de fallecimiento, solo se llenan si aplica.



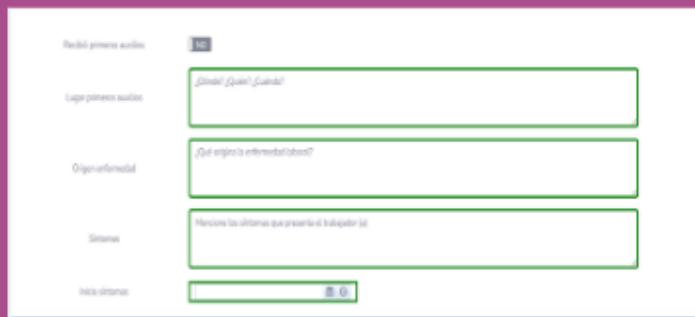
3. En el caso de las partes del cuerpo

- En las partes del cuerpo, no se señalan para incidentes, en los demás casos sí se requiere.
- Pa los casos de incidentes, no se señalan.
- Se puede revisar el video <https://www.youtube.com/watch?v=nYUESNob9Ug>



4. En el espacio que indica datos relativos a la enfermedad laboral

- No se completan para incidentes o accidentes,




Paso 4



Al completar los datos

1. Dar clic en Guardar el evento



	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 39

III. Incluir acciones preliminares y plan de acción

Incluir acciones del plan de acción en SYSOTools

PASO 1



En el reporte de accidente

1. Dar clic en Acciones
2. Se despliega




PASO 2




Dar clic con el mouse en el ícono

Se despliega:





	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 40

PASO 3




Completar la información

1. Se debe completar la información sobre la acción asociada al evento, colocando la fecha estimada de cumplimiento, responsable y la fecha de recordatorio.
2. Es importante completar esta información en la fase preliminar, para ir estableciendo acciones para los eventos en general, pero sobre todo para incidentes, accidentes leves y enfermedades, posteriormente se debe ampliar para accidentes graves, fatales o incidentes con alto potencial de pérdida.
3. Finalizada la inclusión de acciones, se procede a la generación del reporte, según lo indica el siguiente apartado.

PASO 4



Dar clic en Guardar

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 41

IV. Generación de reportes con SYSOTools

Generación de reportes con SYSOTools

REPORTE DE ACCIDENTABILIDAD



Este documento se debe utilizar para enviarlo por correo a la organización, notificando de los eventos ocurridos. Tiene como fin, informar los eventos, retroalimentar sobre acciones y buscar impartir la ocurrencia de eventos similares en otros sitios.

Por confidencialidad, antes de enviarlo se le debe borrar el teléfono u dirección del colaborador.

1. Revisar que se incluyeron los datos del evento y algunas acciones preliminares.
2. Una vez incluida las acciones, dar clic en Imprimir.



3. Se genera el siguiente documento en pdf, que se puede descargar, dando clic en 





REPORTE DE AVISO ACCIDENTE O ENFERMEDAD INS



1. Revisar que se incluyeron los datos del evento y algunas acciones preliminares.
2. Una vez verificados los datos , dar clic en Imprimir INS



3. Se genera el siguiente documento en pdf, que se puede descargar, dando clic en



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo

AVISO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE TRABAJO
Y ORDEN DE ATENCIÓN MÉDICA

CASO NÚMERO: 0000000000000

Señor Patricio: Este documento constituye una declaración de que el evento ocurrió en tiempo y forma. Debe ser llenado con un acto de fe, legible, en caracteres e impresiones, o cualquier otra forma que permita su lectura por el personal del documento. Favor leer: FAVOR LEER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

DATOS RELATIVOS AL TRABAJADOR

Primer Apellido: ALPÍZAR Segundo Apellido: HIDALGO Nombre Completo: ANDREA

Tipo de identificación: Cédula Nacional CEMEX Permiso Trabajo Estación del Seguro Casado Separado Judicial Pasaporte DNI Régimen Excepcional Invalidez Huérfano Callejero Otro

Identificación: 113150353 Documento: INVALIDADO EN SALUD OIGMCA

Fecha de nacimiento: 11 de Mayo de 1987 Género: Hombre Mujer Pertenencia: Ciudadano Extranjero Lugar de residencia: Ciudad Distrito

Dirección exacta:

Celular: Avenida: Otras señas:

Teléfono Domicilio: 66472642 Teléfono Celular: 63278862 Correo electrónico: aalpizar@correos.go.cr

Para el depósito de las prestaciones económicas en caso de declararse una incapacidad temporal o permanente, por favor ingrese la siguiente información: Número de cuenta BICRA (por depósito por depósito):

Es la necesidad que la cuenta indicada debe pertenecer al trabajador (se vende contra número de identificación) y cumplir con las disposiciones emitidas por el Banco Central de Costa Rica.

DATOS RELATIVOS A LA RELACION LABORAL

Número de Póliza: 220513 Nombre del Patrono: Correos de Costa Rica

Lugar de trabajo: Centro Postal Zapote (CPZ) DEPENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS DIR. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL D

Correo electrónico RHSGO@correos.go.cr Teléfono de la Oficina: 22022900 Fax: 4400

Forma de pago: Mensual No Mensual Día de ingreso a la empresa: 06 de Mayo 2018 Día laborado por semana: 1 2 3 4 5 6 7

Forma de accidente

Caídas de personas Caídas de objetos Pasadas, choques o golpes por vehículos Atropello por un vehículo o entre objetos Esfuerzos excesivos o fallas movimientos Exposición/contacto con temperaturas extremas Exposición/contacto con sustancias nocivas o radiaciones Otras formas de accidente

Descripción del accidente (¿qué pasó? ¿cómo sucedió?) Referencia:

Agente material

Misurante Materiales, sustancias y relaciones Causa externa (tales como que son consecuencia de un agente externo, que si sea no hubiera presente, no se hubiera producido el accidente)

Medio Transporte Acción de trabajo Otros agentes Otros agentes

Mecanismo de trauma que ocasiona la lesión

Golpe directo Distracción/desorden Doble esfuerzo Frenos Otros

Puesto de trabajo habitual, dentro o fuera del centro de trabajo Otro lugar dentro del centro de trabajo Labores de trabajo no habituales, fuera del centro de trabajo En finca (respecto de la casa al trabajo o vivienda)

Ruta habitual utilizada por el trabajador (Trayecto Trabajo - Casa y Viceversa):

Fecha y hora del accidente: 16 de Mayo 2018 Hora: 12:00 pm Lugar del accidente:

Fecha en que suspendió trabajo: Año: Mes: Día: Hizo parte de tránsito: Sí No

Horario laboral del día del accidente: En el lugar del accidente En otro lugar ¿Dónde?:

Dónde lesionó: En el lugar del accidente En otro lugar ¿Dónde?:

Patricio: Correos de Costa Rica Número del trabajador: Andrea Alpizar Hidalgo

DIRECCIÓN: San José San José Zapote 200 mts sur de la Iglesia de Zapote Fecha de accidente: 16/05/2018 00:00:00

FIRMA: SELLO DE LA EMPRESA

VER AL DORSO

DATOS RELATIVOS A LA ENFERMEDAD LABORAL

¿Fue el trabajador primero auxiliado o atendido médico en un centro de salud cercano al INSS? Sí No ¿Dónde? (Indique el nombre del centro médico):

¿Qué origen le enfermó laboral? ¿Onde?

Señale las afecciones que presenta el trabajador (s):

Fecha aproximada en que inició con los síntomas reportados: En caso de enfermedad laboral indicar la fecha en que suspendió labores

Favor enviar con un círculo, el área del cuerpo según el diagrama que se leiona el trabajador en el accidente. Si aun varias, amplíe el espacio de descripción.

Descripción de la parte del cuerpo lesionada:

TRANSCRIPCIÓN DEL EXTRACTO DEL 214 DE LA LEY DE RIESGOS DEL TRABAJO

- Art 214 Sin perjuicio de otras obligaciones que este Código impone en relación con los riesgos del trabajo, el patrono asegurado queda también obligado a:

- Investigar todos los detalles, circunstancias y antecedentes, referentes a los riesgos del trabajo que ocurren a sus trabajadores y remitirlos al Instituto Nacional de Seguros.
- Denunciar al Instituto Nacional de Seguros, todo riesgo del trabajo que ocurra, dentro de los ocho días hábiles siguientes al acontecimiento.
- Cooperar con el Instituto Nacional de Seguros, a solicitud de éste, en la obtención de toda clase de pruebas, estudios y peritajes que tengan relación directa o indirecta con el seguro y con el riesgo laboral.

Suministre los salarios brutos y los días efectivamente laborados, de los 3 períodos reportados anteriores al accidente ante el Instituto. De haber diferencias entre un mes y otro o si misma es superior al 50% del salario bruto, se debe indicar el punto de la diferencia y a que corresponden, la razón debe indicarse en el espacio de aclaraciones: (Salario cronario - Salario Extraordinario - Comisión - Salario Sucesor).

MES Y AÑO	SALARIO DIVIDENDO	DÍAS PAGADOS	MONTO DE DIFERENCIA	ACLARACIONES
	0.00		0.00	
	0.00		0.00	
	0.00		0.00	

Declaro que los nombres de las personas a continuación fueron testigos presenciales del evento.


Riesgos presenciales del accidente	Dirección	Teléfono

La documentación contractual y nota técnica que integran este producto, están registradas ante la Superintendencia General de Seguros (SUGES), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, según registro del 27 de mayo del 2013.

SEÑOR PATRICIO:

El Instituto Nacional de Seguros (INS) con el fin de facilitar y optimizar seguridad, control y ahorro al realizar sus trámites del Seguro de Riesgos del Trabajo, usó el Sistema RT Visual por medio del cual todos los patronos pueden presentar papeles, incluir nuevos trabajadores, enviar trabajadores activos, reportar accidentes de trabajo, entre otras, este Sistema lo puede encontrar en la página del INS www.ins-cr.com

Para obtener más información o recibir asistencia, tenemos a su disposición las 24 horas del día los 7 días de la semana, la línea gratuita 800 TELEINS (800-4303-407) o el correo registrado@ins-cr.com

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 43

V. Registro de documentación en SYSOTools para un evento

Registro de documentación en SYSOTools

REGISTRO DE EVIDENCIAS



1. Dar clic en evidencias




2. Se despliega



3. Dar clic en 



4. Dar clic en seleccionar archivo, cargarlo y dar clic en guarda. Se pueden subir varios archivos.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 44

VI. Seguimiento al plan de acción

1. En caso que durante la investigación detallada de un evento se requiera incluir más acciones al plan de acción; se podrán incluir en el formulario de investigación, que luego debe ser registrado nuevamente como documento adjunto al evento.
2. Así mismo, las acciones adicionales que se establezcan en el plan de acción del formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, deberán ser incluidas por medio de SYSOTools al evento.


VII. Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo

1. En SYSOTools se puede encontrar en el módulo Red de apoyo, mismo módulo en el que se ingresa para el registro de accidentes. El ícono:



Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo

2. Al dar clic en este ícono se puede encontrar los documentos anexos al procedimiento para el reporte e investigación de la accidentabilidad en Correos de Costa Rica y otros documentos, videos de referencia.


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 45

Apéndice 2 del procedimiento: Formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

	NOMBRE: FORMULARIO PARA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES		CÓDIGO:
	Fecha de Aprobación:	FECHA QUE RIGE:	VERSIÓN:

Nota: En el siguiente formulario cada espacio se va ampliando y llenando con la información requerida. Dicho formulario se espera incluirlo para su llenado en SYSOTools en la fase de implementación. Ver apéndice 1 del formulario para las instrucciones de llenado.

I PARTE: Datos Generales			
Nombre y apellido del colaborador		Cédula	Género () F () M
Fecha del evento / /	Hora del evento	Lugar de trabajo	Puesto de trabajo
Nombre de Supervisor/ jefe /Encargado		Jornada de trabajo () Diurna () Mixta () Nocturna	Teléfono del colaborador
II PARTE: Datos relativos al evento			
Clasificación del evento	<input type="checkbox"/> Incidente <input type="checkbox"/> Incidente con alto potencial <input type="checkbox"/> Enfermedad Laboral <input type="checkbox"/> Accidente Leve <input type="checkbox"/> Accidente Grave <input type="checkbox"/> Accidente Fatal		
Describa el evento, incidente o accidente. Recuerde contestar las preguntas: ¿cómo sucedió el evento? , ¿Cuáles partes del cuerpo se lesionó para el caso de accidente o casi se lesiona por el incidente?, ¿Estaba solo o con algún compañero?			
En caso de enfermedad Laboral indique: ¿Ha recibido atenciones médicas previas? , ¿Origen de la enfermedad?, ¿Síntomas ?, ¿Indique el inicio de síntomas ?			

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 46

II PARTE: Datos relativos al evento

¿Fue Incapacitado? Sí ____ No ____	¿Cuántos días? _____	Falleció Sí ____ No ____
---------------------------------------	-------------------------	-----------------------------

¿Realizaba un trabajo acorde a su puesto? Sí ____ No ____	¿O era un trabajo no rutinario, para el que estaba autorizado por la jefatura? Sí ____ No ____
--	---

Nombre del entrevistado 1 :

Relación laboral con el colaborador asociado al evento:

Versión del entrevistado

Firma del entrevistado 1: _____

Nombre del entrevistado 2:

Relación laboral con el colaborador asociado al evento:

Versión del entrevistado 2

Firma del entrevistado 2: _____

III PARTE: Caracterización (aplica solo para accidentes/enfermedades)

<u>Tipos de Contacto</u>	<u>Tipos de Lesión</u>	<u>Parte del cuerpo lesionada</u>
<input type="checkbox"/> Golpeado contra	<input type="checkbox"/> Contusión (inflamación, moretón)	<input type="checkbox"/> Cabeza
<input type="checkbox"/> Golpeado por (ej piedra)	<input type="checkbox"/> Herida (Cortadura)	<input type="checkbox"/> Cara
<input type="checkbox"/> Atrapamiento	<input type="checkbox"/> Amputación	<input type="checkbox"/> Boca
<input type="checkbox"/> Resbalón	<input type="checkbox"/> Esguince	<input type="checkbox"/> Ojo derecho
<input type="checkbox"/> Caída al mismo nivel	<input type="checkbox"/> Dolor muscular	<input type="checkbox"/> Ojo Izquierdo



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:


Versión:
1

Página:
47

<input type="checkbox"/> Caída a diferente nivel <input type="checkbox"/> Sobreesfuerzo <input type="checkbox"/> Proyección de Objetos <input type="checkbox"/> Contacto con electricidad <input type="checkbox"/> Contacto con temperatura extrema <input type="checkbox"/> Contacto con sustancias químicas <input type="checkbox"/> Roce por/ contra un objeto <input type="checkbox"/> Enfermedad Laboral <input type="checkbox"/> Ergonómico <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> Lumbalgia <input type="checkbox"/> Quemadura por temperatura <input type="checkbox"/> Quemadura por productos químicos <input type="checkbox"/> Fractura <input type="checkbox"/> Intoxicación <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> Cuello <input type="checkbox"/> Tronco (pecho, abdomen) <input type="checkbox"/> Brazo izquierdo <input type="checkbox"/> Brazo derecho <input type="checkbox"/> Mano Izquierda <input type="checkbox"/> Mano Derecha <input type="checkbox"/> Pierna Izquierda <input type="checkbox"/> Pierda Derecha <input type="checkbox"/> Pie Izquierdo <input type="checkbox"/> Pie Derecho <input type="checkbox"/> Espalda <input type="checkbox"/> Cintura <input type="checkbox"/> Politraumas <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____
---	---	--

IV. PARTE Evaluación del Potencial de Pérdida (aplica solo para incidentes) Ver apéndice 1

<u>Severidad</u>	<u>Probabilidad</u>	<u>Frecuencia de exposición</u>

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 48

V. PARTE: Causas (aplica solo para accidentes/enfermedades) Ver anexo 1.

Causas Inmediatas o Directas (CI)	
Causas Básicas, raíz o subyacentes (CB)	
Necesidades de acción de control	

VI. PARTE: Aspectos asociados a la conducción (aplica solo para accidentes de tránsito)

1. Detección de factores de riesgo:
2. Identificación de los riesgos y valoración :
3. Planificación de la actividad preventiva:

VII. PARTE: Plan de Acción para el evento


Desviaciones encontradas / Causa Raíz	Plan de acción	Responsable	Fecha de Implementación
			/ /
			/ /

Observaciones o recomendaciones adicionales

VIII. PARTE: Control de Firmas e involucrados

Personas involucradas en la investigación

Nombre	Puesto/ Departamento	Fecha

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 49

Responsable de la investigación		
Nombre de la persona que lidera la investigación	Puesto/ Departamento	Firma y Sello
Fecha de Cierre de la Investigación	/ /	

IX. PARTE: Apéndices del formulario
<p>Apéndice 1 Instructivo para llenado de formulario</p> <p>I. Parte: Datos Generales : Llenar todos los datos completamente.</p> <p>II. Parte: Datos Relativos al evento :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificación del evento: Es necesario que se marque con X en la opción en la que se clasifica el evento. 2. Descripción del evento: Se debe describir claramente lo ocurrido durante el evento. 3. Enfermedad laboral: Se debe describir el padecimiento que presenta el colaborador y la fecha estimada de inicio de los síntomas. 4. Es necesario indicar aspectos de incapacidad, fallecimiento y si la labor que realizaba era acorde con el puesto. 5. Entrevistado : El entrevistado puede ser un testigo o el colaborador. En caso de no haber testigo o no poder hablar con el accidentado, es necesario indicarlo. <p>III. Parte : Caracterización (aplica solo para accidentes/enfermedades)Clasificación del evento: Es necesario que se marque con X en la opción apropiada al tipo de contacto, tipo de lesión y partes del cuerpo involucradas.</p>

IV. Parte: Evaluación del Potencial de Pérdida (aplica solo para incidentes)

Para poder clasificar la severidad, impacto y la frecuencia de exposición se utiliza el método IPERC y se debe seleccionar los datos de las siguientes tablas, disponibles en:

https://www.academia.edu/32792431/CRITERIOS_DE_EVALUACION_NOM_031_STPS

Severidad del daño

Severidad		Definición
Categoría	Denominación	
I	Menor	Sin daños o con daños que implican incapacidades temporales del trabajador de tres días o menos.
II	Moderada	Puede implicar la incapacidad temporal del trabajador por más de tres días.
III	Crítica	Puede implicar la incapacidad permanente parcial del trabajador.
IV	Fatal	Puede implicar la incapacidad permanente total o el deceso del trabajador.

Frecuencias de la ocurrencia de los riesgos

Frecuencia		Definición
Categoría	Denominación	
A	Remota	Que excepcionalmente puede ocurrir.
B	Aislada	Que difícilmente ocurre.
C	Ocasional	Que pocas veces ocurre.
D	Recurrente	Que se repite con periodicidad.
E	Frecuente	Que ocurre con regularidad.

Jerarquización del impacto del riesgo

			Severidad del daño			
			I	II	III	IV
			Menor	Moderada	Crítica	Fatal
Frecuencia de ocurrencia del riesgo	E	Frecuente	Medio	Elevado	Grave	Grave
	D	Recurrente	Bajo	Medio	Elevado	Grave
	C	Ocasional	Mínimo	Bajo	Medio	Elevado
	B	Aislada	Mínimo	Mínimo	Bajo	Medio
	A	Remota	Mínimo	Mínimo	Mínimo	Bajo

V. Parte: Causas (aplica solo para accidentes/enfermedades):

1. Es necesario primero y de acuerdo con el evento, establecer el tipo de contacto. De acuerdo con la técnica TASC y al contacto seleccionado, verifique los números asociados e indique y explique las causas inmediatas, básicas y necesidades asociadas. Consulte la tabla TASC o SCAT. Anexo 1 del formulario.

2. Para el potencial se pueden utilizar los cuadros indicados en la IV parte y luego clasificar de acuerdo con la primera parte del TASC.

VI. Parte: Aspectos asociados a la conducción (aplica solo para accidentes de tránsito): En este caso para los accidentes de tránsito se aplica lo siguiente:

Lo establecido es acorde con el manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales de los conductores del sector de transporte por carretera (Roche i Vallés & Puy Escandinovol, 2005)

1. Detección de los factores de riesgo. Para esto es necesario:

- a) Se utiliza una plantilla que contemplan nueve áreas de análisis. Para esto se debe marcar con una X en todas las áreas que se considera afectan, considerando las actividades del colaborador y lo que haya ocurrido en el evento(incidente, accidente o enfermedad).

Cuadro 1. FACTORES DE RIESGO GENERALES


A GESTIÓN PREVENTIVA			B FACTORES TEMPORALES			C FACTORES PSICOSOCIALES			D VIGILANCIA DE LA SALUD		
1	Organización preventiva/Delegados	A1 *	1	Jornada trabajo/Pausas	B1	1	Comunicación/Entorno social	C1	1	Sueño/Alimentación	D1
2	Planificación de la prevención	A2	2	Trabajo a turnos/Nocturno	B2	2	Identificación trabajo	C2	2	Vigilancia y control de salud	D2
3	Información/Formación	A3	3	Falta tiempo/control ritmo	B3	3	Nivel responsabilidad	C3			
4	Hábitos/Actitudes	A4				4	Estilo liderazgo	C4			
						5	Margen iniciativa	C5			

* Marcar con una X las casillas de todos los factores de riesgo que le afectan.

Cuadro 2. FACTORES DE RIESGO ESPECÍFICOS SEGÚN TAREAS

E CARGA MENTAL				F CARGA FÍSICA				G ENTORNO FÍSICO				H CONDICIONES DE SEGURIDAD			
		c	a			c	a			c	a			c	a
1	Atención/Precisión	E1-c	E1-a	1	Diseño del puesto	F1-c	F1-a	1	Ruido	G1-c	G1-a	1	Vehículo/Equipos	H1-c	H1-a
2	Dificultad de la tarea	E2-c	E2-a	2	Carga estática/Dinámica	F2-c	F2-a	2	Iluminación	G2-c	G2-a	2	Orden y limpieza	H2-c	H2-a
3	Nivel de estrés	E3-c	--					3	Ambiente térmico	G3-c	G3-a	3	Incendios	H3-c	H3-a
								4	Ventilación	G4-c	G4-a	4	Instalación eléctrica	--	H4-a
								5	Vibraciones	G5-c	G5-a	5	Mercancías peligrosas	H5-c	H5-a
I OTROS RIESGOS															
		c	a			c	a			c	a			c	a
1	Via	I1-c	--												
2	I2-c	I2-a												
3	I3-c	I3-a												

c Equivale a conducción
a Otras tareas

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 52

2. Identificación de los riesgos y valoración. Se requiere:

a) Realizar cuestionarios (que se le pueden aplicar al colaborador, compañeros de trabajo o testigos)

Para llenarlo, se debe considerar los aspectos marcados en el paso anterior. Por ejemplo: Si en el paso anterior se marcó jornada de trabajo pausas que corresponde a B1; entonces acá se debe buscar el B1 para llenarlo y así sucesivamente con cada uno de los aspectos marcados en el punto anterior.

Además, al final de cada factor evaluado se debe marcar en la parte inferior, si se cataloga como riesgo muy bajo, riesgo bajo, riesgo moderado, riesgo alto o riesgo muy alto); lo anterior considerando la cantidad de x que presenta en la columna No y el criterio de experto del evaluador.

Finalmente, esta información se utilizará en el siguiente paso. Las tablas por utilizar son las siguientes:

A. GESTIÓN PREVENTIVA									
		+ -							
		Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16					
Organización preventiva/delegados	■ ¿Están establecidos los órganos de prevención legalmente exigibles?								Observaciones:
	■ ¿Están definidas las funciones y responsabilidades del personal de la organización preventiva?								
	■ ¿Se han elegido delegados de prevención?								
	■ ¿Existe un Comité de Seguridad y Salud?								
	■ ¿Se reúne periódicamente?								
A2									
		Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16					
Planificación de la prevención	■ ¿Existe un Plan de Prevención para evitar los daños profesionales y mejorar las condiciones del trabajo?								Observaciones:
	■ ¿Se hacen las evaluaciones de riesgos necesarias?								
	■ ¿Está diseñado el Plan de Emergencia?								
	■ ¿Se garantiza la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores?								
	■ ¿Hay procedimientos escritos de trabajo en las tareas que lo requieran?								
	■ ¿Se investigan los accidentes de trabajo (incluidos los de tráfico) para eliminar las causas?								
	■ ¿El índice de siniestralidad está por debajo de la media del sector?								
■ ¿Las acciones preventivas están recogidas documentalmente?									
A3									
		Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16					
Información/Formación	■ ¿Hay un sistema establecido para informar periódicamente al trabajador sobre prevención?								Observaciones:
	■ ¿Los trabajadores (inclusive nuevos) tienen información sobre los riesgos en su puesto de trabajo?								
	■ ¿Se da información a los nuevos trabajadores sobre procedimientos de trabajo?								
	■ ¿Hay un responsable de formación en la empresa?								
	■ ¿Se exige algún tipo de formación previa para entrar a trabajar?								
	■ ¿El trabajador que se incorpora a un puesto de trabajador recibe alguna formación?								
	■ ¿Se hacen acciones formativas en materia preventiva?								
	■ ¿Se forma al trabajador sobre sus riesgos y las medidas preventivas correspondientes?								
	■ ¿Hay una formación específica en primeros auxilios?								
■ ¿Se hace formación en prevención de incendios?									
A4									
		Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16					
Hbitos/Actitudes	■ ¿La empresa tiene interés suficiente por la seguridad y condiciones de trabajo del conductor?								Observaciones:
	■ ¿El trabajador muestra una actitud positiva respecto a la seguridad y salud en la empresa?								
	■ ¿El trabajador muestra interés por la prevención en el puesto de trabajo?								
	■ ¿Se observan hábitos seguros en el desarrollo de la tarea?								
	■ ¿El trabajador es cuidadoso con los equipos/herramientas de trabajo?								
	■ ¿El trabajador utiliza los elementos de protección?								

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
53

B. FACTORES TEMPORALES			
Factores de riesgo generales			VALORACIÓN
	+	-	1 2 4 8 16
B1 Jornada/ Pausas	¿El horario de trabajo es de 8 horas máximo?	SI No	RIESGO: fatiga, accidente de tráfico Observaciones:
	¿Las horas totales de conducción son razonables?		
	¿Se cumple la normativa sobre tiempos de conducción/descanso?		
	¿El tiempo establecido de recorrido es suficiente?		
	¿Las pausas son suficientes y están bien distribuidas?		
	¿Las exigencias del trabajo permiten la realización de pausas no pautadas?		
	¿El vehículo dispone de tacógrafo y se hace un uso correcto?		
	¿Se respetan los días festivos semanalmente?		
	¿Se hacen las vacaciones correspondientes?		
	Horario		
B2 Trabajo a turnos / nocturno	¿Los turnos están bien distribuidos y respetan los ciclos del sueño?	SI No	RIESGO: fatiga, accidente de tráfico Observaciones:
	¿Las condiciones del trabajo a turnos/nocturno son adecuadas?		
	¿Las condiciones del trabajo permiten seguir una alimentación correcta?		
	¿Se evita el trabajo a turnos/nocturno a trabajadores de edad avanzada o con problemas de salud?		
	¿El trabajo a turnos/nocturno es voluntario?		
	¿Los trabajadores pueden participar en la distribución de los horarios?		
	¿El calendario de turnos/nocturno se conoce con suficiente antelación?		
B3 Falta de tiempo/ control ritmo	¿Es complicado ausentarse del puesto de trabajo?	No SI	RIESGO: fatiga, accidente de tráfico Observaciones:
	¿Existe la obligación de recuperar los retrasos?		
	¿El margen para controlar el tiempo de trabajo es corto?		
	¿El ritmo de trabajo está condicionado por causas externas?		
	¿El conductor se siente presionado por los ritmos marcados?		
	¿Se han detectado conductores con síntomas de estrés?		
	Observaciones:		

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO

C. FACTORES PSICOSOCIALES			
Factores de riesgo generales			VALORACIÓN
	+	-	1 2 4 8 16
C1 Comunicación/ Entorno social	¿El trabajo permite la relación entre los compañeros?	SI No	RIESGO: insatisfacción laboral Observaciones:
	¿El ambiente de trabajo es positivo?		
	¿Existe un espacio común para los conductores?		
	¿Se conocen las funciones que desarrollan los compañeros?		
	¿Los conflictos entre trabajadores son inhabituales?		
	¿Se organizan acciones para potenciar las relaciones?		
	¿El trabajo y la vida privada están suficientemente separados?		
	¿El trabajo permite la estabilidad de los vínculos familiares/sociales?		
	¿El trabajo permite al conductor dormir en casa?		
	C2 Identificación con el trabajo	¿La remuneración es adecuada al trabajo que se desarrolla?	
¿Hay posibilidades de promoción?			
¿La tarea está reconocida dentro de la organización?			
¿El conductor percibe su trabajo como importante?			
¿El conductor muestra interés por su trabajo?			
¿El conductor encuentra equilibrio entre lo que aporta a la empresa y lo que recibe?			
¿El trabajo es estable?			
C3 Nivel de responsabilidad	¿El nivel de responsabilidad que se exige al conductor es adecuado al que le corresponde?	SI No	RIESGO: insatisfacción laboral Observaciones:
	¿Las aptitudes del conductor se corresponden con la tarea que realiza?		
	¿El conductor recibe apoyo de la empresa ante posibles incidencias?		
	¿Están bien definidas las funciones y responsabilidades?		
	¿Las normas de actuación son claras y concisas?		
Observaciones:			

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
54

C. FACTORES PSICOSOCIALES					
Factores de riesgo generales	C4 Estilo de liderazgo	<input type="checkbox"/> ¿Los responsables muestran interés por informar/formar a los trabajadores?	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16 RIESGO: insatisfacción laboral Observaciones:
		<input type="checkbox"/> ¿Los responsables dan ejemplo mostrando actitudes preventivas?			
		<input type="checkbox"/> ¿Hay formas de refuerzo respecto al trabajo bien hecho?			
		<input type="checkbox"/> ¿Hay retroacción sobre el trabajo realizado?			
		<input type="checkbox"/> ¿Existe una fluida comunicación bidireccional?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se tienen en cuenta las opiniones del trabajador?			
		<input type="checkbox"/> ¿Existen mecanismos de participación de los trabajadores en las decisiones sobre el trabajo?			
		<input type="checkbox"/> ¿Las decisiones se toman con los trabajadores?			
		<input type="checkbox"/> ¿Los conflictos con el jefe son inusuales?			
			C5 Margen para la iniciativa	<input type="checkbox"/> ¿Se permite un cierto grado de autonomía?	
		<input type="checkbox"/> ¿El trabajador puede tener iniciativa en la resolución de incidencias?			
		<input type="checkbox"/> ¿Existe un margen de libertad para planificar el trabajo?			
		<input type="checkbox"/> ¿El nivel de control por parte de los mandos es el adecuado?			
		Observaciones:			
ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO					
D. VIGILANCIA DE LA SALUD					
Factores de riesgo generales	D1 Sueño/Alimentación	<input type="checkbox"/> ¿El horario de trabajo contempla un tiempo suficiente para comer?	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16 RIESGO: enfermedad profesional Observaciones:
		<input type="checkbox"/> ¿Hay un horario establecido para las horas de las comidas?			
		<input type="checkbox"/> ¿Las horas de las comidas son siempre las mismas?			
		<input type="checkbox"/> ¿Las horas de las comidas son las adecuadas?			
		<input type="checkbox"/> ¿El conductor mantiene una dieta equilibrada?			
		<input type="checkbox"/> ¿El conductor conoce los hábitos correctos de sueño/alimentación?			
		<input type="checkbox"/> ¿El conductor se abstiene de consumir bebidas alcohólicas en el trabajo?			
		<input type="checkbox"/> ¿El consumo de tabaco es inexistente o moderado?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se respeta el ciclo sueño/vigilia?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se han detectado alteraciones del sueño en los conductores?			
	D2 Vigilancia y control de la salud	<input type="checkbox"/> ¿Se hacen revisiones periódicas de la salud en función de los riesgos?	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16 RIESGO: enfermedad profesional Observaciones:
		<input type="checkbox"/> ¿La vigilancia y control de la salud son realizados por personal competente?			
		<input type="checkbox"/> ¿Las revisiones tienen en cuenta los riesgos específicos (estrés, apnea del sueño...)?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se toman medidas para las trabajadoras especialmente sensibles o embarazadas?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se hace un seguimiento de las enfermedades del conductor y ausencias al trabajo?			
		<input type="checkbox"/> ¿La ingesta de psicofármacos (analgésicos, sedantes, estimulantes...) está controlada médicamente?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se dispone de material de primeros auxilios adecuado?			
		<input type="checkbox"/> ¿El vehículo dispone de botiquín?			
		<input type="checkbox"/> ¿Se han detectado conductores con síndrome de apnea del sueño?			
		Observaciones:			
ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO					



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
55

E. CARGA MENTAL									
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	E1	Atención/precisión	<table border="1"> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> <th>VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1 2 4 8 16</td> </tr> </table>	No	Sí	VALORACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16
	No	Sí	VALORACIÓN						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16						
<ul style="list-style-type: none"> ¿El nivel de atención requerido es elevado? ¿El ciclo de atención continuada es largo? ¿Es difícil realizar pausas espontáneas no pautadas? ¿La conducción es por vía urbana? 		<p>RIESGO: fatiga</p> <p>Observaciones:</p>							
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	E2	Dificultad de la tarea	<table border="1"> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> <th>VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1 2 4 8 16</td> </tr> </table>	No	Sí	VALORACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16
	No	Sí	VALORACIÓN						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16						
<ul style="list-style-type: none"> ¿El conductor carece de experiencia y formación suficiente? ¿Realiza otras tareas además de la conducción (carga y descarga, reparto...)? ¿Muestra dificultades en la realización de alguna de las tareas? ¿El conductor cree que recibe una cantidad excesiva de información? ¿Hay tareas simultáneas a la conducción (mensajes radio, atención cliente...)? ¿El tipo de remuneración es proporcional al número de viajes? ¿El tipo de vía/recorridos son complicados? 		<p>RIESGO: accidente de tráfico</p> <p>Observaciones:</p>							
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	E3	Nivel de estrés	<table border="1"> <tr> <th>No</th> <th>Sí</th> <th>VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1 2 4 8 16</td> </tr> </table>	No	Sí	VALORACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16
	No	Sí	VALORACIÓN						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16						
<ul style="list-style-type: none"> ¿El ritmo de trabajo es difícil de seguir? ¿El trabajo debe desarrollarse bajo niveles de presión? ¿Las condiciones en las que se conduce son inadecuadas? ¿Se conduce de noche? ¿El conductor debe resolver él solo las incidencias? ¿Las demandas del trabajo superan los recursos de los conductores para efectuarlas? ¿Existe dificultad en desconectar del trabajo después de la jornada laboral? ¿El conductor manifiesta que sueña con el trabajo? ¿El conductor sufre frecuentemente alteraciones digestivas, insomnio, ansiedad, cefaleas...? ¿El conductor muestra ansiedad porque ha perdido puntos del permiso de conducción? ¿El conductor muestra temor a un posible accidente de tráfico? 		<p>RIESGO: accidente de tráfico, enfermedad profesional, fatiga, insatisfacción laboral</p> <p>Observaciones:</p>							
Observaciones:									
<p>ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO</p>									

F. CARGA FÍSICA									
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	F1	Diseño del lugar (vehículo)	<table border="1"> <tr> <th>Sí</th> <th>No</th> <th>VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1 2 4 8 16</td> </tr> </table>	Sí	No	VALORACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16
	Sí	No	VALORACIÓN						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16						
<ul style="list-style-type: none"> ¿El diseño del vehículo y sus elementos permiten una postura de trabajo correcta? ¿Es correcta la disposición de los indicadores de control en el cuadro? ¿Los espejos están situados correctamente? ¿El volante está situado a la altura de los codos? ¿El asiento es regulable y se adapta a todos los trabajadores? ¿El respaldo es regulable y puede adaptarse a todos los trabajadores? ¿El suelo del vehículo es adecuado y seguro? 		<p>RIESGO: fatiga</p> <p>Observaciones:</p>							
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	F2	Carga estática/dinámica	<table border="1"> <tr> <th>Sí</th> <th>No</th> <th>VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>1 2 4 8 16</td> </tr> </table>	Sí	No	VALORACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16
	Sí	No	VALORACIÓN						
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 4 8 16						
<ul style="list-style-type: none"> ¿El tiempo continuado de conducción es inferior a las dos horas? ¿Las pausas son suficientes? ¿El conductor accede cómodamente a todos los indicadores de control? ¿El conductor conoce la forma de sentarse correctamente? ¿El conductor adopta posturas correctas? ¿Se aprovechan las pausas/paradas para relajar la musculatura? <p>Número de conductores que manifiestan dolor de espalda</p> <p>Tiempo sentado continuado</p> <p>Tiempo sentado total</p>		<p>RIESGO: fatiga</p> <p>Observaciones:</p>							
Observaciones:									
<p>ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO</p>									

G. ENTORNO FÍSICO				+	-	VALORACIÓN
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	G1	Ruido	<input type="checkbox"/> ¿Existen fuentes destacables de ruido en el vehículo?	No	Sí	1 2 4 8 16
			<input type="checkbox"/> ¿Produce algún tipo de molestia?			
			<input type="checkbox"/> ¿El ruido es agudo?			
			<input type="checkbox"/> ¿El ruido es intenso?			
			<input type="checkbox"/> ¿Es constante?			
			<input type="checkbox"/> ¿Repercute en la capacidad de atención?			
			<input type="checkbox"/> ¿Obliga a elevar la voz a dos personas que hablan a corta distancia?			
			Tiempo de exposición:			
			Origen del ruido:			
			Nivel sonoro:			
			dB			
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	G2	Iluminación	<input type="checkbox"/> ¿Es suficiente la iluminación dentro del vehículo?	Sí	No	1 2 4 8 16
			<input type="checkbox"/> ¿El vehículo dispone de elementos para evitar deslumbramientos / contrastes?			
			<input type="checkbox"/> ¿El vehículo dispone de todos los elementos lumínicos?			
			<input type="checkbox"/> ¿Se hace un mantenimiento / limpieza periódicos?			
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	G3	Ambiente térmico	<input type="checkbox"/> ¿Falta un sistema de regulación de la temperatura dentro del habitáculo?	No	Sí	1 2 4 8 16
			<input type="checkbox"/> ¿El sistema de regulación de la temperatura funciona incorrectamente?			
			<input type="checkbox"/> ¿Existen fuentes de calor / frío importantes?			
			<input type="checkbox"/> ¿Hay quejas de los trabajadores por la temperatura?			
			<input type="checkbox"/> ¿Existen cambios bruscos de temperatura durante el trabajo?			
			<input type="checkbox"/> ¿Los trabajadores visten ropa inadecuada para las condiciones ambientales?			
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	G4	Ventilación	<input type="checkbox"/> ¿Hay focos generadores contaminantes?	No	Sí	1 2 4 8 16
			<input type="checkbox"/> ¿Se observa humo en exceso por el tubo de escape del vehículo?			
			<input type="checkbox"/> ¿Los contaminantes o humos inciden en el conductor?			
			<input type="checkbox"/> ¿Es insuficiente el sistema de ventilación?			
			<input type="checkbox"/> ¿El mantenimiento y limpieza periódicos son insuficientes?			
			<input type="checkbox"/> ¿La revisión de los filtros y sistemas de ventilación es insuficiente?			

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO

G. ENTORNO FÍSICO				+	-	VALORACIÓN
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	G5	Vibraciones	<input type="checkbox"/> ¿Existen vibraciones destacables en el vehículo?	No	Sí	1 2 4 8 16
			<input type="checkbox"/> ¿Las vibraciones son altas?			
			<input type="checkbox"/> ¿Las vibraciones son globales?			
			<input type="checkbox"/> ¿Producen molestias al conducir (mareos, cefaleas, lumbalgias, trastornos gástricos)?			
			<input type="checkbox"/> ¿El vehículo carece de suspensiones adecuadas?			
			<input type="checkbox"/> ¿El vehículo carece de dispositivos antivibraciones en el asiento?			
			<input type="checkbox"/> ¿Las vibraciones se transmiten mano-brazo?			
			<input type="checkbox"/> ¿Producen molestias al conductor (dolor, entumecimiento, hormigueo de las extremidades superiores, rigidez, disminución de la fuerza muscular)?			
			<input type="checkbox"/> ¿El tiempo de exposición es significativo?			
						Origen de las vibraciones:
Observaciones:						

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
57

H. CONDICIONES DE SEGURIDAD									
		+	-	VALORACIÓN 1 2 4 8 16					
Factores de riesgo específicos: conducción (C)	Vehículo/ Equipos y herramientas	H1	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16				
		<ul style="list-style-type: none"> ¿El vehículo está autorizado y tiene la documentación en regla? ¿El vehículo pasa la ITV regularmente? ¿El vehículo tiene menos de 5 años? ¿El vehículo tiene todos los elementos en buen estado? ¿Se hace el mantenimiento periódico establecido por el fabricante? ¿Se documentan las tareas de mantenimiento del vehículo? ¿El conductor revisa el vehículo diariamente? ¿Hay un parte de incidencias y se utiliza? ¿El vehículo dispone de los elementos suficientes de seguridad activa? ¿El vehículo dispone de los elementos suficientes de seguridad pasiva? ¿El vehículo dispone de equipos de localización (GPS, GMS...)? ¿El vehículo dispone de las herramientas básicas para posibles incidencias? 				RIESGO: accidente de tráfico Observaciones:			
		H2	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16				
		<ul style="list-style-type: none"> ¿El vehículo se mantiene limpio y ordenado? ¿Hay espacios adecuados para guardar las herramientas y almacenar material? ¿Las herramientas se guardan en los lugares adecuados? ¿Las herramientas están limpias? ¿La limpieza del vehículo se realiza de forma segura? ¿El personal tiene información sobre los productos peligrosos de limpieza? 				RIESGO: accidente de trabajo, golpes/ cortes por herramientas, caída mismo nivel, contacto sustancia cáustica/corrosiva. Observaciones:			
		H3	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16				
		<ul style="list-style-type: none"> ¿El conductor conoce los riesgos de incendio del vehículo? ¿Los vehículos disponen de extintores adecuados? ¿Los conductores saben hacer un uso correcto de los extintores? ¿Los extintores son revisados anualmente? ¿Los conductores muestran hábitos seguros (orden, limpieza, no fumar...)? ¿La instalación eléctrica del vehículo se revisa periódicamente? 				RIESGO: accidente de trabajo (incendios/ explosión) Observaciones:			
		Observaciones:							
		ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO							
		H. CONDICIONES DE SEGURIDAD							
				+	-	VALORACIÓN 1 2 4 8 16			
		Factores de riesgo específicos: conducción (C)	Mercancías peligrosas (MMPP)	H5	Sí	No	VALORACIÓN 1 2 4 8 16		
				<ul style="list-style-type: none"> ¿El vehículo dispone de la autorización para el transporte de mercancías peligrosas? ¿Las placas están en buen estado y son visibles? ¿El conductor tiene la autorización especial para el transporte de mercancías peligrosas? ¿Las mercancías peligrosas transportadas están identificadas y etiquetadas? ¿Están correctamente envasadas y depositadas? ¿Los recipientes son seguros? ¿El transporte y manipulación se hace en condiciones seguras? ¿Se procede con métodos de trabajo seguros? ¿Se dispone de procedimientos escritos para las operaciones de riesgo significativo? ¿La instalación eléctrica del vehículo se revisa periódicamente? ¿Se dispone de autorización en operaciones de trasvase con riesgo? ¿Se evita hacer el trasvase de productos inflamables por caída libre? ¿En el trasvase de productos inflamables se conectan cables con conexión equipotencial? ¿El conductor conoce el peligro de las cargas electrostáticas? ¿Se realizan de forma segura las operaciones de limpieza del vehículo? ¿Se dispone de los extintores adecuados? ¿Los extintores se revisan según la normativa? ¿El conductor sabe hacer un uso correcto de los extintores? ¿El conductor está informado de los riesgos y suficientemente formado? ¿Los conductores utilizan los EPI necesarios? ¿Los conductores muestran hábitos seguros (no comer, beber o fumar)? ¿En las revisiones de la salud de los conductores expuestos a MMPP se tienen en cuenta los riesgos específicos? 				RIESGO: accidente de trabajo (incendios/explosión, contacto con sustancia, cáustica/corrosiva) enfermedad profesional. Observaciones:	
				Observaciones:					
ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO									



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
58

I. OTROS FACTORES DE RIESGO							
		+	-	VALORACIÓN 1 2 4 8 16			
Factores de riesgo específicos: conducción (c)	I1	<input type="checkbox"/> ¿El trayecto es conocido por el conductor? <input type="checkbox"/> ¿Los recorridos suelen ser los mismos? <input type="checkbox"/> ¿Se conduce generalmente por vías en buen estado? <input type="checkbox"/> ¿Los tipos de vías son de fácil acceso? <input type="checkbox"/> ¿Los recorridos son fáciles y claros? Tipos de vías: autopista / autovía Vía urbana <input type="checkbox"/> Vía interurbana <input type="checkbox"/>	Sí	No	RIESGO: accidente de tráfico, fatiga	Observaciones:	
	I2	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí	No	RIESGO:	Observaciones:	
	I3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí	No	RIESGO:	Observaciones:	
	Observaciones:						
	ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO						
	E. CARGA MENTAL						
	Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	E1	<input type="checkbox"/> ¿El nivel de atención requerido es elevado? <input type="checkbox"/> ¿El ciclo de atención continuada es largo? <input type="checkbox"/> ¿Es difícil realizar pausas espontáneas no pautadas?	No	Sí	RIESGO: fatiga	Observaciones:
		E2	<input type="checkbox"/> ¿El trabajador carece de experiencia y formación suficientes? <input type="checkbox"/> ¿El trabajador muestra dificultades en la realización de alguna de las tareas? <input type="checkbox"/> ¿El trabajador cree que recibe una cantidad excesiva de información? <input type="checkbox"/> ¿El tiempo para la realización de la tarea es demasiado ajustado? <input type="checkbox"/> ¿Las condiciones de trabajo son inadecuadas? <input type="checkbox"/> ¿El trabajador ha de resolver él solo las incidencias?	No	Sí	RIESGO: accidente de trabajo, fatiga	Observaciones:
		Observaciones:					
		ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO					



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
60

G. ENTORNO FÍSICO			
		+	-
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	G5 Vibraciones	¿Hay vibraciones destacables durante la realización de la tarea?	VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		¿Las vibraciones son altas?	RIESGO: enfermedad profesional, fatiga
		¿Las vibraciones son globales?	Observaciones:
		¿Producen molestias al trabajador?	
		¿Faltan dispositivos antivibratorios o protecciones individuales?	
		¿Falta un programa de mantenimiento preventivo de herramientas/equipos?	
		¿Las vibraciones se transmiten mano-brazo?	
		¿El tiempo de exposición es significativo?	
		Origen de las vibraciones.....	
		Observaciones:	

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO

H. CONDICIONES DE SEGURIDAD			
		+	-
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	H1 Equipos/Herramientas	¿Los equipos/herramientas de trabajo y de mantenimiento son seguros y adecuados a las tareas?	VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		¿Los equipos/herramientas de trabajo están homologados?	RIESGO: accidente de trabajo (caída de objetos, golpes/cortes por herramientas, proyección de fragmentos)
		¿Los equipos/herramientas de trabajo son suficientes?	Observaciones:
		¿Se dispone y se usan los EPI necesarios para cada actividad?	
		¿El trabajador recibe información/formación sobre el uso de equipos/herramientas?	
		¿Se hace un mantenimiento de los equipos y revisiones periódicas?	
		¿Los equipos de trabajo están debidamente guardados y señalizados?	
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	H2 Orden y limpieza	¿La zona de trabajo se mantiene limpia y ordenada?	VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		¿Las dimensiones de las zonas permiten movimientos seguros?	RIESGO: accidente de trabajo (cops/talis por herramientas, caída mismo nivel, contacto sust. cáustica/corrosiva, exp. sust. nocivas tóxicas), enfermedad profesional
		¿Hay espacios adecuados para ordenar las herramientas y almacenar material?	Observaciones:
		¿Las zonas están debidamente señalizadas?	
		¿Se observan hábitos correctos de trabajo?	
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	H3 Incendios	¿El lugar de trabajo dispone de los medios necesarios de protección contra incendios (BIE, extintores...)?	VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		¿Está señalizada su ubicación?	RIESGO: accidente de trabajo (incendios/explosión)
		¿El personal está formado y sabe hacer un uso correcto?	Observaciones:
		¿Se hace una revisión periódica según la normativa?	
		¿Los trabajadores muestran hábitos seguros (orden, limpieza, no fumar...)?	
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	H4 Instalación eléctrica	¿Están identificados los posibles focos de ignición?	VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		¿Las conexiones eléctricas son correctas?	RIESGO: accidente de trabajo (contacto eléctrico, incendios/explosión)
		¿Hay interruptores diferenciales y toma de tierra?	Observaciones:
		¿La instalación eléctrica está en buen estado y se revisa periódicamente?	
		¿El personal implicado está suficientemente formado?	
		¿Los trabajadores conocen las medidas de prevención?	

ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
61

H. CONDICIONES DE SEGURIDAD				
Factores de riesgo específicos: otras tareas (a)	H5	+ -		VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		SI	No	
Mercancías peligrosas (MMPP)	<input type="checkbox"/> ¿Se dispone de las autorizaciones reglamentarias para el almacenamiento de productos químicos?			RIESGO: accidente de trabajo (incendios/explosión, contacto con sustancia cáustica/corrosiva) enfermedad profesional (exp. sustancias nocivas/tóxicas) Observaciones:
	<input type="checkbox"/> ¿Se almacenan las materias correctamente en lugares seguros y aislados?			
	<input type="checkbox"/> ¿El área de almacenamiento está suficientemente ventilada?			
	<input type="checkbox"/> ¿Los materiales inflamables están guardados en lugares protegidos?			
	<input type="checkbox"/> ¿La manipulación de materias peligrosas se hace en condiciones seguras?			
	<input type="checkbox"/> ¿Los residuos combustibles se limpian periódicamente y están en lugares seguros?			
	<input type="checkbox"/> ¿Se realizan de forma segura las operaciones de limpieza del local?			
	<input type="checkbox"/> ¿Están identificados los posibles focos de ignición?			
	<input type="checkbox"/> ¿Se dispone de los equipos de protección contra incendios exigibles?			
	<input type="checkbox"/> ¿Los equipos de protección contra incendios son revisados según normativa?			
	<input type="checkbox"/> ¿El personal está formado y sabe hacer un uso correcto de los equipos de protección contra incendios?			
	<input type="checkbox"/> ¿Los locales están preparados a nivel estructural?			
	<input type="checkbox"/> ¿La empresa tiene un plan de Emergencia contra Incendios y de Evacuación?			
	<input type="checkbox"/> ¿El conductor utiliza los EPI necesarios?			
	<input type="checkbox"/> ¿El personal muestra hábitos seguros (no comer, beber o fumar)?			
Observaciones:				
ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO				

I. OTROS RIESGOS				
Factores de riesgo específicos: otras tareas (d)	I1	+ -		VALORACIÓN 1 2 4 8 16
		SI	No	
	<input type="checkbox"/>			RIESGO: Observaciones:
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			RIESGO: Observaciones:
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			RIESGO: Observaciones:
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			
ESCALA DE VALORACIÓN 1 RIESGO MUY BAJO 2 RIESGO BAJO 4 RIESGO MODERADO 8 RIESGO ALTO 16 RIESGO MUY ALTO				

b) Recolección de resultados: de acuerdo con los factores consultados y marcados en el punto anterior.

1. Seguidamente para esos mismos factores, se debe completar los valores para:

- **Valoración del técnico:** Esta información se obtiene considerando la siguiente escala de valoración para cada factor del paso anterior y marcando de acuerdo con el criterio de experto, el valor a asignar para cada enunciado.
- **Prioridad:** Para asignar la prioridad se requiere el criterio técnico del evaluador y la revisión de la información previa, de tal forma que se asigne

Para asignar la prioridad es necesario, se debe revisar la siguiente tabla:

NIVEL DE RIESGO		PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	
1	Riesgo muy bajo	Hay que corregirlo	V
2	Riesgo bajo	Hay que corregirlo lo antes posible (< 1mes)	IV
4	Riesgo moderado	Hay que corregirlo rápidamente (< 1 semana)	III
8	Riesgo alto	Hay que corregirlo inmediatamente (< 1 día)	II
16	Riesgo muy alto	Hay que paralizar la actividad	I

Infracción Reglamentaria IR

Nota: Si al asignar la prioridad se considera que se trata de una infracción reglamentaria, se indica así y e le debe dar prioridad en la actuación.

2. Para el cálculo del coeficiente de accidente en cada uno de los factores, según la guía:

- Primeramente, realizar el cálculo de la v promedio, se realiza la sumatoria de las v. Se debe considerar para el factor, los valores en tareas de conducción.

ÁREAS	FACTOR DE RIESGO GENERALES	TAREAS	[V] VALORACIÓN DEL TÉCNICO					v
			1	2	4	8	16	
ENTORNO FÍSICO	Ruido	c. Conducción			X			6,8
		a. Otras tareas	X					
	Iluminación	c. Conducción			X			
		a. Otras tareas	X					
	Ambiente térmico	c. Conducción			X			
		a. Otras tareas	X					
	Ventilación	c. Conducción					X	
		a. Otras tareas			X			
	Vibraciones	c. Conducción				X		
		a. Otras tareas		X				

Para obtener la media \bar{v} se hace el sumatorio de las v (en este caso, como se trata de factores de riesgo específicos, sólo contabilizaremos los valores v de la tarea c. Conducción)

- Segundo: asignar a cada área un valor de riesgo, en este caso se debe considerar que la \bar{v} promedio sea mayor que 6; dado que la media promedio es de 6,8. Y considerando el $x=1$ que indica la tabla para este factor y que es verdadero que 6,8 es mayor que 6, se asigna al coeficiente 1.

Nota: Si la \bar{v} promedio resulta no cumplir la relación que indica el enunciado, el factor se deja en blanco.

ÁREAS	FACTOR DE RIESGO GENERALES		IV) VALORACIÓN DEL TÉCNICO					coeficiente accidente de tráfico AT		
	G	TAREAS	1	2	4	8	16	\bar{v}	Valor X = 1	
ENTORNO FÍSICO	Ruido	c. Conducción			X			6,8	⇒	1
		a. Otras tareas		X						
	Iluminación	c. Conducción			X					
		a. Otras tareas		X						
	Ambiente térmico	c. Conducción		X						
		a. Otras tareas		X						
	Ventilación	c. Conducción					X			
		a. Otras tareas			X					
	Vibraciones	c. Conducción				X				
		a. Otras tareas			X					

En el ejemplo (área G. Entorno físico) la media de las valoraciones \bar{v} es 6,8. Como $6,8 > 6$ contabilizaremos el valor $X = 1$ que tiene asignada el área.

- Finalmente, para interpretar el coeficiente AT, se considera la siguiente tabla:

1	AT muy bajo
2	AT bajo
4	AT moderado
8	AT alto
16	AT muy alto

Nota: este coeficiente corresponde a un valor orientativo que advierte sobre condiciones que contribuyen a que haya vulnerabilidad a la ocurrencia de accidentes.

- La información anterior, debe irse colocando en las siguientes tablas:

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

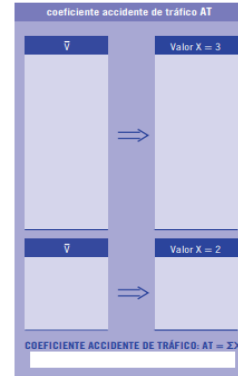
Página:
64

ÁREAS	FACTORES DE RIESGO GENERALES	(V) VALORACIÓN DEL TÉCNICO	PRIORIDAD	
A		1 2 4 8 16	V V I I I R	
ÁREAS	FACTORES DE RIESGO GENERALES	(V) VALORACIÓN DEL TÉCNICO	PRIORIDAD	
CONDICIONES DE SEGURIDAD	H Vehículo/Equipos y Herramientas	TAREAS	1 2 4 8 16	V IV III II I IR
		c. Conducción		
	a. Otras tareas			
	Orden y limpieza	c. Conducción		
		a. Otras tareas		
	Incendios	c. Conducción		
a. Otras tareas				
Instalación eléctrica	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
Materias peligrosas	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
OTROS RIESGOS	I Tipo de vía	TAREAS	1 2 4 8 16	V IV III II I IR
		c. Conducción		
	a. Otras tareas			

NIVEL DE RIESGO	PRIORIDAD EN LA ACTUACIÓN
1 Riesgo muy bajo	Hay que corregirlo V
2 Resgo bajo	Hay que corregirlo lo antes posible (<1 mes) IV
4 Riesgo moderado	Hay que corregirlo rápidamente (<1 mes) III
8 Riesgo alto	Hay que corregirlo inmediatamente (< 1 día) II
16 Riesgo muy alto	Hay que paralizar la actividad, los trabajos I

Infracción reglamentaria (corrección inmediata) (IR)

coeficiente accidente de tráfico AT
Si $\bar{V} > 6 \rightarrow X$ (Si $\bar{V} > 6$ se ha de aplicar el valor X)
\bar{V} Valor X = 3



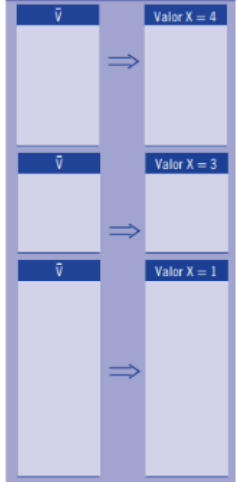
COEFICIENTE AT
1 AT muy bajo
2 AT bajo
4 AT moderado
8 AT alto
16 AT muy alto


ÁREAS	FACTORES DE RIESGO GENERALES	(V) VALORACIÓN DEL TÉCNICO	PRIORIDAD	
CARGA MENTAL	FM Atención/Precisión	TAREAS	1 2 4 8 16	V V I I I R
		c. Conducción		
	a. Otras tareas			
Dificultad de la tarea	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
Nivel de estrés	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
CARGA FÍSICA	FM Diseño del puesto	TAREAS	1 2 4 8 16	V V I I I R
		c. Conducción		
	a. Otras tareas			
Carga estática/dinámica	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
ENTORNO FÍSICO	EP Ruido	TAREAS	1 2 4 8 16	V V I I I R
		c. Conducción		
	a. Otras tareas			
	Iluminación	c. Conducción		
		a. Otras tareas		
	Ambiente térmico	c. Conducción		
a. Otras tareas				
Ventilación	c. Conducción			
	a. Otras tareas			
Vibraciones	c. Conducción			
	a. Otras tareas			

NIVEL DE RIESGO	PRIORIDAD EN LA ACTUACIÓN
1 Riesgo muy bajo	Hay que corregirlo V
2 Resgo bajo	Hay que corregirlo lo antes posible (<1 mes) IV
4 Riesgo moderado	Hay que corregirlo rápidamente (<1 mes) III
8 Riesgo alto	Hay que corregirlo inmediatamente (< 1 día) II
16 Riesgo muy alto	Hay que paralizar la actividad, los trabajos I

Infracción reglamentaria (corrección inmediata) (IR)

coeficiente accidente de tráfico AT
Si $\bar{V} > 6 \rightarrow X$ (Si $\bar{V} > 6$ se ha de aplicar el valor X)
\bar{V} Valor X = 4



	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 65

3. Planificación de la actividad preventiva:


a) Para el caso de las acciones de mejora, se utilizará el establecido en la VII Parte del formulario. No obstante, a cada acción que corresponda a un aspecto propio de esta valoración para accidentes de tránsito; se le colocará según corresponda si se refiere a una acción que impacta cada uno de los siguientes aspectos del método:

- A. **Gestión preventiva** (organización preventiva, planificación de la prevención, información/ formación, hábitos/ actitudes).
- B. **Factores temporales** (jornada de trabajo/pausas, trabajo a turnos/ nocturno, falta de tiempo/control del ritmo).
- C. **Factores psicosociales** (comunicación/ entorno social, identificación con el trabajo, nivel de responsabilidad, estilo de liderazgo, margen de iniciativa).
- D. **Vigilancia de la salud** (sueño/ alimentación, vigilancia y control de salud).
- E. **Carga mental** (atención/ precisión, dificultad de la tarea, nivel de estrés).
- F. **Carga física** (diseño del puesto, carga estática/ dinámica).
- G. **Entorno físico** (ruido, Iluminación, ambiente térmico, ventilación, vibraciones).
- H. **Condiciones de seguridad** (equipos/herramientas, orden y limpieza, incendios, instalación eléctrica, mercancías peligrosas).
- I. **Otros riesgos** (tipo de vía)

VII. **Parte: Plan de Acción para el evento:**

1. Complete la información detalladamente, puede apoyarse en las necesidades de control y las causas identificadas.
2. Se debe colocar las causas raíz identificadas con el TASC.
3. En el caso de las acciones por accidentes de tránsito, se debe tratar de asociar los factores del método a una causa raíz de las previamente identificadas.
4. Debe detallar la acción preventiva, correctiva y la fecha de implementación

VIII. Parte : Control de Firmas e involucrados: Es necesario registrar las firmas de todos los que participaron en la investigación.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 66


IX. Observaciones adicionales:

1. Este documento deberá quedar archivado en SYSOTools con el aviso de accidente y será responsabilidad de los involucrados darle el debido seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas establecidas. En cualquier momento se podrá solicitar evidencia que demuestre la implementación y efectividad de los controles establecidos en el plan de acción.
2. En tanto el formulario no esté disponible en SYSOTools. Los responsables de la investigación deben adjuntar el formulario al evento correspondiente.
3. Los responsables están definidos en el procedimiento de investigación, para cada tipo de evento.

X. PARTE: Anexos del formulario

Anexo 1. Técnica TASC



	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 68

Apéndice 3 del procedimiento : Formato de Oficio aclaratorio para casos no amparables RT INS

Lugar, fecha

Consecutivo

Señores

Caja Costarricense del Seguro Social

Estimados señores:


Según investigación realizada por (nombre de jefatura o responsable de la investigación, en mi calidad de jefatura o responsable de la investigación) del evento ocurrido al colaborador (nombre, cédula, puesto), en donde indica (descripción del evento) con fecha (indicar fecha); manifiesto que se trata de un caso no amparable por RT INS por parte de Correos de Costa Rica, debido a las siguientes razones (indicar razones).

Por lo anterior, el mismo es referido a ustedes, para que se le pueda brindar atención médica al colaborador.

Sin más por el momento,

Firma jefatura o responsable de la investigación

c. Unidad de Consultorios Médicos Laborales, Instituto Nacional de Seguros.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 69

8. ANEXOS

Anexo 1 del procedimiento : Formato para estudio de puesto INS en casos de enfermedad laboral.



Formulario de perfil de puesto ergonómico INS-RSS-PSS-AMB-FOR-020 Versión 2
--

ESTUDIO DE PERFIL DE PUESTO ERGONÓMICO

Persona o empresa empleadora: el INS brinda atención médica a sus trabajadores y trabajadoras de acuerdo con la denuncia que usted interpone ante la institución.

Sin embargo, se está en la obligación de garantizarle tanto a Usted como a la persona trabajadora que la atención se dará en función de determinar la relación de causalidad entre la posible patología y el trabajo al tenor de lo que establece el Título Cuarto de la Ley de Riesgos del trabajo.

Por tanto, se solicita su colaboración para completar el perfil de puesto adjunto, puede ser que sea necesario completar todos o algunos espacios, dependiendo de las tareas de la persona trabajadora.

HISTORIA LABORAL

1. Datos de la persona en empresa empleadora:

Nombre de la empresa: Póliza N°:

Ubicación:

Teléfono de la empresa: Correo electrónico jefe inmediato:

Nombre jefatura inmediata:

Nombre persona encargada de salud ocupacional en la empresa:

Correo electrónico persona encargada salud ocupacional:

Servicio médico en la empresa: SI NO

2. Datos de la persona trabajadora:

Nombre y apellidos:

Cédula o pasaporte: Sexo: M F Edad:

Dominancia (mano dominante): Derecha Izquierda

Área de trabajo:


Puesto de trabajo:

Fecha de ingreso a laborar o antigüedad en el puesto:

Fecha de accidente: Aplica: SI NO

(Si no aplica llenar fecha de reporte de enfermedad laboral)

Fecha de enfermedad laboral:

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 70

3. Exposición actual al riesgo

4. Descripción del puesto de trabajo (actual):

Medio de contacto con vibraciones mecánicas: (Descripción de la herramienta o maquinaria utilizada):

Turnos de trabajo (horario- horarios): indicar si son fijos o rotativo y frecuencia en el último:

Pausas en el trabajo:

Realiza pausas en el trabajo, cuántas en qué consisten, explique:

(Por pausas del trabajo se entiende dentro de la jornada laboral, que sirve para recuperar energía mejorar desempeño y eficiencia en el trabajo).

¿Cuáles fueron los riesgos detectados? ¿Indicar si se tomaron medidas preventivas para el trabajador?:

5. Padecimiento actual

Lesión o síntomas presentados por el trabajador y tiempo de evolución.

Antecedentes clínicos en relación con el riesgo expuesto. (si tuviese adjúntelo)

6. Tipo de trabajo:

Tiempo de tarea: Puede usar hojas adicionales si hay más tareas que incluir. Ejemplo la aseo realiza; tarea 1: barrer, tarea 2: pasar el trapeador, tarea 3: escurrir el trapeador.

Cuadro n°1 Tarea

N.º de horas/día en cada tarea	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4	Tarea 5
<input type="checkbox"/> menor 1 h / día.					
<input type="checkbox"/> mayor 1 h y menor 2 h / día.					
<input type="checkbox"/> mayor 2 h y menor 4 h / día.					
<input type="checkbox"/> mayor 4 h / día y menor 8 h / día.					
<input type="checkbox"/> mayor 8 h / día					

Cuadro N°2 Ciclo

Ciclo de Trabajo en cada tarea					
N.º de horas/día en cada tarea	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4	Tarea 5
<input type="checkbox"/> Corto: hasta 30 segundos.					
<input type="checkbox"/> Moderado: 30 segundos o de 1 a 2 minutos.					
<input type="checkbox"/> Largo: mayor 2 minutos.					

**Ciclo de Trabajo:

Se refiere a los movimientos repetitivos que realiza el trabajador en un periodo de tiempo de 1 minuto por cada tarea.

Ejemplo:

Nº de piezas que ensambla en una hora dividido entre 60.

Nº de piezas que cose durante una hora dividido entre 60.

Cuadro n°3 Frecuencia

	Frecuencia de la realización de cada tarea semana	
Tarea 1		
Tarea 2		
Tarea 3		
Tarea 4		
Tarea 5		

Frecuencia: es la cantidad de veces que realiza cada tarea anotada en el cuadro n°1 por semana laboral

Manipulación manual de cargas:

- MENOR DE 1 KG.
- ENTRE 1 KG. Y MENOR DE 3 KG.
- ENTRE 3 KG. Y MENOR DE 5 KG.
- ENTRE 5 KG. Y MENOR DE 10 KG.
- ENTRE 10 KG. Y MENOR DE 15 KG.
- ENTRE 15 KG. Y MENOR DE 20 KG.
- ENTRE 20 KG. Y MENOR DE 25 KG.
- MAYOR A 25 KG.

7. Tipo de tarea

a. Carga y transporte de pesos: debe especificar (la o las) que se ajustan al puesto y anotar el peso promedio en kg:


- Cargas pesadas sobre el hombro.
- Cargas suspendidas por cinchas que apoyan sobre el hombro: por ejemplo morrales, mochilas
- Levantar cargas y transportarlas con las manos con los brazos colgando.
- Empujar cargas pesadas.
- Jalar cargas pesadas.

b. Movimientos forzados repetidos:

- Preñión o pinza con la mano, sobre todo con flexión mantenida de la muñeca. (Mantiene pieza con dedo meñique y pulgar, doblando su muñeca)
- Flexión y extensión de muñeca. (Muñeca arriba y abajo)
- Flexión y extensión de codo. (movimiento de codo)
- Pronación-supinación de mano. (Giro de la mano)
- Elevación de los brazos por encima de los hombros.
- Movimientos de los de los hombros (movimiento al tender sábanas en una cama)
- Flexión y extensión del tobillo: pedales, etc.
- Marcha prolongada.
- El cuello se mantiene flexionado.
- Giros de columna.
- Rotación extrema del antebrazo.
- Flexión mantenida de dedos.
- Otros. Especificar:

c. Apoyos prolongados o repetitivos sobre superficies duras o aristas:

- Del talón de la mano (Apoyo sobre muñeca).
- Del codo.
- De la cabeza del peroné (apoyo rodilla).
- De los dedos de la mano: empuñadura de tijeras, selladoras etc.
- Otros. Especificar:

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE E INVESTIGACIÓN DE LA ACCIDENTABILIDAD EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 73

d. Posturas mantenidas:

- Brazos por encima de los hombros.
- Trabajo con las manos manteniendo los brazos extendidos horizontalmente.
- En cuclillas (hincados por periodos prolongados).
- Trabajos contra resistencia (empujar).
- Otros. Especificar:

8. Herramientas (en caso de que se ajuste al puesto, especificar las correspondientes):

- Las que actúan por percusión: ej. martillos, pistoletes neumáticos. Especifique:
- Que actúan por rotación: ej. cortadoras y muelas eléctricas. Especifique:
- Percusión/rotación: ej. taladros, etc. Especifique:
- Con empuñadura corta y/o delgada y/o resbaladiza ej. cuchillos. Especifique:
- Pesadas para uso repetitivo: ej. martillo de carpintero, hacha, etc. Especifique:
- Que actúan por rotación y empuje: ej. cepillos eléctricos industriales y pulidores. Especifique:

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
74

Frecuencia	Herramienta 1	Herramienta 2	Herramienta 3	Herramienta 4
<input type="checkbox"/> 1 vez cada 5 minuto				
<input type="checkbox"/> 1 vez/minuto				
<input type="checkbox"/> 4 veces/minuto				
<input type="checkbox"/> 9 veces/minuto				
<input type="checkbox"/> 12 veces/minuto				
<input type="checkbox"/> 15 veces/minuto				

Herramientas - mandos (botones y palancas) que utiliza a diario (describir como las utiliza):

Anote los implementos que utiliza el trabajador para desempeñar su trabajo:

9. Historia de trabajos anteriores y puestos ejecutados.


¿El paciente ha desempeñado otros tipos de trabajo? ¿Favor describir dónde, en que puesto y por cuánto tiempo?

En caso de requerirlo puede adjuntar hojas adicionales de información.

En caso de consultas comunicarse con el centro de salud o servicio que solicita la información.

Correo: cartasalpatronorss@grupoinss.com
Teléfono: 2296-9599 ext. 4282

Nombre y firma de quien completa el perfil
(Jefatura o persona a cargo)
Sello de la empresa

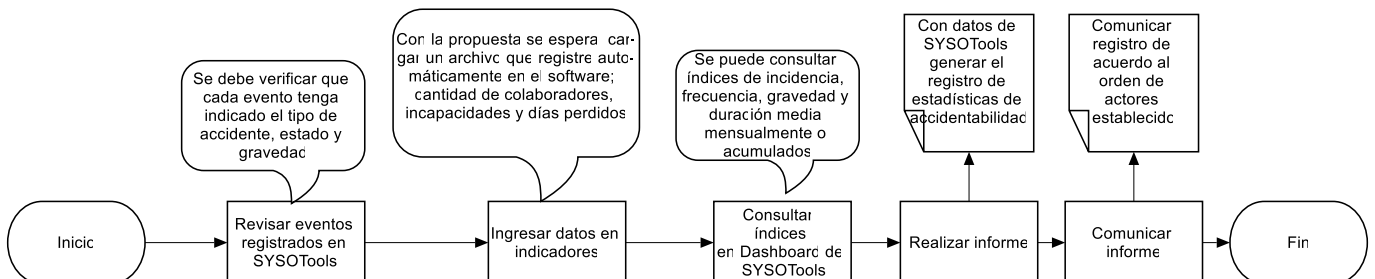
	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 75


2. Procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad y su divulgación

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito	Alcance
Establecer el procedimiento para la generación de reportes de accidentabilidad mensuales y anuales en la empresa y su divulgación.	Está dirigido al personal de la Oficina de Salud Ocupacional de Correos de Costa Rica y al personal miembro de las Comisiones de Salud Ocupacional


2. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 76

3. DESCRIPCIÓN

Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
1	Revisar eventos registrados en SYSOTools	En SYSOTools para cada accidente es necesario indicar: Tipo de accidente ,Estado y Gravedad Para seleccionar los criterios para cada caso es necesario ver los indicado en el apéndice 1.	Salud Ocupacional	
2	Ingresar datos en indicadores	Realizar lo indicado en el apartado II Ingresar datos de indicadores del apéndice 1. Nota: Implementar con la Dirección de Nómina el formato propuesto para que se puedan cargar datos en SYSOTools.	Dirección de Nómina Salud Ocupacional Personal de SYSOTools	Propuesta en apéndice 1, apartado II. Formato requerido por mes
3	Consultar índices en Dashboard de SYSOTools	Realizar lo indicado en el apartado III generar índices del apéndice 1 del procedimiento.	Salud Ocupacional	
4	Realizar informe	Utilizar los datos indicados en SYSOTools e incluirlos en el informe y dar una explicación. Nota: Es posible coordinar que se pueda generar en un futuro desde SYSOTools. Nota: Periodicidad mensual y anual (máximo en el mes de febrero del año siguiente.)	Salud Ocupacional	Propuesta de Registro establecido en apéndice 2
5	Comunicar informe	Para la comunicación del informe anterior, se seguirá el flujo establecido en el apéndice 3. Nota: La comunicación se realizará en digital, vía correo electrónico, solicitando las confirmaciones de recepción.	Salud Ocupacional	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 77


4. CONTROL DE INFORMACIÓN QUE SE GENERE CON LOS REGISTROS

Código y nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso autorizado	Tiempo de retención
Instructivo para la generación de estadística de accidentabilidad a partir de SYSOTools	Encargada Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Todos	5 años
Informe con datos de accidentabilidad	Encargada Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Todos	10 años

5. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma y fecha
Elaboró	Andrea Alpizar Hidalgo Ingeniera en Salud Ocupacional	
Aprobó	Directora de Salud y Seguridad Laboral	
Revisó estructura y formato	Dirección de Estrategia	

6. APÉNDICES

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 78

Apéndice 1: Instructivo para para la generación de estadística de accidentabilidad a partir de SYSOTools

I. Ingreso y revisión de eventos

Ingreso y revisión de eventos en SYSOTools

PASO 1



Ingresar

<https://www.consultoriocorreoscr.com/>

Seguir los paso de la infoografía titulada instrucciones para ingreso a SYSOTools.

PASO 2



Dar clic con el mouse sobre el icono

1. Ingresar Seguridad y Salud Ocupacional
2. No dar enter porque da error



PASO 3




Revisar eventos registrados en SYSOTools

1. Dar clic en Accidentes que se ubica en el panel de opciones en el lado izquierdo

ACCIDENTES
2. Ingresar a los eventos requeridos, dando clic en el icono con forma de lápiz que se ubica en el lado derecho de la pantalla.

3. Para cada uno de los eventos a los que se les de editar en el ícono en forma de lápiz; se debe verificar o realizar los siguiente:
 1. Se debe seleccionar o verificar que en tipo de evento esté seleccionado:
 - Reportable: Para los casos que se requiere sean considerados en los índices de accidentabilidad.
 - No reportable: Para los casos que no deben ser considerado en los índices (enfermedades laborales, incidentes, casos con tratamiento médico interno)

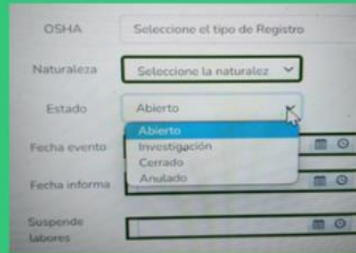
	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 79

PASO 3



Revisar eventos registrados en SYSOTools

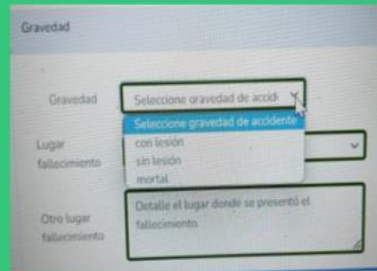
2. Se debe seleccionar o verificar que en estado del evento esté cerrado.



3. Se debe seleccionar o verificar que en estado del evento esté seleccionado

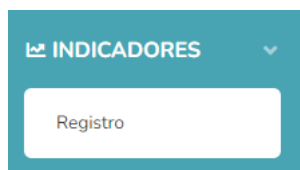
Con lesión : para que registre los accidentes con baja

Sin lesión: para que registre los accidentes con alta



II. Registro de datos para indicadores

- Una vez verificado lo anterior para los eventos del período que se requiere, es necesario ingresar en el panel de opciones ubicado en el lado izquierdo de




la pantalla en

- Posteriormente se despliega la pantalla

Indicadores de Siniestralidad												
Año	Mes	Planilla	Total Horas	Accidentes Hombres baja	Accidentes Mujeres baja	Accidentes Hombres alta	Accidentes Mujeres alta	Acc. Trayecto	Días Perdidos	Incapacidades	Días Incap.	
2022	Abr	1792	344064	2	0	2	0	0	0	0	0	+ ✎ 🗑
2022	Mar	1786	342912	9	0	2	0	2	0	0	0	+ ✎ 🗑
2022	Feb	1785	342720	3	1	3	0	0	0	0	0	+ ✎ 🗑
2022	Ene	1775	340800	6	1	2	0	0	0	0	0	+ ✎ 🗑

- En la pantalla anterior, se requiere dar clic en el ícono con forma de lápiz en el mes que corresponda e incluir los datos de:
 - Planilla: cantidad de colaboradores en el mes, que debe ser solicitado a la Dirección de Nómina
 - Incapacidades, días, días perdidos : datos que actualmente se deben cargar manuales, utilizando archivos en Excel que lleva la Dirección de Nómina.
 - En cuanto a las horas, se calculan automáticamente.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 81

Registro de indicadores

Año	2022	Mes	Enero
Planilla	1775	Horas	340800
Incapacidades	0	Días	0
Días perdidos	0		

Guardar
Cerrar

Respecto a lo mencionado, se propone establecer una comunicación y colaboración con el proveedor del software SYSOTools y la Dirección de Nómina, con el fin de desarrollar un archivo que permita cargar automáticamente los datos de incapacidades y días perdidos. Además, en cuanto a la propuesta para lograr su funcionalidad en la generación de indicadores, se plantea utilizar un archivo Excel suministrado por la Dirección de Nómina que contemple:


FORMATO REQUERIDO POR MES

Mes	Año	Identificación	Nombre del colaborador	cant_dias	fec_accidente
8	2021	123456789		17	23/8/2021

Datos que se ve factible ajustar al reporte INS en Excel que llevan actualmente y que solo contempla algunos aspectos, pero que se puede modificar para que se incluyan los datos adicionales. Lo anterior considerando que la persona que carga estos datos, lo debe hacer manual, revisando cada una de las boletas de incapacidad.

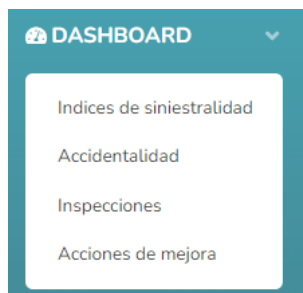
FORMATO ACTUAL DE INCAPACIDADES

UBICACIÓN	N°	NOMBRE	PERIODO	SALARIO	DIAS
			INCAPACIDAD	BASE	INC.
I.C.E SABANA	007151		15/06/22 AL 03/07/22 04/07/22 AL 09/08/22		56

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 82

III. Consultar índices

1. Una vez introducidos los datos anteriores. Se debe dar clic en Dashboard.



2. Al escoger la opción de índices de siniestralidad se despliega la siguiente información (imágenes de referencia, dado que la información no está actualizada por la limitante de la carga de los días de incapacidades y de ahí surge lo indicado en el punto anterior.)
3. Los siguientes gráficos ya se generan en SYSOTools, lo que se busca es utilizarlos como parte del aprovechamiento del software e incluirlos con la información que se ha propuesto presentar en el registro de estadísticas de accidentabilidad. Como ejemplo, se muestran los siguientes:





PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA

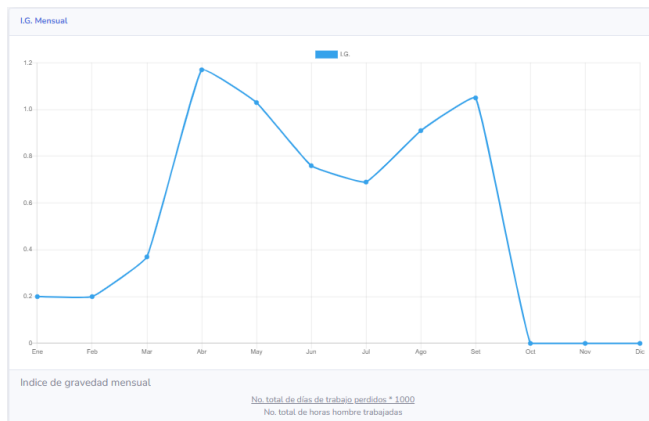
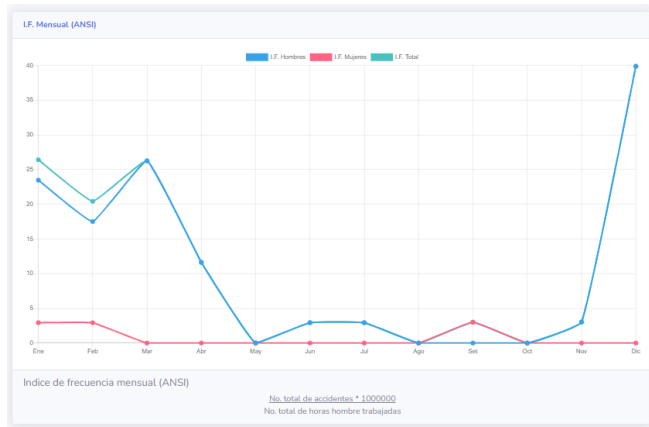
Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia


Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1

Página:
83



	PROCEDIMIENTO			Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA			
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1		Página: 84

Apéndice 2: Registro de estadísticas de accidentabilidad

Año:														
Aspectos / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado	Promedio
Accidentes Hombres														
Accidentes Mujeres														
Accidentes Total														
Número de trabajadores														
Horas trabajadas														
Días perdidos														
Índice de Gravedad														
Índice de Incidencia														
Índice de Frecuencia														
Índice de duración media														
Enfermedades Laborales														
Interpretación de principales índices														
Índice de Gravedad	Número de jornadas perdidas por accidente con baja por cada 1000 horas trabajadas.													
Índice de incidencia	Número de accidentes en jornada de trabajo con baja por cada 100 000 trabajadores.													
Índice de Frecuencia	Número de accidentes de trabajo en jornada con baja por cada 1000 000 de horas trabajadas.													
Índice de duración media	Es el tiempo medio computado en número de jornadas de trabajo que se pierde como consecuencia de un accidente.													
Representación Gráfica de Estadísticas														
Indicación: Se deben incluir los gráficos generados en SYSOTools de los principales índices y se pueden incluir adicionales														



PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA

Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia

Fecha de Aprobación:

Fecha que rige:

Versión:
1


Página:
85

Accidente por tipo de lesión

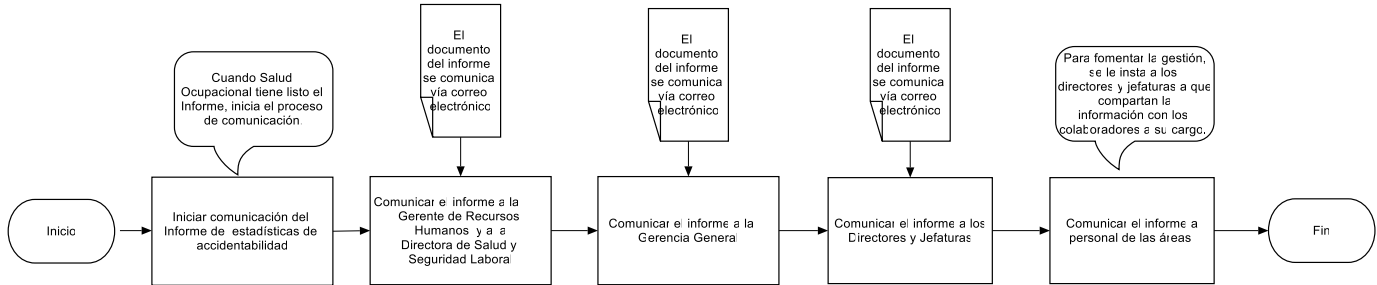
Mes/Tipo	Accidente de Tránsito	Caída a distinto nivel	Caída al mismo nivel	Contacto con animal	Contacto con objeto	Corte con objeto	Golpe con motocicleta	Manejo Manual de Cargas	Sobreesfuerzo con motocicletas	Otras casus
Enero										
Febrero										
Marzo										
Abril										
Mayo										
Junio										
Julio										
Agosto										
Septiembre										
Octubre										
Noviembre										
Diciembre										
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROMEDIO										


Representación Gráfica de Eventos

Indicación: Se deben incluir los gráficos generados por SYSOTools o ajustados sobre enfermedades laborales, accidentes, incidentes por sitio de trabajo y por puesto

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD A PARTIR DE SYSOTools Y SU DIVULGACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 86

Apéndice 3: Propuesta del diagrama de comunicación del informe que se genera en anexo 2.



	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN DE MIEMBROS DE COMISIONES DE SALUD OCUPACIONAL Y BRIGADAS EN EL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 87

B. Guías:


1. Guía para la Incorporación de miembros de Comisiones de Salud Ocupacional, Brigadas en el programa .

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito	Alcance
Establecer las actividades sobre accidentabilidad en las que se incorporarán las Comisiones de Salud Ocupacional y Brigadas de los sitios de trabajo.	La guía aplica para las jefaturas de los sitios de trabajo, miembros de las Comisiones de Salud Ocupacional y Brigadas.


2. META

Meta
<ul style="list-style-type: none"> - Lograr que las jefaturas puedan para realizar investigaciones conjuntas de los eventos ocurridos en los sitios de trabajo con los miembros de las Comisiones de Salud Ocupacional y Brigadas.

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN DE MIEMBROS DE COMISIONES DE SALUD OCUPACIONAL Y BRIGADAS EN EL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 88

3. FASES DE LA GUÍA


	Fase	Actividades	Responsables
1.	Establecer las actividades que realizan tanto los miembros de Comisiones de Salud Ocupacional como las brigadas y aquellas particulares para cada uno de ellos.	<p>Ambos realizan como parte de sus actividades: apoyo a las jefaturas con las investigaciones, pueden resguardar una escena, documentar información en SYSOTools y dan seguimiento a planes de acción</p> <p>Como actividades particulares, los miembros de la brigada pueden brindar primeros auxilios en accidentes, siempre que se cuente con los recursos y capacitación, contactar al 911 o solicitar apoyo para hacerlo.</p>	Salud Ocupacional
2.	Capacitar a los , miembros de Comisiones de Salud Ocupacional y brigadas y a las jefaturas.	<p>Realizar las capacitaciones para el personal indicado y para las jefaturas de los sitios de trabajo.</p> <p>Realizarlas según lo establecido en el cronograma de implementación del programa.</p>	Salud Ocupacional Dirección de Capacitación
3.	Incorporar a los miembros de Comisiones de Salud Ocupacional y brigadas en la gestión administrativa de la accidentabilidad.	<p>En la fase de implementación de la guía , los miembros de Comisiones de Salud Ocupacional y brigadas deben participar de la gestión administrativa de la accidentabilidad. Para eso, contarán con recursos y deberán :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con la jefatura para ir implementando y dando seguimiento a los casos de accidentabilidad que se vayan presentando en las áreas críticas. - Realizar las investigaciones de los eventos con los documentos establecidos en el programa. 	Jefaturas de los sitios de trabajo Salud Ocupacional

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA PARA LA INCORPORACIÓN DE MIEMBROS DE COMISIONES DE SALUD OCUPACIONAL Y BRIGADAS EN EL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 89

	Fase	Actividades	Responsables
		<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan de acción y revisarlo con la jefatura del sitio de trabajo. - Documentar la información de la investigación en SYSOTools. - Dar seguimiento a lo establecido en los planes de acción. 	Jefaturas de los sitios de trabajo Salud Ocupacional

4. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma y fecha
Elaboró	Andrea Alpizar Hidalgo Ingeniera en Salud Ocupacional	
Aprobó	Directora de Salud y Seguridad Laboral	
Revisó estructura y formato	Dirección de Estrategia	

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 90

2. Guía de capacitación propuesto como parte de los requerimientos del programa para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE


Propósito	Alcance
Establecer las actividades de capacitación necesarias para la implementación exitosa del programa de fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación.	La guía aplica para todo el personal de la organización.

2. META

Meta
<ul style="list-style-type: none"> - Que el 100% de los participantes propuestos en esta guía sean capacitados en los temas del programa. - Que el 100% de los participantes indiquen por medio de la encuesta de satisfacción que los temas impartidos son de interés y les aporta a sus labores.


3. OBJETIVO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL ASOCIADO

Objetivo estratégico organizacional asociado
Retener y atraer talento humano altamente competitivo y capacitado

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 91


4. FASES DE LA GUÍA

	Fase	Actividades	Responsables
1.	Detección de necesidades de capacitación.	Definir temas acordes con el programa y la población meta. Ver apéndice 1	Salud Ocupacional
2.	Planificación de la capacitación.	Establecer la planificación; esto según el cronograma de la propuesta. En esta fase se revisa la propuesta de materiales y metodologías propuestas, se realizan ajustes, con la Dirección de capacitación. Ver apéndices 2, 3,4 y 5. La Dirección de capacitación realiza las convocatorias correspondientes.	Salud Ocupacional Dirección de capacitación
3.	Ejecución de la capacitación	Monitorear el avance las capacitaciones según lo planeado y realizar ajustes en caso necesario. Se registra participación en listas de asistencia virtuales (campus/teams).	Salud Ocupacional Dirección de Capacitación
4.	Realizar Comprobación de aprendizaje	Utilizar campus virtual Se evalúa el tema visto en la capacitación por medio de 2 o 3 preguntas, de respuesta única o asocie de conceptos. Posterior a esto se comparte la encuesta de satisfacción. Ver comprobaciones en la última diapositiva de los apéndices 2,3,4,5 y 6 Ver anexo 1 sobre el sitio en el que capacitación coloca la comprobación.	Dirección de capacitación
5.	Retroalimentación de la comprobación de aprendizaje	Sobre cada comprobación al final de la capacitación, se realiza una revisión en conjunto de las respuestas y una explicación . Dicha	Salud Ocupacional Dirección de Capacitación

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 92

	Fase	Actividades	Responsables
		<p>explicación puede ser grabada para el caso de los e-learning.</p> <p>Además, no conlleva una nota, pero es obligatorio realizarla y para poder obtener el certificado de capacitación.</p>	
6.	Realizar la encuesta de satisfacción de la capacitación	<p>Para cada capacitación se debe realizar la encuesta de satisfacción en el formato propio de la Dirección de Capacitación, ubicado en el Campus Virtual.</p> <p>La Dirección de capacitación brinda las indicaciones a los participantes para que se complete.</p> <p>Ver anexo 2.</p>	Dirección de Capacitación


5. APÉNDICES

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 93

Apéndice 1: Propuesta de Capacitación para el programa.

	Tema	Objetivo	Metodología (s) a utilizar	Recursos	Población meta	Tiempo y contenido
1.	Conceptos básicos de accidentabilidad	Dar a conocer al personal de Correos de Costa Rica los principales conceptos asociados a accidentabilidad.	E- learning Webinar	Equipo de cómputo de capacitación virtual Material de capacitación Personal de Dirección de capacitación Personal de SO Equipo de cómputo adicional en la Dirección de Capacitación.	Toda la organización	Tiempo por metodología 1h Contenido Ver apéndice 2
2.	Política de accidentabilidad	Dar a conocer a la población laboral la política para la gestión de la accidentabilidad.	Webinar	Equipo de cómputo de capacitación virtual Material de capacitación Personal de Dirección de capacitación Personal de SO	Toda la organización	Tiempo por metodología 1h Contenido Ver apéndice 3

	Tema	Objetivo	Metodología (s) a utilizar	Recursos	Población meta	Tiempo y contenido
3.	Procedimiento para el reporte e investigación de la accidentabilidad.	Dar a conocer a la población laboral el procedimiento para el reporte e investigación de la accidentabilidad	E- learning Webinar	Equipo de cómputo Material de capacitación Campus virtual Personal de Dirección de capacitación Personal de SO	Toda la organización	Tiempo por metodología 1h Contenido Ver apéndice 4
4.	Procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad, su divulgación e importancia.	Dar a conocer a la población meta los indicadores de accidentabilidad, su divulgación e importancia.	E- learning Webinar	Equipo de cómputo Material de capacitación Campus virtual Personal de Dirección de capacitación Personal de SO	Directores, Jefaturas, Gerencias	Tiempo por metodología 1h Contenido Ver apéndice 5
5.	Participación de los miembros de Comisiones y Brigadas en la accidentabilidad.	Dar a conocer la importancia y la participación de los miembros de las Comisiones y Brigadas en la accidentabilidad.	E- learning Webinar	Equipo de cómputo Material de capacitación Campus virtual Personal de Dirección de capacitación Personal de SO	Jefaturas, Miembros de CSO y Brigadas	Tiempo por metodología 1h Contenido Ver apéndice 6

	GUÍA GUÍA DE CAPACITACIÓN		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	
			Página: 95

Apéndice 2: Propuesta de contenido y comprobación de aprendizaje para la capacitación Conceptos básicos de accidentabilidad.



1



2



3



4



5



6



7



8

<p style="text-align: center;">Conceptos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • RT verdadero : <p>Es un caso de Riesgos del Trabajo que se ha verificado e investigado por parte del representante patronal y se tiene la certeza que ocurrió en el lugar o zona de trabajo y que tiene relación de causalidad con el trabajo que realiza.</p>	<p style="text-align: center;">Conceptos básicos</p> <table border="1"> <tr> <th>Tratamiento médico</th> <th>Primeros auxilios</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento mayor por tiempo más prolongado y que debe ser dado por un médico o paramédico. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento dado por una única vez y que no requiere cuidado médico, puede ser dado por un brigadista capacitado. </td> </tr> </table>	Tratamiento médico	Primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento mayor por tiempo más prolongado y que debe ser dado por un médico o paramédico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento dado por una única vez y que no requiere cuidado médico, puede ser dado por un brigadista capacitado.
Tratamiento médico	Primeros auxilios				
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento mayor por tiempo más prolongado y que debe ser dado por un médico o paramédico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento dado por una única vez y que no requiere cuidado médico, puede ser dado por un brigadista capacitado. 				
9	10				
<p style="text-align: center;">Cápsula resumen</p> 	<p style="text-align: center;">Comprobación de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accidente: () 2. Enfermedad: () 3. Incidente: () 				
11	12				

Apéndice 3: Propuesta de contenido y comprobación de aprendizaje para la capacitación política de accidentabilidad.

<p style="text-align: center;">Programa para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación</p> <p style="text-align: center;">Política de accidentabilidad</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la Política para la gestión de la accidentabilidad con el fin de reafirmar el compromiso permanente a nivel Gerencial y de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral, en dirigir sus esfuerzos para para establecer las disposiciones referentes a la gestión de los eventos (incidentes, accidentes y enfermedades) de índole laboral que se presentan en la empresa. 						
1	2						
<p style="text-align: center;">Alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta política es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la empresa, sin distinción de su puesto, función o forma de contratación en el desempeño de sus funciones y deberá ser aplicada en relación al Código de Trabajo, la legislación vigente costarricense, Consejo de Salud Ocupacional, y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades de salud, emergencia, administrativas y judiciales competentes. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Disposiciones generales</th> <th>Disposiciones generales</th> <th>Disposiciones generales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. La salud y seguridad laboral debe ser parte fundamental e integral de la planificación de toda actividad y de todos los procedimientos y procesos que involucran a trabajadores de Correos de Costa Rica, los cuales constituyen el compromiso gerencial por su responsabilidad de todos el que están identificados los peligros y evaluados los riesgos laborales.</td> <td>2. Se deben cumplir con la legislación nacional vigente y la normativa aplicable del Estado de accidentabilidad.</td> <td>3. La información que se generase en cuanto a incidentes, accidentes debe cumplir con puntualidad y veracidad de datos. Cualquier alteración de la información suministrada se considerará falta grave y dará origen al reporte al caso por RT INI y otras sanciones de acuerdo a las políticas de la empresa.</td> </tr> </tbody> </table>	Disposiciones generales	Disposiciones generales	Disposiciones generales	1. La salud y seguridad laboral debe ser parte fundamental e integral de la planificación de toda actividad y de todos los procedimientos y procesos que involucran a trabajadores de Correos de Costa Rica, los cuales constituyen el compromiso gerencial por su responsabilidad de todos el que están identificados los peligros y evaluados los riesgos laborales.	2. Se deben cumplir con la legislación nacional vigente y la normativa aplicable del Estado de accidentabilidad.	3. La información que se generase en cuanto a incidentes, accidentes debe cumplir con puntualidad y veracidad de datos. Cualquier alteración de la información suministrada se considerará falta grave y dará origen al reporte al caso por RT INI y otras sanciones de acuerdo a las políticas de la empresa.
Disposiciones generales	Disposiciones generales	Disposiciones generales					
1. La salud y seguridad laboral debe ser parte fundamental e integral de la planificación de toda actividad y de todos los procedimientos y procesos que involucran a trabajadores de Correos de Costa Rica, los cuales constituyen el compromiso gerencial por su responsabilidad de todos el que están identificados los peligros y evaluados los riesgos laborales.	2. Se deben cumplir con la legislación nacional vigente y la normativa aplicable del Estado de accidentabilidad.	3. La información que se generase en cuanto a incidentes, accidentes debe cumplir con puntualidad y veracidad de datos. Cualquier alteración de la información suministrada se considerará falta grave y dará origen al reporte al caso por RT INI y otras sanciones de acuerdo a las políticas de la empresa.					
3	4						

Disposiciones generales

4. La confiabilidad de la información se rige por las políticas internas de la empresa en el área de la confiabilidad de la información de los clientes, socios, dirección. Esto para cuando se da la comunicación de los eventos ocurridos en la empresa. Igualmente, para cualquier reporte, puede obtener el nombre del colaborador.

Disposiciones generales

5. Se debe buscar crear conciencia y fomentar una cultura preventiva de auto protección, promoción de la salud y del patrimonio organizacional, buscando que sea una área clave para nuestra imagen corporativa, así como clientes y para otras empresas u organizaciones.

Disposiciones generales

6. Debe brindarse recursos económicos y humanos, para implementar y dar seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas necesarias en todo lo que compete a materia de gestión de accidentalidad.

Disposiciones generales

7. Debe trabajarse siempre en manera conjunta con la Dirección de Capacitación y las jefaturas de las áreas para mantener al personal en continua formación y entrenamiento sobre normativa aplicable en materia de manejo de accidentes o eventos fortuitos y conocimiento de los procedimientos y políticas pertinentes a la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

Disposiciones generales

8. Se debe someter la gestión preventiva y esta política a medición y revisión periódica para determinar la necesidad de realizar ajustes de actualización o mejora permanentes.

Responsables

Gerencia General	Gerencia de Operación y Recursos de Mano de Obra
Gerencia de Recursos Humanos	Gerencia de Operación
Gerencia de Salud y Seguridad Laboral	Gerencia de Operación
Gerencia de Operación	Gerencia de Salud y Seguridad Laboral
Gerencia de Operación	Gerencia de Operación

Notificación de eventos

1. Es de cumplimiento obligatorio para todos los gerentes, jefes y supervisores que sean representantes del patrono, el vigilante de la que se reporta a la policía de riesgos del trabajo.

Notificación de eventos

2. Es reporte por parte del colaborador de los de manera inmediata a la jefatura el día del evento. Lo anterior salvo que el colaborador presente evidencia comprobable que la lesión comunicada o solicitar ayuda para hacerlo, en este caso se debe informar lo antes posible.

Notificación de eventos

3. Es potestad de la empresa el no aceptar accidentes que se denuncian en forma extemporánea o en los que no existen pruebas de causalidad, como y cómo ocurrieron.

Notificación de eventos

4. Se podrá solicitar asistencia a la Dirección de Salud y Seguridad Laboral en el caso de tener dudas de si se trata de un evento.

Notificación de eventos

5. La notificación del evento debe ser realizada a toda la empresa, se realizará en forma inmediata y dicho reporte debe quedar tanto en el espacio de trabajo en que ocurre.

Para esta notificación se debe utilizar el mecanismo con el procedimiento para el reporte de accidentes en el Centro de Costas Rica.

Notificación de eventos

6. En el caso de los eventos como accidentes laborales, enfermedades, se debe por prioridad y por su gravedad, notificar al área de gestión de riesgos de la empresa, que se ubica en Zapote. Los informes deben ser enviados por correo electrónico al correo electrónico de gestión de riesgos de la empresa, que se ubica en Zapote. En el caso de tener dudas de la aplicación de esta política, se debe consultar a los profesionales de Salud Laboral, RRH, en el caso de tener dudas con el abogado del 100% de los casos que se le ocurren a los colaboradores de Zapote.

Vigilancia del cumplimiento


- Comprobará permanentemente a los gerentes de área si vean que las jefaturas y supervisores se apoyen a lo establecido en esta política.
- En segunda instancia le corresponderá a la Gerencia de Recursos Humanos a través de los profesionales de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral, vigilar y reportar si hay incumplimiento de lo dispuesto en la política.

Sanciones

- El incumplimiento de lo establecido en esta política y en los procedimientos que sustentan el actuar en cuanto a la accidentalidad en Correos de Costa Rica dará lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, según la legislación laboral y las políticas internas de la empresa.
- Para la aplicación de una sanción, se tomará en cuenta la gravedad de la falta y el perjuicio ocasionado por el incumplimiento del colaborador.

Comprobación de aprendizaje

- La política establecida es de cumplimiento obligatorio para toda la organización:
 - Verdadero
 - Falso
- La política establece las responsabilidades para los involucrados y las sanciones:
 - Verdadero
 - Falso

	GUÍA GUÍA DE CAPACITACIÓN		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	
			Página: 98

Apéndice 4: Propuesta de contenido y comprobación de aprendizaje para la capacitación procedimiento para el reporte e investigación de la accidentabilidad.



1

Propósito y Alcance

Propósito • Establecer el procedimiento para que los incidentes, accidentes y enfermedades ocurridos en Correos de Costa Rica sean reportados, investigados y analizados de una manera oportuna y se elaboren planes de acción que contribuyan en un futuro a prevenir la repetición de eventos similares.	Alcance • Está dirigido a toda persona que labore para Correos de Costa Rica S.A.
--	---

2

Flujograma



3

Paso 1

Objetivo Identificar el evento. Actividad Registrar el evento. Nota: El reporte se debe hacer en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.
--	---	---

4

Paso 2

Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.
---	---	---

5

Paso 3

Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.
---	---	---

6

Paso 4

Realizar el Reporte del evento a SO y a la empresa

• Para realizar este reporte la jefatura debe seguir lo indicado en el apéndice 1 instructivo para el ingreso, reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SISO2003 y específicamente lo indicado en apartado I Registro de evento en SISO2003.

Nota:

- Se genera un documento en formato pdf, que se procede a descargar y a compartir en la organización para informar sobre los eventos que ocurren.
- Para este reporte que se comunica a toda la empresa se deberá tomar temporalmente del formulario los datos: Teléfono, Correo y dirección del colaborador.

7

Paso 5

Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.	Objetivo Definir el evento. Actividad Definir el evento. Nota: El evento debe ser definido en el momento en que se conoce el evento.
---	---	---

8

Paso 5

Registrar/Actualizar un evento por IT INE

En caso de Accidentes:

- Impresor para formar, sellar y entregar a un familiar o al centro médico.
- En caso de Accidentes:
- Impresor para formar, sellar y entregar a un familiar para que se active proceso de indemnización.

Para casos de enfermedades:

- La jefatura debe generar un oficio autorizando según aplique y el control de salud, con copia a INE y entregarlo al colaborador.
- Con este documento el colaborador debe sacar cita para ser atendido en CCSS o podrá solicitar autorización de SGA en el INE.

Registrar/Actualizar un evento por IT INE

- En anterior de caso de que el evento se haya generado con un vehículo.
- El documento anterior debe adjuntarse como evidencia en el caso, por medio de SYSOTools.

Nota sobre adjuntar documentos:

- Para adjuntar evidencias, la jefatura debe seguir los pasos indicados en el anexo 1 instructivo para el ingreso, reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SYSOTools y especificaciones lo indicado en apartado IV Registro de documentación en SYSOTools para un evento.

Paso 6

Investigar con detalle el evento y ampliar el plan de acción

- En caso de incidentes, accidentes, lesiones o enfermedades.
- La jefatura debe revisar la investigación preliminar y ampliar el plan de acción si así lo requiere.

Nota:

- Se debe revisar el documento aplicativo 2 formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que debe estar en SYSOTools como adjunto al evento.
- Cada formulario se revisa, actualiza y adjunta como versión final en máximo 22 días hábiles. El plan de acción debe ser actualizado en SYSOTools (ver paso 7)

Investigar con detalle el evento y ampliar el plan de acción

- En caso de Accidentes graves, lesion a accidentados, lesiones o enfermedades.
- El documento anterior debe adjuntarse como evidencia en el caso, por medio de SYSOTools.

Nota:

- Se debe revisar el documento aplicativo 2 formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que debe estar en SYSOTools como adjunto al evento.
- Cada formulario se revisa, actualiza y adjunta como versión final en máximo 22 días hábiles. El plan de acción debe ser actualizado en SYSOTools (ver paso 7)

Paso 7

Investigar con detalle el evento y ampliar el plan de acción

- Actualizar el plan de acción.
- Para realizar la actualización del plan de acción en SYSOTools se debe seguir los pasos indicados en el aplicativo 1 instructivo para el ingreso, reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SYSOTools y específicamente lo indicado en apartado V Seguimiento al plan de acción.
- Seguimiento posterior al plan de acción.
- El seguimiento de las mismas se realizará con apoyo de SYSOTools. Lo anterior considerando que el software de acuerdo con la información de plazos colocada a cada acción, emite alertas de cumplimiento y permite ir actualizando su estado.

Se realiza explicación del instructivo para ingresar datos en SYSOTools

Instructivo para el Ingreso, reporte y registro de documentación sobre la investigación del evento en SYSOTools

* Se explica paso a paso en el software

Se realiza explicación del formulario

Formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

* Se explica paso a paso en el software

CASOS DE ENFERMEDADES AMPARABLES INE IT


- DAR AVISO AL JEFE INMEDIATO SOBRE LO SUCEDIDO.
- SOLICITAR AL JEFE LA BOLETA DEL INS SOBRE AVISO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD.
- REVISAR LA BOLETA QUE LLEVE LA INFORMACIÓN COMPLETA, FIRMA Y SELLO. (LA BOLETA SE LLEVA ENCARBUO POR SYSOTOLS).
- DIRIGIRSE CON LA BOLETA Y LA CEDULA AL CENTRO MEDICO MAS CERCANO.

Comprobación de aprendizaje

- La notificación de un evento a la jefatura debe ser:
 - Al día siguiente.
 - En 2 días.
 - De inmediato o lo antes posible justificado por el tipo de evento.
- La investigación de los eventos laborales en el sitio de trabajo es responsabilidad en primera instancia de:
 - El colaborador.
 - La jefatura
 - De ninguno

Comprobación de aprendizaje

- La investigación preliminar que debe realizar la jefatura una vez ocurrido el evento debe:
 - No comunicarse
 - Comunicarse a toda la organización
 - Comunicarse solo al personal del área.
- El periodo que tiene un patrono para reportar un evento ante el ins son:
 - 5 días hábiles.
 - 7 días hábiles
 - 8 días hábiles

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 100

Apéndice 5: Propuesta de contenido y comprobación de aprendizaje para la capacitación procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad, su divulgación e importancia.



Programa para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación
Procedimiento para la generación de estadística de accidentabilidad y su divulgación

Propósito y Alcance

<p style="text-align: center;">Propósito</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer el procedimiento para la generación de reportes de accidentabilidad mensuales y anuales en la empresa y su divulgación. 	<p style="text-align: center;">Alcance</p> <ul style="list-style-type: none"> Está dirigido al personal de la Oficina de Salud Ocupacional de Correos de Costa Rica y al personal miembro de las Comisiones de Salud Ocupacional
--	--

Importancia

- Proporciona un buen sistema de seguimiento y control del número de accidentes, su gravedad, sus causas, la forma de producirse, así como la localización de los puestos de trabajo con mayor riesgo.
- Facilita el conocimiento de la evolución de la accidentabilidad en la empresa.
- Contribuye a establecer acciones de mejora.

Tipo de índices que se generan

- Índice de incidencia:**
Nº de accidentes en jornada de trabajo con baja por cada 100 000 trabajadores.
- Índice de frecuencia:**
Nº de accidentes de trabajo en jornada de trabajo con baja por cada millón de horas trabajadas.
- Índice de gravedad:**
Nº de jornadas perdidas (no trabajadas) por accidentes con baja por cada mil horas trabajadas.
- Índice de duración media:**
Representa el tiempo medio computado en número de jornadas de trabajo que se pierde como consecuencia de un accidente.

Flujograma



PASOS A SEGUIR

- En SYSOTools para cada accidente es necesario indicar: Tipo de accidente, Estado, Gravedad.
- Se debe seguir lo estipulado en el instructivo para ingresar datos en SYSOTools.
- Se debe seguir lo estipulado en el instructivo para ingresar datos en SYSOTools.
- Implementar con la Dirección de Nómina el formato que se requiere para que se puedan cargar datos en SYSOTools.
- Con los datos registrados el software genera los índices.

Se realiza explicación del instructivo para ingresar datos en SYSOTools

Instructivo para la generación de estadística de accidentabilidad a partir de SYSOTools.

* Se explica paso a paso en el software

PASOS A SEGUIR

- Realizar informe:**
 - Utilizar los datos indicados en SYSOTools e incluirlos en el informe y dar una explicación.
 - Periodicidad mensual y anual (máximo en el mes de febrero del año siguiente.)
- Comunicar informe:**
 - Comunicación del informe.
 - La comunicación se realizará en digital, vía correo electrónico, solicitando las confirmaciones de recepción.



Apéndice 6: Propuesta de contenido y comprobación de aprendizaje para la capacitación participación de los miembros de Comisiones y Brigadas en la accidentabilidad.



Tipo de evento	Actividades en las que se involucran a miembros de Comisiones de Salud Ocupacional	Actividades en las que se involucran miembros de Brigadas
Inspecciones Accidentes laborales Inspecciones con alto potencial de pérdida	Reportar y registrar investigaciones. Dar seguimiento a planes de acción.	Realizar primeros auxilios o ser socorro con los recursos y capacitación en condiciones laborales. Registrar los accidentes. Reportar a Jefaturas en investigación. Dar seguimiento a planes de acción.
Enfermedades Laborales	Documentar la información del paciente.	Reportar a Jefaturas en investigación. Documentar la información en SIO/SHO. Realizar primeros auxilios o ser socorro con los recursos y capacitación.
Accidentes Sociales Accidentes Personales	Apoyar en el registro de papeles. Dar seguimiento a planes de acción.	Contactar a SII. Registrar la historia.

5

Actividad	Requisitos
Aprobar las actividades de implementación en las áreas críticas que son sus fuentes más expuestas. Realizar las investigaciones de los eventos con los documentos establecidos en el programa. Establecer el plan de acción y realizar con la jefatura del sitio de trabajo. Documentar la información de la investigación en SIO/SHO. Dar seguimiento a la actividad en los planes de acción.	Tiempo del trabajador, a contar con la jefatura. Capacitación del programa y lo requerido sobre SIO/SHO. Equipo de diagnóstico para actuar a SIO/SHO. Registro de primeros auxilios y equipos para forma de apoyo vital, para el personal de la brigada. Censo de presencia y perfil para diseñar la encuesta. Capacitación y actualización en primeros auxilios para personal de la brigada.

6

Obligaciones del patrono o su representante
Integrar y apoyar el funcionamiento de las comisiones.
Otorgar el tiempo necesario, en horas hábiles y con paga de salario, para que la Comisión desempeñen sus funciones.
Suministrar los materiales, el espacio físico y documentación requerido por la Comisión para realizar las reuniones.
Capacitar a los miembros de las comisiones, como mínimo una vez al año, en materia de salud ocupacional.
Atender las mejoras a las condiciones laborales planteadas por la Comisión.

7

Obligaciones de los trabajadores
Comunicar a la Comisión cualquier situación que tenga la probabilidad de causar daño a la salud de las personas trabajadoras.
Participar y colaborar en todas las actividades de capacitación en materia de salud ocupacional.
Apoyar el funcionamiento y desarrollo de las funciones de la Comisión.

8

Funciones de Comisión de Salud Ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar los edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene. Promover la orientación e instrucción de los trabajadores y empleadores en materia de salud ocupacional. Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo en su centro de trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas. Enviar al Consejo un informe anual que debe contener las normas y las medidas destinadas a impedir el acaecimiento de riesgos del trabajo que hayan sido adoptados por el empleador en el periodo.

9

Funciones de Comisión de Salud Ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> Velar porque en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de salud ocupacional, así como los que sobre esta materia emita el Consejo y demás entidades competentes. Colaborar con los servicios de salud ocupacional con que cuente el centro de trabajo. Colaborar en las campañas sobre salud ocupacional que se lleven a cabo a nivel de empresa, o con aquellas campañas de educación que efectúen las autoridades nacionales sobre esta materia. Llevar un control estadístico sobre los accidentes y enfermedades ocupacionales que ocurren en el centro de trabajo.


10

Labores Específicas de los miembros de la Comisión
Coordinador <ul style="list-style-type: none"> Convocar a sesiones de la Comisión. Velar por el correcto desempeño de los demás miembros. Coordinar las diversas actividades establecidas en el presente reglamento.
Secretario <ul style="list-style-type: none"> Llevar los actos de la Comisión. Recepcionar y tramitar la correspondencia.
Otros miembros <ul style="list-style-type: none"> Colaborarán con el desarrollo de las competencias y funciones de la Comisión. En ausencia temporal del coordinador o del secretario, la Comisión deberá designar a otro de sus miembros para sustituirlo temporalmente.

11

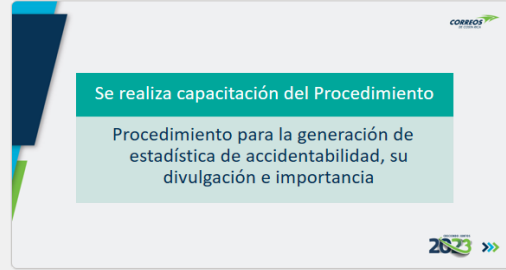
Cómo hará la Comisión para cumplir sus funciones
<ul style="list-style-type: none"> El comité de la Comisión será desempeñado dentro de la jornada de trabajo, sin perjuicio de ninguno de los derechos laborales que corresponden al trabajador. La Comisión sesionará, ordinariamente, al menos una vez al mes. Y extraordinariamente, cuando así lo convoque la persona coordinadora. Los acuerdos de la Comisión, constituida por más de dos miembros, deben ser tomados por mayoría simple.

12

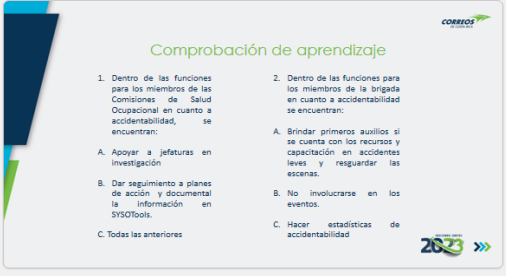
	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 103



13



14




15

6. ANEXOS

Anexo 1: Comprobación de aprendizaje a través del Campus virtual




The screenshot shows the user interface of the virtual campus. At the top, there is a navigation bar with the 'CORREOS DE COSTA RICA' logo, 'Página Principal', 'Área personal', and 'Mis cursos' links, along with notification and user profile icons. A sidebar on the left contains a menu with categories like 'General', 'Encuesta de reacción', 'Comprobación de aprendiz...', 'Certificado', and '¿Cómo podemos prepararn...'. The main content area is titled 'Comprobación de aprendizaje' and features a large banner with the text 'Comprobación de aprendizaje'. Below the banner, there is a card for a 'CUESTIONARIO Comprobación de Aprendizaje' with a green checkmark icon and two status indicators: '✓ Hecho: Recibir una calificación' and '✓ Hecho: Recibir una calificación de aprobado'.

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 104

Anexo 2: Encuesta de satisfacción que actualmente es aplicada por la Dirección de Capacitación.

	<h2>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN</h2>
<p>Por favor conteste o califique cada una de las siguientes preguntas, seleccionando entre las opciones que se le ofrecen. En la última pregunta puede escribir un breve comentario o recomendación</p>	
<p>* Obligatorio</p>	
<p>1. Seleccione la Gerencia de Correos de CR a la que pertenece usted: *</p> <p> <input type="radio"/> G. General <input type="radio"/> G. Comercial <input type="radio"/> G. Tecnologías de la Información <input type="radio"/> G. Logística <input type="radio"/> G. Recursos Humanos <input type="radio"/> G. Administración y Finanzas <input type="radio"/> Auditoría Interna </p>	
<p>2. ¿Participó en toda la sesión ? *</p> <p> <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> Solo una parte </p>	
<p>3. ¿Cuál cree que es la importancia para Correos de CR los temas tratados? *</p> <p> <input type="radio"/> Alta <input type="radio"/> Media <input type="radio"/> Baja </p>	
<p>4. ¿Cómo considera que fue la calidad y contenido de las presentaciones? *</p> <p> <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo </p>	
<p>5. ¿Cómo considera el conocimiento y capacidad de comunicación de los expositores? *</p> <p> <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo </p>	

	GUÍA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	GUÍA DE CAPACITACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 105

6. Utilidad práctica de lo aprendido para su trabajo en Correos de CR: *

- Alta
- Media
- Baja

7. El tiempo asignado a los talleres le pareció: *


- Suficiente
- Escaso

8. Comentarios o recomendaciones:

Escriba su respuesta

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 106

VI. Propuesta de Implementación

A. Generalidades


La propuesta de implementación del programa considera iniciar con áreas críticas, aquellas en las que se están generando más eventos asociados a accidentabilidad.

Así mismo contempla que se inicie con el proceso de divulgación y capacitación, para luego pasar a las propuestas documentales.

Por otra parte, también contempla que de una manera paulatina se vayan incluyendo los formatos de investigación y seguimiento pertinente en SYSOTools para que se integren en una especie de expediente al evento; no obstante, para no demorar la propuesta se puede iniciar con los archivos en digital y se cargan en SYSOTools en el apartado de evidencias.


B. Diagrama Gantt:

En el siguiente listado de tareas del diagrama, se muestra la propuesta de implementación basado en las actividades planteadas tanto para la fase documental como para la fase de capacitación.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 107

Cuadro 5: Listado de tareas y fechas de inicio- fin según el diagrama Gantt

Nombre	Fecha de inicio	Fecha de fin
Implementación Programa	10/7/23	8/12/23
1. Comunicar el inicio de implementación de programa	10/7/23	10/7/23
2. Validar, revisar y aprobar la Política	11/7/23	19/9/23
Revisión de la política por Gerencia de Recursos Humanos	11/7/23	17/7/23
Realizar Correcciones a la política	24/7/23	25/7/23
Revisión de la política por Dirección de Estrategia	26/7/23	3/8/23
Correcciones a la política	4/8/23	10/8/23
Presentación de la política al Comité de Talento Humano	17/8/23	30/8/23
Correcciones a la política	31/8/23	6/9/23
Presentación de la política ante Junta Directiva	11/9/23	18/9/23
Aprobación de la Política	19/9/23	19/9/23
3. Validar, revisar y aprobar procedimientos y formularios	11/7/23	14/8/23
4. Comunicar la política y el programa oficial a toda la organización	20/9/23	20/9/23
5. Coordinar la Asignación de los recursos económicos, materiales, tiempo, tecnológicos y humanos	11/7/23	24/7/23
6. Preparar las actividades del plan de capacitación	20/7/23	18/8/23
Revisión con Dirección de capacitación del plan	20/7/23	20/7/23
Formulación con Dirección de Capacitación de los recursos	25/7/23	18/8/23
7. Iniciar las actividades de Capacitación	21/8/23	18/9/23
Capacitación Gerentes	21/8/23	21/8/23
Capacitación Jefaturas de sitios Críticos	21/8/23	1/9/23
Capacitación a Directores	21/8/23	25/8/23
Capacitación a Jefaturas de otros sitios	22/8/23	4/9/23
Capacitación a colaboradores de otros sitios	5/9/23	18/9/23
Capacitación a Miembros de Comisiones de SO y Brigadas	21/8/23	1/9/23
8. Revisar el avance de las actividades de Capacitación	28/8/23	29/8/23
9. Iniciar la Incorporación gradual de la documentación en software SYSOTools	11/7/23	21/8/23
10. Implementar la propuesta documental de manera paulatina y por áreas	1/9/23	17/11/23
Inicio CM San José	1/9/23	28/9/23
Inicio Centro Postal Zapote y CTP	1/9/23	2/10/23
Inicio Dirección de Tercerización	1/9/23	28/9/23
Inicio ICE Mensajería	8/9/23	5/10/23
Inicio a Red Adquiriente	8/9/23	5/10/23
Inicio CC Especializados	8/9/23	5/10/23
Inicio Dirección de Transportes	9/10/23	3/11/23
Inicio CM Occidente	23/10/23	17/11/23
11. Dar seguimiento a la implementación de la propuesta documental	18/9/23	19/9/23
12. Implementar del plan para incorporación de Brigadas y CSO	4/9/23	29/9/23
13. Dar seguimiento al plan para incorporación de Brigadas y CSO	11/9/23	12/9/23
14. Dar seguimiento a la incorporación gradual de la documentación en la software SYSOTools	8/8/23	9/8/23
15. Realizar campaña de divulgación del proceso de implementación y sus avances	30/10/23	3/11/23
16. Dar seguimiento y evaluar el programa	20/11/23	24/11/23
17. Realizar mejora Continua	27/11/23	8/12/23


	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 108

Considerando el diagrama Gantt, se ha establecido el proceso de implementación para el período de junio a noviembre del año 2023. Entre los primeros aspectos a abordar, se destaca la necesidad de gestionar la aprobación de la política y los procedimientos.

Estas actividades son vitales para poder continuar con el proceso, pero tienen cierta demora dado que necesitan revisiones y aprobaciones de otros involucrados. No obstante, actividades como la revisión de los recursos, la planificación de la capacitación y la incorporación gradual de la documentación en SYSOtools, se irán trabajando paralelamente con el fin de que puedan presentar avance para cuando ya estén oficializados los documentos.

En cuanto a las actividades de capacitación, también se puede visualizar que una vez esté revisado y ajustado el material con la Dirección de capacitación, se iniciará con las capacitaciones a los grupos de interés. Es importante, mencionar que dichos grupos, corresponden a los sitios que se ha detectado presentan mayor accidentabilidad, que se realizan en horarios a convenir con las jefaturas y que las mismas quedan disponibles, con el video correspondiente en la plataforma Campus Virtual; esto para que sean consultadas y por el personal que no pueda recibirla en el horario convenido. Así mismo, la Dirección de Capacitación llevará estricto control del personal capacitado, para asegurar el cumplimiento.

Por otra parte, una vez finalizadas las actividades de capacitación y seguimiento que se establece dentro del período de tiempo que corresponde llevar a cabo cada actividad, por cuanto pueden requerirse ajustes en algún proceso; se seguirá con la fase de implementación de la propuesta documental; igualmente con los sitios que presentan mayor accidentabilidad.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 109


Para dicha fase, ya la jefatura y colaboradores han sido capacitados, informados y por ende lo que corresponde es que empiecen a aplicarlo a los eventos que en adelante se les vayan presentando. En esta etapa Salud Ocupacional se convierte en área asesora o de acompañamiento; por cuanto la gestión es responsabilidad de las jefaturas. Además, en estos sitios hay personal de Comisión de Salud Ocupacional y brigada que le podrán apoyar a dichas jefaturas.

Por lo tanto, y para hacer un poco paulatino se iniciará por grupos de sitios de trabajo y es por esto que según muestra el diagrama Gantt, se iniciaría con 3 sitios (CM San José, Centro Postal Zapote y Dirección de Tercerización), luego unos días después estarían iniciando 3 centros de trabajo más (ICE Mensajería, Red adquiriente y CC Especializados); para finalizar esta fase con el CM Occidente dentro del período de setiembre de 2023 y la Dirección de Transportes a partir del mes de Octubre.

Finalmente, una vez implementada la propuesta corresponde la divulgación del grado de avance en la organización; el seguimiento y evaluación y la mejora continua.

C. Costos de la Implementación


En cuanto a costos de la implementación se visualiza básicamente los que se refieren a costos del recurso humano realizando o participando de las actividades; por lo tanto, se pudo estimar calculando el salario diario, de los principales ejecutores.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 110

El siguiente cálculo de costos es importante considerarlo, para que cuando se vaya viendo a través del seguimiento, la mejora e indicadores una disminución en la recurrencia de eventos; se pueda validar el retorno de lo invertido en el tiempo.

Cuadro 6: Posibles costos asociados a la propuesta de implementación

Tipo de Costo	Descripción del costo		Total
Tiempo de colaboradores	Detalle del costo	Monto estimado	
Salud Ocupacional	125 horas, salario diario estimado ₡21 666	₡2708,00	₡ 340 000,00
Dirección de Capacitación	97 horas salario diario estimado ₡18 300	₡2291,00	₡222 227,00
Costo por asistencia a capacitación	9h para jefaturas, CSO, brigadas, directores, gerentes y 5h para todo el resto del personal se obtiene costo promedio por hora; con 1650 colaboradores	₡ 1640,00 x hora	₡24 354 000,00
Insumos para capacitación	Detalle del costo	Monto estimado	Total
Costo de sala de capacitación	No aplica, se cuenta con salas propias	₡0,00	₡0,00
Computadora adicional	No aplica, se cuenta con computadoras en capacitación para préstamo.	₡0,00	₡0,00
Herramientas Tecnológicas	Detalle del costo	Monto estimado	Total
Alquiler de software SYSOTools	₡ 208 0000 mensual por 5 meses implementación.	₡ 208 000,00	₡1 040 000,00
Plataforma Campus	₡200 0000,00 mensual por 5 meses implementación, este costo lo asume la Dirección de Capacitación.	₡ 200 000,00	₡1 000 000,00
Licencias Teams	Incluida en Microsoft Office 365, este costo lo asume Tecnologías de información.	₡0,00	₡0,00

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 111

Brigadas	Detalle del costo	Monto estimado	Total
Recursos para brigadas	Insumos Botiquín y Equipos faltantes en sitios diferentes a Zapote, Verbena y Correo Central.	₡500 000, 00	₡500 000, 00
Capacitación externa brigadas	Capacitación, actualización en primeros auxilios y RCP, actualmente 26 personas.	₡ 35 000, 00	₡910 000, 00
Total			₡28. 366.227,00

VII. Gestión de Riesgos del Programa


Para la gestión de riesgos de programa se realizó una matriz de riesgo cualitativo; que conlleva una lluvia de ideas para enumerar los posibles riesgos, luego las etapas de identificación y posteriormente la de análisis.

Figura 1: Luvia de Ideas



El panorama de los riesgos identificados con los controles asociados se muestra a continuación:

I Etapa: Identificación de riesgos

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 112

Cuadro 7: Matriz de identificación de riesgos y fuentes de riesgo


		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS									
Riesgo	Fuentes de Riesgo	Áreas de Impacto									
		Estado de recursos y capacidad organizacional, (incluye personal)	Trigeros y demoras	Costo tecnológicos (dispositivos e infraestructura)	Personal	Comunidad	Desempeño	Cooperativa y programas aliados/datos	Atención	Integración	Competencias Operacionales
Incremento de costos de la propuesta	Mala planificación, identificación de costos o incremento de tiempo de implementación			X				X			
Atrasos en la Implementación del programa	Falta de planificación, requisitos o trámites inesperados, ausencia de personal clave			X				X			
Resistencia al cambio	Carga de trabajo, personal clave desinteresado, percepción de que no es importante			X	X		X	X			
Ausencia de personal clave	Ausencia de personal de Capacitación, Salud Ocupacional en la fase de implementación			X	X		X	X			
Barreras con personal de SYSOTools	Por cantidad de cambios o acciones a ejecutar, por problemas con el contrato			X	X		X	X			
Incumplimiento de las expectativas de los participantes	Expectativas en aspectos de capacitación o propuesta de implementación			X	X		X	X			

Fuentes de riesgo y áreas de impacto deberían adaptarse para la organización o entidad particular

II Etapa: Valoración de riesgos

En esta fase se establece la valoración sin controles, considerando que algunos de los riesgos indicados puedan llegar a materializarse. La valoración se realiza considerando las tablas de valores en el anexo 1.

Cuadro 8: Valoración de riesgo identificados para la propuesta sin controles


	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS DE COSTA RICA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 113

VALORACIÓN DEL RIESGO SIN CONTROLES						
Riesgo	Fuentes de Riesgo	Supuestos	Impacto	Probabilidad	Resultado	
1	Incremento de costos de la propuesta	Mala planificación, identificación de costos o incremento de tiempo de implementación	Que se generen más costos	Menor	Improbable	L
2	Atrasos en la Implementación del programa	Falta de planificación, requisitos o trámites inesperados, ausencia de personal clave		Mayor	Posible	E
3	Resistencia al cambio	Carga de trabajo, personal clave desinteresado, percepción de que no es importante		Moderado	Posible	H
4	Ausencia de personal clave	Ausencia de personal de Capacitación, Salud Ocupacional en la fase de implementación		Mayor	Posible	E
5	Barreras con personal de SYSOTools	Por cantidad de cambios o acciones a ejecutar, por problemas con el contrato	Que se pueda generar problemas con el contrato o se tenga que interrumpir	Mayor	Improbable	H
6	Incumplimiento de las expectativas de los participantes	Expectativas en aspectos de capacitación o propuesta de implementación		Menor	Posible	M

Cuadro 9: Valoración de riesgo identificados para la propuesta con controles

VALORACIÓN DEL RIESGO CON CONTROLES				
	Planes de acción	Impacto proyectado	Probabilidad Proyectada	Resultado esperado
1	Dar seguimiento estricto a la propuesta, a los recursos requeridos para actuar con tiempo y buscar las mejores opciones en caso de cambios	Menor	Improbable	L
2	Dar seguimiento estricto a la propuesta para que en caso de un imprevisto o alguna ausencia de personal se pueda ajustar. Igualmente se tiene un margen de ajuste de 1 mes.	Moderado	Improbable	M
3	Hacer acercamiento con los principales actores para acompañamiento y para concientizar sobre la importancia	Menor	Improbable	L
4	Considerar dentro del plan de implementación siempre opciones digitales pregrabadas, para que si se da ausencia de alguna persona clave, se puedan difundir la información y a penas se pueda retomar el proceso. Así mismo, es posible ajustar el cronograma en un lapso de 1 mes sin que afecte significativamente	Menor	Posible	M
5	Verificar los plazos de la contratación, estar atentos a las prórrogas para evitar afectación o interrupción. Así mismo coordinar con tiempo requerimiento con ellos y realizar un cronograma de trabajo en conjunto.	Menor	Improbable	L
6	Coordinar con capacitación para realizar actividades dinámicas, llamativas, concretas. Involucrarlos en el proceso para obtener aportes y mejoras a implementar durante el mismo.	Menor	Improbable	L

Respecto a los controles indicados, es importante notar que, aunque la mayoría de los riesgos se logran controlar y minimizar a categoría verde; existen dos que se minimizan a amarillo y a los cuales a pesar de los controles se les debe dar seguimiento estricto; ya que puede tener impacto importante en el proyecto en caso de materializarse.

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 114

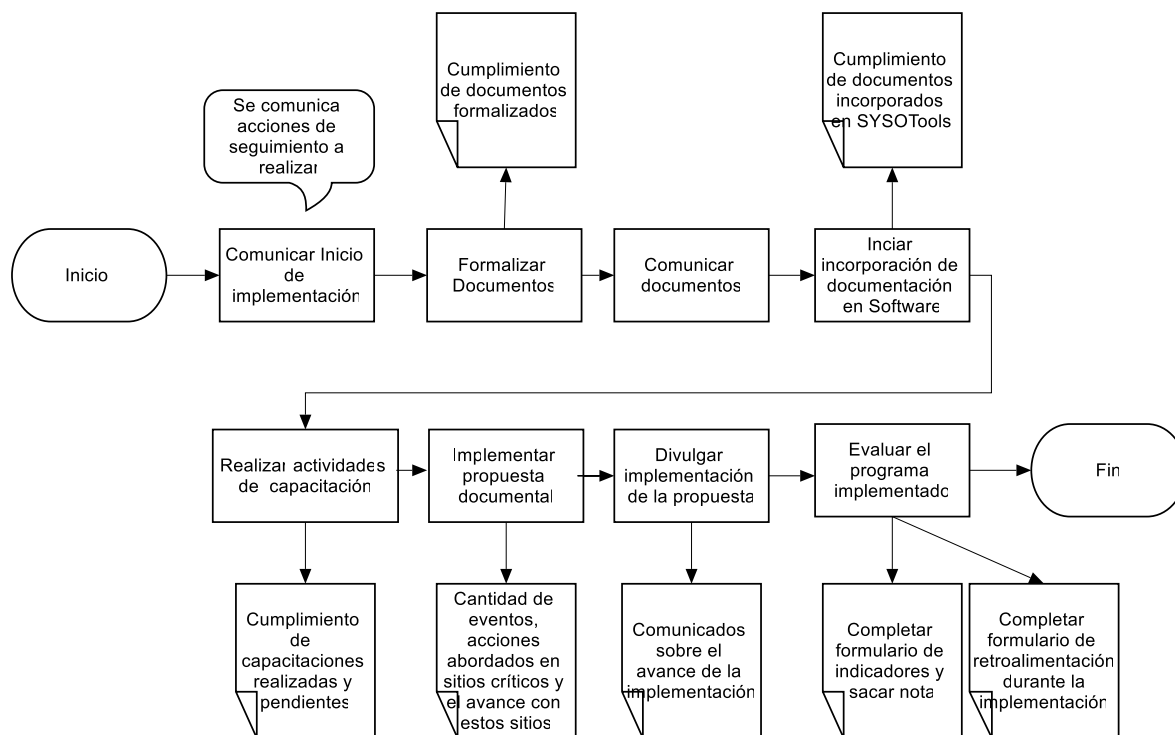
VIII. Seguimiento y Evaluación del programa


Para este fin se establece un procedimiento que le permita a la organización realizar lo pertinente en cuanto a seguimiento y evaluación:

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito	Alcance
Establecer el procedimiento para el seguimiento y evaluación del programa.	El procedimiento busca establecer indicadores para medir el cumplimiento de la implementación de la propuesta documental y de las guías propuestas.


2. FLUJOGRAMA




	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 115

3. DESCRIPCIÓN


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
1.	Formalizar documentación de la propuesta	<p>Se requiere formalizar la documentación de con la Dirección de Estrategia; para esto debe pasar por unas revisiones previas con esta área.</p> <p>La documentación a formalizar es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política - Procedimientos - Programa <p>Desde un inicio se estará llevando reportes del % de avance en la formalización,</p> $\text{Cumplimiento} = \frac{\text{documentos formalizados}}{\text{total a formalizar}} \times 100$	Salud Ocupacional	
2.	Comunicar documentación de la propuesta	<p>La comunicación de la documentación se realiza por correo electrónico y se coloca en INTRACOR para que esté disponible para consulta.</p> <p>Adicionalmente se coloca en la sección de Recursos compartidos de SYSOTools. Dicha comunicación, se realiza una vez que son formalizados.</p> <p>Se generan reportes de envío por correo electrónico.</p>	Salud Ocupacional	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 116


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
3.	Incorporar documentación de la propuesta en SYSOTools	<p>Entre los documentos a incorporar se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario para investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. - Formato Oficio aclaratorio para casos no amparables RT INS. - Formulario de estadística de accidentabilidad que se genera para el informe mensual y anual. <p>Se le da seguimiento a la incorporación con el personal de SYSOTools.</p> <p>Cumplimiento= $\frac{\text{documentos incorporados}}{\text{total a incorporar}} \times 100$</p>	Salud Ocupacional Personal de SYSOTools	
4.	Realizar actividades de capacitación	<p>Se van realizando las actividades de capacitación para el personal de la organización, de acuerdo con lo estipulado en el Gantt y se va dando seguimiento al avance.</p> <p>Se Incorpora a Brigadas y CSO en las capacitaciones para que apoyen a las jefaturas de los sitios de trabajo.</p>	Salud Ocupacional Brigadas CSO	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 117

Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
		<p>Cumplimiento=</p> $\frac{\text{capacitaciones realizadas}}{\text{total a realizar}} \times 100$ $\frac{\text{cantidad de personas capacitadas}}{\text{personal meta}} \times 100$	Dirección de Capacitación	
5.	Implementar propuesta documental	<p>A partir de la fase de implementación y por medio de SYSOTools se llevará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de eventos investigados. - Cantidad de acciones generadas. - Cantidad de eventos graves, fatales o incidentes con alto potencial de pérdida. <p>En estos últimos eventos, como parte del seguimiento es necesario que se realice visita a familiares. Por medio de la generación de estadística se obtienen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índices de accidentabilidad 	<p>Salud Ocupacional</p> <p>CSO Brigadas Comité investigador</p>	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 118

Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
6.	Divulgar la implementación de la propuesta	Comunicar a la organización durante la implementación el avance que va teniendo la propuesta. La comunicación se realiza por correo electrónico.	Salud Ocupacional	
7.	Evaluar el programa implementado	Solicitar retroalimentación de los sitios de trabajo en los que se ha implementado, se realizan visitas y se documenta lo indicado. Sacar una muestra de los casos investigados para visualizar oportunidades de mejora con el comité investigador. Revisar los planes de acción y el avance de su cumplimiento. $\frac{\text{acciones cumplidas}}{\text{total de acciones propuestas}} \times 10$ Comparar la Cantidad de eventos antes y después de la implementación; esto en los sitios en los que se ha implementado el programa.	Salud Ocupacional	Formulario para la recolección de retroalimentaciones de jefaturas y colaboradores de sitios críticos. Ver apéndice 1.
8.	Completar formulario con la información de indicadores	Se completa el formulario registro de indicadores de seguimiento y evaluación. Ver apéndice 2.	Salud Ocupacional	Formulario Registro de indicadores de seguimiento y evaluación.


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 119

4. CONTROL DE INFORMACIÓN QUE SE GENERE CON LOS REGISTROS

Código y nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso autorizado	Tiempo de retención
Formulario Registro de indicadores de seguimiento y evaluación	Salud Ocupacional	Electrónico: -En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Salud Ocupacional	5 años
Formulario para la recolección de retroalimentaciones de jefaturas y colaboradores de sitios críticos	Salud Ocupacional	Electrónico: En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Salud Ocupacional	5 años


5. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN


Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma y fecha
Elaboró	Andrea Alpizar Hidalgo Ingeniera de Salud Ocupacional	
Aprobó	Directora de Salud y Seguridad Laboral	
Revisó estructura y formato	Dirección de Estrategia	

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 120


6. APÉNDICES


Apéndice 1: Registro de retroalimentación en visitas

	NOMBRE: FORMULARIO PARA REGISTRO DE RETROALIMENTACIONES		CÓDIGO:
Fecha de Aprobación:	FECHA QUE RIGE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
FORMULARIO PARA RECOLECCIÓN DE RETROALIMENTACIONES			
Fecha			
Lugar			
Retroalimentaciones recibidas			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
Firma de jefatura del sitio de trabajo			


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 121

Apéndice 2: Formulario registro de indicadores de seguimiento y evaluación

	NOMBRE: FORMULARIO PARA REGISTRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		CÓDIGO:
Fecha de Aprobación:	FECHA QUE RIGE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
FORMULARIO REGISTRO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Actividad	Criterio		Resultado
Formalizar documentación de la propuesta	$\frac{\text{documentos formalizados}}{\text{total a formalizar}} \times 100$		
Comunicar documentación de la propuesta	Cantidad de envíos o personas informadas Se adjunta Imagen de reporte de envío		
Incorporar documentación de la propuesta en SYSOTools	$\frac{\text{documentos incorporados}}{\text{total a incorporar}} \times 100$		
Realizar actividades de capacitación	$\frac{\text{capacitaciones realizadas}}{\text{total a realizar}} \times 100$		
	$\frac{\text{cantidad de personas capacitadas}}{\text{personal meta}} \times 100$		
Implementar propuesta documental	Cantidad de eventos investigados		
	Cantidad de acciones generadas		
	Cantidad de eventos graves, fatales o incidentes con alto potencial de pérdida		
	Cantidad de visitas realizadas por eventos graves, fatales o incidentes con alto potencial de pérdida		

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 122

Implementar propuesta documental	Índice de incidencia	
	Índice de frecuencia	
	Índice de gravedad	
	Índice de duración media	
Divulgar la implementación de la propuesta	Cantidad de envíos o personas informadas. Se adjunta Imagen de reporte de envío.	
Evaluar el programa implementado	Cantidad de retroalimentaciones recibida	
	Cantidad de acciones a generar a raíz de las retroalimentaciones	
	Cantidad de casos a revisar como muestra	
	Revisión de planes de acción de los casos revisados como muestra: $\frac{\text{acciones cumplidas}}{\text{total de acciones propuestas}} \times 100$	
	Cantidad de eventos en los sitios que se ha implementado el programa	Antes Después

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 123

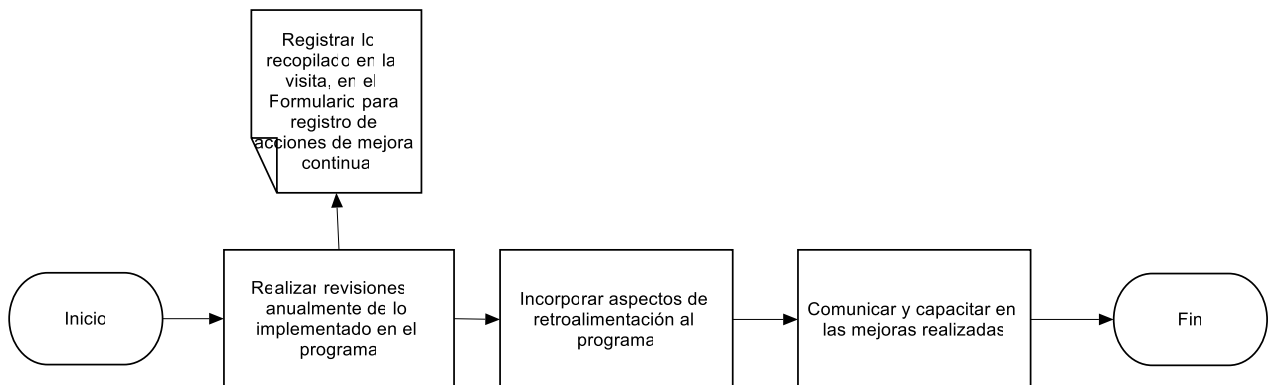
IX. Mejora Continua del programa


Para este fin se establece un procedimiento que le permita a la organización realizar lo pertinente a mejora continua del programa:

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito	Alcance
Proponer una metodología de mejora continua para el programa.	El procedimiento está dirigido a la mejora continua del programa para la gestión administrativa de la accidentabilidad y su propuesta de implementación.


2. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 124

3. DESCRIPCIÓN


Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
1.	Realizar revisiones anuales de lo implementado con el programa.	<p>Se realizarán revisiones considerando</p> <p>Planear: Hacer revisiones anuales del programa.</p> <p>Hacer: Se revisa que se esté cumpliendo los objetivos del programa.,</p> <p>Verificar: Se realizará con los indicadores definidos en el procedimiento de seguimiento y evaluación.</p> <p>Actuar: Se establece las mejoras a realizar en el documento del apéndice 1 y se documenta las acciones en SYSOTools para establecer alertas. Ver anexo 1.</p> <p>Se recolecta por medio de consultas directas durante visitas de seguimiento y evaluación.</p>	Salud Ocupacional	Formulario para registro de acciones de mejora continua

	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 125

Secuencia	Descripción de la actividad	Criterios /Referencias	Responsable	Registros
2.	Incorporar los aspectos obtenidos durante la retroalimentación de la fase de implementación del programa	Se revisa la información recolectada en los formularios y la factibilidad o manera de implementar lo indicado. Se coordina la implementación	Salud Ocupacional	
3.	Comunicar y capacitar en las mejoras realizadas	Se realiza comunicados con la información para enviarlos por correo electrónico y se coordina con la Dirección de Capacitación.	Salud Ocupacional	

4. CONTROL DE INFORMACIÓN QUE SE GENERE CON LOS REGISTROS

Código y nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso autorizado	Tiempo de retención
Formulario para registro de acciones de mejora continua	Salud Ocupacional	Electrónico: En Documentos y otros recursos compartidos con la red de apoyo SYSOTools	Salud Ocupacional	5 años


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 126


5. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma y fecha
Elaboró	Andrea Alpizar Hidalgo Encargada de Salud Ocupacional	
Aprobó	Directora de Salud y Seguridad Laboral	
Revisó estructura y formato	Dirección de Estrategia	

6. APÉNDICES

Apéndice 1: Formulario para registro de acciones de mejora continua.

	NOMBRE: FORMULARIO PARA REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA		CÓDIGO:
Fecha de Aprobación:	FECHA QUE RIGE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
FORMULARIO PARA RECOLECCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA			
Fecha de revisión			
Responsable de revisión			
Aspecto del programa a mejorar	Mejora por implementar	Fecha de Cumplimiento	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
Nota: Una vez establecidas las acciones se colocan como acciones en SYSOTools para poder establecer alerta y dar seguimiento al cumplimiento.			


	PROCEDIMIENTO		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROGRAMA		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 127

7. ANEXOS

Anexo 1: Ciclo de Deming




Fuente: <https://www.ingenieriadecalidad.com/2020/02/ciclo-de-deming.html>

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 128


X. Conclusiones del programa

- El programa para la gestión administrativa de la accidentabilidad es una herramienta que contribuirá en conjunto con SYSOTools con el seguimiento de los eventos en la organización y que permitirá su investigación de una manera más estructurada.
- Los procedimientos establecidos dentro del programa buscan indicar los pasos a seguir de una manera simple y ordenada que contribuya a un mejor uso por parte de los involucrados en el programa.
- El éxito de este programa dependerá de compromiso de los involucrados, por lo que es vital el proceso de capacitación que se llevará a cabo como parte de la propuesta para concientizar en la importancia de involucrarse y en las responsabilidades.
- Desde la perspectiva financiera el programa no requiere inversiones significativas por cuanto ya está invirtiendo en los recursos tecnológicos y cuenta con personal capaz de llevar a cabo su implementación.
- Llevar a cabo el seguimiento del programa mediante los indicadores establecidos y realizar la mejora continua, permitirá mantener el programa actualizado, alineado a los intereses de la organización y de los involucrados para que se consigan los objetivos y no se vuelva obsoleto en el tiempo.


	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 129

XI.Recomendaciones del programa

- El programa nace como una opción de apoyo a la herramienta SYSOTools sobre todo en aspectos de seguimiento e investigación de los eventos, por lo anterior será importante y recomendable que logren complementarse y que lo establecido de manera documental se pueda ir incorporando a dicha herramienta.
- Para que la organización pueda aprovechar al máximo el contenido del programa, comprenderlo y aplicarlo en busca de obtener beneficios; se recomienda que se realice su implementación de manera paulatina, según lo muestra la propuesta.
- Referente a los procedimientos si bien establecen claramente los pasos a seguir, se recomienda un acompañamiento y asesoría a los involucrados, para evitar la resistencia al cambio, a las responsabilidades y también para buscar oportunidades de mejora.
- El proceso de capacitación es de los primeros acercamientos del programa con los involucrados, por lo anterior se recomienda hacer los esfuerzos necesarios para que se lleve a cabo de manera efectiva.
- Cada vez que se implemente una acción de mejora del programa se recomienda que se refuerce con los indicadores correspondientes y que comparta con los involucrados.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 130

- Si bien la propuesta del programa va orientada a satisfacer la necesidad de que los eventos reportados en SYSOTools se investiguen en formatos definidos y que se resguarde dicha información en el software, es importante mencionar que gracias a dicha herramienta se ha identificado que es importante prestarle atención y utilizar lo implementado para investigar eventos recurrentes por el manejo manual de cargas, caídas a distinto nivel, entre otros y para establecer planes de acción que ayuden a mitigar su recurrencia.
- Se insta a que se considere incluir en una siguiente etapa posterior a la propuesta de implementación, los accidentes “in itinere” y al personal contratista; considerando que con esto se lograría que los responsables aborden los procesos de investigación asociados a todos los diferentes tipos de eventos que se podrían presentar y generar alguna repercusión para la empresa.

	PROGRAMA		Código: El código lo asignará la Dirección de Estrategia
	PROGRAMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ACCIDENTABILIDAD Y SU PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN		
Fecha de Aprobación:	Fecha que rige:	Versión: 1	Página: 131

XII. Anexos del programa

Anexo 1: Cuadros de impacto y probabilidad utilizados en la valoración de riesgos

IMPACTO					
MEDIDAS CUALITATIVAS DE CONSECUENCIA O IMPACTO					
DESCRIPCIÓN DETALLADA POR VARIABLE					
Nivel	Descriptor	Incumplimiento Legal	Incremento Financiero	Incumplimiento Operacional	Mala Experiencia del Cliente Interno/Externo
1	Insignificante	Sanciones punitivas o indemnizaciones mínimas	Es factible estimar la Pérdida económica dentro del siguiente rango: \$1 < impacto financiero ≤ \$10,204 anual	Repercusiones que afectan mínimamente la operación, productividad o servicio y que son de fácil solución	Mínimo daño a la imagen que no se difunde públicamente o internamente
2	Menor	Sanciones punitivas o indemnizaciones bajas	Es factible estimar la Pérdida económica dentro del siguiente rango: \$20,408 > impacto financiero ≥ \$10,204	Leves repercusiones que afectan la productividad/ operación o servicio	Efectos negativos menores en medios de comunicación internos o externos
3	Moderado	Sanciones punitivas o indemnizaciones significativas	Es factible estimar la Pérdida económica dentro del siguiente rango: \$40,815 > impacto financiero ≥ \$20,408	Pérdida moderada en productividad/ Operación o servicio	Efectos negativos moderados en medios de comunicación internos o externos
4	Mayor	Cierre parcial de operaciones o actividades del negocio por decisión de entes reguladores	Es factible estimar la Pérdida económica dentro del siguiente rango \$81,630 > impacto financiero > = 40,815 anual	Pérdida significativa en productividad, operación o servicio, requiere de compleja solución	Efectos negativo a imagen, inclusive a la marca de la empresa a nivel nacional causando pérdida de confianza del cliente externo o interno o del del público en general
5	Catastrófico	Responsabilidad Cierre permanente de operaciones y actividades de negocio por decisión de entes reguladores	Es factible estimar la Pérdida económica dentro del siguiente rango: Impacto financiero > = \$81,630 anual	Paralización de la operación o servicio	Efectos negativos en medios de comunicación a nivel regional de forma tal que se vería afectado el posicionamiento del servicio o respaldo o inclusive de la empresa en el mercado otorgando ventaja competitiva a otras empresas del sector

Las medidas utilizadas deberían reflejar las necesidades y naturalezas de la organización y actividad bajo estudio

PROBABILIDAD

MEDIDAS CUALITATIVAS DE PROBABILIDAD

Nivel	Descriptor	Descripción detallada en función del evento	Tiempo recurrencia
A	Casi certeza	Podría ocurrir en la mayoría de las veces	Puede ocurrir 7 o mas veces cada 3 meses
B	Probable	Podría ocurrir con cierta periodicidad	Puede ocurrir 5 a 6 veces cada 3 meses
C	Posible	Podría ocurrir en algún momento	Puede ocurrir 2 a 4 veces cada 3 meses
D	Improbable	Podría ocurrir en forma recurrente	Puede ocurrir 1 vez cada 3 meses
E	Raro	Podría ocurrir excepcionalmente	No ocurre en 3 meses

Estas tablas necesitan ser adaptadas a las necesidades de una organización en particular

VI. Bibliografía

- Academia. (4 de mayo de 2011). *CRITERIOS_DE_EVALUACION_NOM_031_STPS*. Recuperado el 10 de 5 de 2023, de https://www.academia.edu/32792431/CRITERIOS_DE_EVALUACION_NOM_031_STPS
- Asana Inc. (3 de febrero de 2023). *Planificación estratégica para empresas*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Cámara de Valencia. (28 de Julio de 2016). *Cámara de Valencia*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2022, de Cámara de Valencia: <https://www.master-valencia.com/estudiar-mba/la-importancia-de-un-foda/>
- Código de Trabajo de Costa Rica. (23 de Agosto de 1943). *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf
- Compusoluciones. (3 de agosto de 2020). *La importancia de la capacitación empresarial*.
- Confederación Canaria de Empresarias. (31 de Julio de 2018). *Gestión de accidentes de trabajo*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.ccelpa.org/gestion-de-accidentes-de-trabajo/>
- Consejo de Salud Ocupacional. (24 de Julio de 2018). *Consejo de Salud Ocupacional*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de Consejo de Salud Ocupacional: https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guia%20Programa%20Salud%20Ocupacional.pdf
- Consejo de Salud Ocupacional. (2021). *Consejo de Salud Ocupacional*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de Consejo de Salud Ocupacional: https://www.cso.go.cr/ver/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Prevencion%202021%202026.pdf#.Y3G8GHbMJN

- Consejo de Salud Ocupacional. (03 de Mayo de 2022). *Consejo de Salud Ocupacional*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de Consejo de Salud Ocupacional: https://www.cso.go.cr/ver/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Antologia%20CSO%20-MTSS.pdf#.Y3KzrXbMLIU
- Dirección de Estrategia, Correos de Costa Rica . (2021). Procedimiento Gestión Documental.
- Donoso, S. C. (1999). *Repensando la Seguridad como ventaja competitiva*. Obtenido de <http://rekrea.cl/Descargas/RE-PENSANDO.pdf>
- Donoso, S. C. (1999). *Repensando la Seguridad como ventaja competitiva*.
- Euroinnova. (2023). *Qué es y para que sirve la gestion administrativa*. Recuperado el 27 de Enero de 2023, de <https://www.euroinnova.cr/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa>
- Giraldo, C. A. (26 de julio de 2021). *In Check – SG-SST*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://inchecksas.com/importancia-de-las-capacitaciones-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>.
- Global Suite Solutions. (2023). *Cuadro de mando integral. ¿Qué es y cuál es su potencial?* Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-balanced-scorecard/>
- Gobierno de la rioja. (2016). *Gobierno de la rioja*. Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de Etapas de la investigación de un accidente laboral: <https://www.larioja.org/relaciones-laborales/es/campanas/etapas-investigacion-accidente-laboral#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20de%20accidentes,no%20se%20vuelva%20a%20producir.>
- Grupo ESGinnova. (27 de setiembre de 2022). *El triángulo de la accidentabilidad y Ley de Heinrich*. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://hse.software/2022/09/27/el-triangulo-de-la-accidentabilidad-y-ley-de-heinrich-como-aplicarlo-a-nuestros-indicadores/>
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (2016). *INTE T29: 2016 Guía para la elaboración del programa de salud y seguridad en el trabajo. Aspectos Generales*.

- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (2016). *Salud y seguridad en el trabajo, Gestión de incidentes, Parte 1. Requisitos mínimos para el registro y preparación de estadísticas de incidentes laborales en las organizaciones*. San José: INTECO.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (2016). *Salud y seguridad en el trabajo, Requisitos para la elaboración*. San José: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *Versión Digital Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+56.+Prevencci%C3%B3n+de+accidentes>
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (10 de diciembre de 2019). *TME y accidentes de tráfico en jornada laboral en actividades postales y de correos*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://istas.net/tme-y-accidentes-de-trafico-en-jornada-laboral-en-actividades-postales-y-de-correos>
- Mallek, d. L. (2022). *ATLASSIAN*. Recuperado el 5 de diciembre de 2022, de Gestión de programas frente a gestión de proyectos: <https://www.atlassian.com/es/agile/project-management/program-management>
- Martins, J. (17 de Agosto de 2022). *Asana, Inc.* Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de Asana, Inc: <https://asana.com/es/resources/raci-chart>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (s.f.). *Consejo de Salud Ocupacional*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de Consejo de Salud Ocupacional: https://www.cso.go.cr/ver/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20107%20-%20Diseno%20y%20realizacion%20de%20entrevistas.pdf#.Y3MgaXbMJm
- Ortega, C. (2023). *Question Pro*. Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de ¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada?: <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
- Pensemos S.A. (2022). *Herramientas de control de gestión*. Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://pensemos.com/herramientas-de-control-de-gestion/>

- Plataforma cero accidentes. (8 de agosto de 2021). *El papel de la gerencia en la investigación de accidentes e incidentes*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://www.ceroaccidentes.pe/el-papel-de-la-gerencia-en-la-investigacion-de-accidentes-e-incidentes/>
- Portales Tecnológicos de Servicios S.A. (2016). *SYSOTOOLS.COM*. Obtenido de *SYSOTOOLS.COM*: <https://www.sysotools.com/>
- Raeburn, A. (30 de Junio de 2021). *Asana, Inc.* Recuperado el Noviembre de 2022, de *Asana, Inc*: <https://asana.com/es/resources/work-breakdown-structure>
- Revista Virtual Economía 3. (11 de Octubre de 2022). *Cómo Implementar un programa de Administración por Objetivos*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2022, de <https://economia3.com/como-implementar-un-programa-de-administracion-por-objetivos/>
- Rica, I. d. (2016). *Salud y seguridad en el trabajo, Gestión de incidentes, Parte 2. Requisitos mínimos para el registro y preparación de estadísticas de incidentes laborales en las organizaciones*. San José: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.
- Roche i Vallés, M., & Puy Escandinovol, V. (2005). Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales de los conductores del sector transporte por carretera. Generalit de Catalunya.
- Sampieri, R. H. (Octubre de 2014). *Universidad Florencio del Castillo*. (E. O. panda.com, Ed.) Recuperado el 30 de Enero de 2023, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Seguridad Minera. (16 de Mayo de 2018). *Revista Seguridad Minera*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de *Revista Seguridad Minera*: <https://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/importancia-de-la-gestion-de-incidentes/>
- Seguridad y Salud Laboral Integrada con Tecnología. (15 de Agosto de 2019). *Liderazgo de la alta gerencia, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 16 de marzo de 2023, de <https://simeon.com.co/item/24-liderazgo-de-la-alta-gerencia-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>

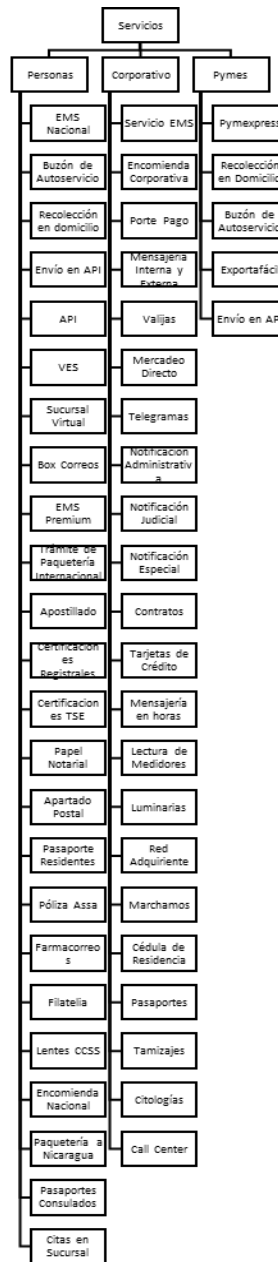
Universidad Latina de Costa Rica. (25 de Julio de 2020). *Revista Virtual Universidad Latina*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>

VII. Apéndices

Apéndice 1: Análisis PESTEL de la Organización

Político	Económico	Social	Tecnológico	Ecológico	Legal
<ul style="list-style-type: none"> Más de 100 años siendo el Correo Oficial de la República, siendo su patrimonio y capital social propiedad íntegramente del Estado. Liderado por una Junta Directiva integrada por 5 miembros, de los cuales el presidente es designado por el Poder Ejecutivo Sindicatos: Anep, Sitet, Andet, y Sinaco Es regulado por los órganos de control de la Unión Postal Universal UPU. 	<ul style="list-style-type: none"> Fuerte posicionamiento y larga trayectoria a nivel de mercado Tendencia del mercado a la tercerización de las actividades de soporte. Contracción de la demanda producto de la compleja situación económica del país. Crecimiento, expansión e incursión acelerada de nuevos competidores informales. 	<ul style="list-style-type: none"> El Servicio Postal Universal es el que permite a los clientes enviar y recibir mercaderías y mensajes. Declarado servicio público. Demográficamente abarca prácticamente a todas las poblaciones y regiones del país 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de Servicio al Cliente, evacuar las dudas y consultas según el tipo de servicio. Más comunicación de servicios por medio de página Web, Sucursal Virtual, Redes Sociales Implementación de Apartado Postal Inteligente, Buzón de Autoservicio Operativa en nuevas instalaciones y adquisición de nuevas unidades para distribución Falta más desarrollo por exigencia mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de Gobierno Central y Legislación ; conformación de Comisión de Gestión Ambiental Política Medioambientales como la de responsabilidad ambiental y social. Contaminación ambiental y acciones para su disminución, nuevas tecnologías como vehículos eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> Ley de Correos N.º 7768 del 24 de abril de 1998, se transformó la anterior Dirección Nacional de Comunicaciones (CORTEL) en la empresa Correos de Costa Rica S.A., como una sociedad anónima del Estado. Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, del 9 de agosto de 1996 (artículo 6º). Ley General de Control Interno, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, la Ley de Enriquecimiento.

Apéndice 2: Diagrama de la Gama de servicios que brinda la empresa



Apéndice 3: Modelo Canva de la empresa

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con el cliente	Segmentos de Clientes
1. Gobierno Central 2. Corporativos 3. PYMES 4. UPU 5. CADEXCO (Cámara de Exportadores de Costa Rica) 6. ASOECORR 7. Ministerio de Hacienda	1. Recepción de Envíos en Centros de Negocio, Recolecciones. 2. Transporte de Envíos 3. Almacenaje: Espacio apto y seguro para el almacenaje de los envíos. 4. Distribución: Distribución a nivel nacional e internacional. Recursos Clave 1. Capacitación del personal en los procedimientos. 2. TICS 3. Página Web, Gobierno Corporativo y Servicios 4. Personal 5. Servicios Tercerizados 6. Flotilla Vehicular	1. Servicio al cliente de calidad. 2. Manejo de envíos con seguridad. 3. Promesa de Tiempo de Entrega en los plazos de tiempo establecidos.	1. Personalizada en centros de Negocio. 2. Personalizada Clientes Corporativos. 3. Social por medio de opciones virtuales. Canales 1. Publicidad por internet. 2. Redes Sociales. 3. Medios de Comunicación. 4. Ferias de negocios y de empleo. 5. Visitas personalizadas a clientes.	1. Personas 2. Clientes Corporativos 3. Clientes Nacionales, internacionales 4. PYMES.
Estructura de Costos		Fuentes de Ingresos y Rentabilidad		
Costo Unitario del Servicio: Depende del servicio en el centro de negocio o de lo pactado en el contrato. Costos de Almacenamiento: Insumos e instalaciones para almacenamiento. (aplica para algunos tipos de envíos) Costos de Distribución: Consumo de gasolina e insumos de los equipos de transporte. Costos de Personal: Salario y seguridad social del personal de la empresa. Costos Administrativos: Gastos de Locales, Servicios Públicos.		Ingresos por Almacenaje : Aplicable a algunos tipos de envíos retenidos. Ingresos de Distribución: Costo a pagar por el envío de acuerdo a zonas de entrega y características del envío Ingresos por servicios adicionales en centros de negocio: Ingresos por servicios brindados. Ingresos por servicios Corporativos: Ingresos por servicios brindados. Ingresos Totales 2021: c 27 700 millones		

Apéndice 4: Entrevista estructurada a colaboradores en general de Correos de Costa Rica

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar cómo perciben los colaboradores la importancia de que se gestionen, reporten e investiguen incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _ _____ Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Sobre el proceso que se aplica cuando ocurren Incidentes, Accidentes y Enfermedades

1. ¿Conoce usted el proceso a seguir cuando ocurre un incidente, accidente o enfermedad ?

() Sí () No

Indique ¿Al menos 3 pasos que recuerde que debe seguir?

2. ¿Cuándo ha ocurrido algún evento; ha visto si le realizan la entrevista al colaborador accidentado?

() Sí () No

3. ¿Cuándo ha ocurrido algún evento; ha visto que se realice alguna investigación o revisión de causas?

() Sí () No

4. ¿Ha visto que en el sitio de trabajo se realice alguna mejora, considerando los incidentes, accidentes o enfermedades que se presentan?

() Sí () No

Puede indicar o ampliar sobre alguna mejora que se haya realizado por estos eventos

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 5: Entrevista a Gerente General y Gerente de Recursos

Humanos

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin visualizar el compromiso de la Gerencia del Área y Gerencia General hacia la Gestión de Incidentes, Accidentes y Enfermedades

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _____ Puesto _____

II. Parte. Sobre la Gestión de Incidentes, Accidentes y Enfermedades

1. ¿Existe en la empresa su apoyo para que se establezca como parte del proceso de Gestión de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales, todo el proceso que se requiera, formularios e instructivos para investigación y recolección de información; así como que se involucre y capacite a las áreas involucradas?
() Sí () No
2. ¿Existe en la empresa su apoyo para que se actualice la Política existente titulada “ Política para el aviso de accidentes y traslado del hogar al trabajo”, elaborada en 2016; con el fin de que esté alineada y actualizada con las directrices del INS y que ha emitido la empresa para estos eventos?
() Sí () No
3. ¿Existe en la empresa su apoyo para que se pueda asociar esta Gestión de Incidentes, Accidentes y Enfermedades a la Estrategia Organizacional y específicamente al Objetivo de _____ “ Fortalecer el modelo de Gestión de riesgo empresarial bajo un enfoque de procesos” para que la misma se encuentre respaldada y sustentada para la organización ?

() Sí () No

Si hay algún otro objetivo que considere que aplique, puede indicarlo

4. ¿En su experiencia la Gestión de los Incidentes, Accidentes y Enfermedades, le podrán dar a la empresa información valiosa para toma de decisiones y para visualizar oportunidades de mejora en las áreas?

() Sí
() No

Puede ampliar sobre su respuesta

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 6: Entrevista estructurada a jefaturas sobre incidentes

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar el abordaje actual de los incidentes laborales en Correos de Costa Rica

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _____ Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Sobre el reporte de incidentes laborales

1. ¿Le reportan actualmente a usted sus colaboradores incidentes ?
() Sí () No
2. ¿Anteriormente le han reportado a usted incidentes?
() Sí () No
3. ¿Ha realizado alguna vez una investigación de un incidente laboral ?
() Sí () No
4. ¿Ha establecido algún plan de acción para algún incidente laboral?
() Sí () No

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 7: Entrevista estructurada a Médico de empresa y enfermera

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar la vinculación que ha habido entre el consultorio médico y la gestión de la accidentabilidad.

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _____ Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Sobre el manejo de la accidentabilidad en gestiones anteriores y el apoyo del consultorio médico

1. ¿Cómo se abordaban las investigaciones de eventos anteriormente?

2. ¿Realizaba el consultorio médico alguna acción concreta en cuanto a investigación de eventos ?

() Sí () No

3. ¿Participó el consultorio médico en el establecimiento de la política sobre accidentabilidad del año 2016 ?

() Sí () No

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 8: Propuesta de formato para revisión documental

Documento Revisado	Aspecto que requiere mejora	Observación

Apéndice 9: Entrevista estructurada colaboradores con eventos registrados en 2021 y 2022

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar cómo perciben los colaboradores la importancia de que se gestionen, reporten e investiguen incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _ _____ Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Sobre el proceso que se aplica cuando ocurren Incidentes, Accidentes y Enfermedades

1. ¿Ha tenido algún Incidente, Accidente y Enfermedad?

- | | |
|-----|------------|
| () | Accidente |
| () | Incidente |
| () | Enfermedad |

2. ¿Cuándo le ha pasado algún evento, que acciones realiza usted o ve usted que se realizan?

3. ¿Cuándo le ha ocurrido algún evento; le entrevistan o ha visto que entrevistan para poder llenar el formato de aviso de incidente, accidente o enfermedad que se requiere para atención en INS?

() Sí () No

4. ¿Considerando la respuesta anterior, si le han entrevistado o ha visto que entrevistan a alguien podría indicar sobre qué le consultan?

- () Datos personales
- () ¿Qué le ocurrió?
- () ¿Lesiones ocurridas?
- () ¿Causas de lo ocurrido?
- () ¿Cómo prevenir este evento en el futuro?
- () Otros. En este caso puede indicar en detalle cuáles en el siguiente espacio.

También, Puede indicar o ampliar sobre lo marcado con x en este espacio o indicar si no le han entrevistado

5. ¿Ha visto que en el sitio de trabajo se realiza alguna mejora, considerando los incidentes, accidentes o enfermedades que se presentan?

() Sí () No

Puede indicar o ampliar sobre alguna mejora que se haya realizado por estos eventos

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 10: Entrevista estructurada para jefaturas usuarias de SYSOTools que registraron casos en 2021 y 2022

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar los aspectos asociados a gestión de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que conoce cada uno de los encargados de generar los reportes de estos eventos por medio de la plataforma SYSOTools.

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de estos eventos en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _____ Puesto _____

Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Conocimientos sobre Gestión Administrativa

1. ¿Ha escuchado sobre Gestión Administrativa?

() Sí () No

En caso de respuesta afirmativa

¿Qué ha escuchado?

2. ¿Cree que es posible aplicarla para Gestionar Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales??

En caso de respuesta negativa pasar a las siguientes preguntas

III. Parte. Conocimientos adquiridos en Gestión de Incidentes, Accidentes y enfermedades Laborales

Aspectos que conocen sobre gestión de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que conoce cada uno de los encargados de generar los reportes de estos eventos por medio de la plataforma SYSOTOOLS.

3. Ha recibido usted capacitación sobre gestión de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

() Sí () No

En caso de respuesta afirmativa indique si le es posible qué recuerda de esa capacitación.

Nota: Recuerda algún procedimiento, protocolo, formularios, conceptos, información sobre la que le hayan capacitado.

En caso de respuesta negativa pasar a las preguntas de la IV. Parte.

IV. Parte. Conocimientos adquiridos sobre investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades Laborales

4. ¿Ha realizado usted investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades en su puesto actual o anteriormente en otros sitios de trabajo??

() Sí () No

En caso de respuesta afirmativa por favor conteste lo siguiente:

Nota: **En caso de respuesta negativa pasar a las preguntas de la V Parte**

5. ¿Cuándo ha realizado investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades ha sido de manera individual o como parte de un equipo investigador??

() Individual () Equipo Investigador

Nota: Por favor amplíe sobre por qué se realizaba de los dos tipos o si solo era de manera individual o con equipo (si es con equipo indique los integrantes del equipo.)

6. ¿Cuándo ha realizado investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades ha hecho uso de los siguientes elementos? **Marque todas las que considere necesarias**

- () Protocolos, Procedimientos que le indiquen los pasos a seguir
- () Diagramas de Flujo que le indiquen los pasos a seguir
- () Entrevistas estructuradas con preguntas para el accidentado, testigos
- () Formatos para registro de Hallazgos
- () Minutas para registro de reuniones o sesiones de trabajo
- () Formatos para registro de planes de acción

- Uso de técnicas de investigación basadas en determinar causas
- Consulta de información sobre el evento en plataformas digitales como SYSOTools.

7. ¿Cuándo ha realizado investigaciones de eventos ha logrado generar algún plan de acción inmediato, o acción de mejora? Indique y detalle sobre algún caso que recuerde, de manera general.

Sí No

V. Parte. Conocimientos sobre responsabilidades en investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades Laborales

8. ¿Cuándo ha realizado investigaciones de eventos o ha visto que las han realizado en algún sitio, existen responsables de las mismas?

Sí No

¿Quiénes son los responsables de la misma? Indique

VI. Parte. Oportunidades que consideran se pueden implementar para la gestión administrativa de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales en Correos

9. ¿Desde su perspectiva de encargado de generar reportes de incidentes, accidentes y enfermedades? ¿Qué cree necesario que se deba implementar para gestionar estos eventos? **Marque todas las que considere necesarias**

- Conformación de Equipos Investigadores
- Documentación estructurada y que sirva de guía
- Procedimientos Normalizados
- Capacitación en el tema

10. ¿ Cree que se deba incorporar a los miembros de brigada y Comisión de Salud Ocupacional para que apoye en las investigaciones de accidentes y para el seguimiento de los planes de acción?

Sí No

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes

Apéndice 11: Entrevista a personal de capacitación

La siguiente entrevista estructurada tiene como fin determinar el las opciones de capacitación para la gestión de la accidentabilidad.

Con dicha información se busca mejorar los aspectos asociados a la gestión de incidentes, accidentes y enfermedades en la empresa.

I. Parte. Datos Generales

Indique por favor sus datos generales, esta información de datos Generales será manejada con confidencialidad.

Nombre Completo _____ Lugar de trabajo (específico) _____

II. Parte. Sobre opciones de capacitación para abordar accidentabilidad

1. ¿Qué tipo de capacitaciones se podrían abordar para un cronograma de capacitación sobre accidentabilidad ?

2. ¿Existe alguna evidencia anterior de capacitación en aspectos de accidentabilidad?

() Sí () No

3. ¿Se puede utilizar la herramienta Campus Virtual para lograr capacitar a más personas y que queden disponibles las capacitaciones para revisarlas o recibirla¿ en un horario más conveniente?

() Sí () No

Se agradece la participación en la entrevista y los valiosos aportes