

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental**  
**Programa de Licenciatura para Graduados**



**Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura**

---

Propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para una empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009: Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional.

**Realizado por:**

Ing. Silvia Rojas Obando

**Profesor asesor:**

Ing. Ara Villalobos Rodríguez

**Mayo, 2017**

## CONSTANCIA DE DEFENSA PÚBLICA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

Proyecto de graduación "Propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para una empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009: Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad Ocupacional", defendido públicamente ante el tribunal examinador integrado por los profesores María Lourdes Medina, y Esteban Arias como requisito para optar por el grado de licenciatura en Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

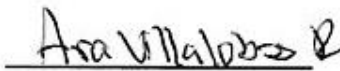
La orientación y supervisión del trabajo desarrollado por la estudiante Silvia Rojas Obando, estuvo a cargo de la profesora Ara Villalobos Rodríguez.



Lourdes Medina Escobar, MQI  
Profesor evaluador



Ing. Esteban Arias Monge  
Profesor evaluador



Ing. Ara Villalobos Rodríguez  
Profesor Asesor



Ing. Silvia Carolina Rojas Obando.  
Estudiante

Cartago, Mayo 2017.

## **AGRADECIMIENTOS**

---

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía durante este proceso académico y por atender a mis peticiones, a mi esposo e hija por creer en mí siempre y por su apoyo, ayuda, comprensión y participación en todo el proceso de este proyecto.

Mención especial a la profesora Ara Villalobos Rodríguez por su aporte y comentarios en la planificación y desarrollo del proyecto; así como su apoyo constante en todo mi proceso académico.

Mi agradecimiento a Yanory Rodríguez, asesor industrial, por su colaboración, tiempo y entusiasmo dedicados en la elaboración del proyecto.

Sin olvidar el agradecimiento a la empresa en general por la oportunidad de realizar este proyecto para la mejora de su gestión.

A todos muchas gracias.

## DEDICATORIA

---

A Dios por ser mi fortaleza y guía.  
A mi familia por regalarme la confianza,  
por creer en mí y apoyarse incondicionalmente.  
Ustedes son la inspiración que me motiva a luchar por mis sueños

Silvia Carolina Rojas Obando

## I. RESUMEN

Este proyecto de graduación tiene como tema central el desarrollo de una propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa transnacional de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, que tiene presencia en Latinoamérica y el Caribe, establecida en el año 2004. El sistema propuesto está basado en la Norma INTE/OHSAS 18001:2009, la cual es referencia en Costa Rica para el diseño de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Los objetivos específicos planteados en este proyecto corresponden a: La recolección de información característica de la gestión actual en la empresa, el análisis de los principales riesgos ocupacionales identificados, una evaluación de la gestión actual en comparación con los requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009 y el diseño de la propuesta del sistema basado en la misma. La metodología empleada en el desarrollo de este proyecto corresponde a una investigación aplicada y un estudio descriptivo, dónde se aplican instrumentos como encuestas, listas de verificación de datos, grupo focal para la recolección de datos, además de instrumentos de análisis como diagramas de causa efecto, y matrices de evaluación que permiten la interpretación de los datos recolectados.

El análisis de situación actual dentro de sus resultados principales, que el desempeño de la gestión es medio por el limitado involucramiento empresarial, fallas en las estrategias de divulgación, poco seguimiento de la gestión y carencia en la asignación de recursos. Además, es posible concluir que los aspectos más fuertes dentro de la gestión son preparación y respuesta ante emergencias, requisitos legales y su cumplimiento; mientras que los aspectos más débiles corresponden a: recursos, funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad, aspectos que están estrechamente ligados a la participación de la alta dirección.

Por otra parte, la propuesta del sistema incluye todos los requerimientos de la norma para lograr un estándar completo y detallado, además sugiere que la empresa implemente estrategias y nuevos programas para fortalecer sus puntos débiles dentro de la gestión y potencializar los fuertes.

*Palabras claves: Sistema de gestión, INTE/OHSAS 18001:2009, Seguridad y Salud Ocupacional.*

## II. ÍNDICE

### A. Índice General

I.	RESUMEN.....	iv
II.	ÍNDICE.....	v
A.	Índice General.....	v
B.	Índice de Cuadros.....	vii
C.	Índice de Figuras.....	vii
III.	INTRODUCCIÓN.....	1
A.	Identificación de la empresa:.....	1
1.	Marco filosófico:.....	1
2.	Antecedentes históricos:.....	1
3.	Ubicación geográfica:.....	2
4.	La organización:.....	2
5.	Número de empleados:.....	2
6.	Tipos de servicios:.....	2
7.	Mercado:.....	3
8.	El proceso productivo, en forma general:.....	3
B.	Descripción del problema y justificación:.....	4
1.	Problema:.....	4
2.	Justificación:.....	4
C.	Objetivos del proyecto.....	7
1.	Objetivo General:.....	7
2.	Objetivos Específicos:.....	7
D.	Alcances y limitaciones:.....	7
1.	Alcances:.....	7
2.	Limitaciones:.....	8
IV.	MARCO TEÓRICO:.....	9
V.	METODOLOGÍA:.....	13
A.	Tipo de investigación:.....	13
B.	Fuentes de información:.....	13
1.	Fuentes primarias:.....	13
2.	Fuentes terciarias:.....	14
C.	Población y muestra:.....	14

D.	Operacionalización de variables:.....	16
E.	Descripción de los instrumentos:.....	19
F.	Plan de Análisis Gráfico.....	25
VI.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	26
A.	Caracterización de la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.....	26
1.	Programas, planes y procesos de la gestión en SSO.....	26
2.	Partes interesadas en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. ....	31
3.	Responsables dentro de la gestión SSO.....	34
B.	Evaluación comparativa en el cumplimiento con la norma INTE/OHSAS 18001:2009.....	35
C.	Análisis de riesgos ocupacionales de la empresa en estudio:.....	41
VII.	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL.....	46
VIII.	RECOMENDACIONES DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL.....	48
IX.	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN.....	50
X.	BIBLIOGRAFÍA.....	51
XI.	APÉNDICE:.....	54
	APÉNDICE 1. Encuesta para líderes, Comisión de Salud Ocupacional y área de Continuidad del Negocio. ....	54
	APÉNDICE 2. Encuesta para colaboradores.....	55
	APÉNDICE 3. Matrices de aplicación para el análisis del poder de las partes interesadas. ....	56
	APÉNDICE 4. Lista de verificación para evaluación del SGSSO.....	58
	APÉNDICE 5. Listas de verificación de procedimientos activos. ....	72
	APÉNDICE 6. Observación no participativa. ....	77
	APÉNDICE 7. Lista de requerimientos INTE/OSHAS 18001:2009.....	78
	APÉNDICE 8. Identificación de elementos en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional actual. ....	86
	APÉNDICE 8.1. Listado de procedimientos.....	92
	APÉNDICE 8.2. Listado de instrucciones de trabajo.....	93
	APÉNDICE 9. Resultados Análisis del Poder de Partes Interesados.....	94
	APÉNDICE 10. Observaciones no participativas de procedimientos activos. ....	97
	APÉNDICE 11. Resultados Identificación de peligros.....	100
	APÉNDICE 12. Recomendaciones para riesgos identificados.....	104

XII. ANEXO:.....	107
ANEXO 1. Matriz de responsabilidades (RACI).....	107
ANEXO 2. Lista de verificación de peligros. ....	108
ANEXO 3. Criterios de evaluación. ....	112
ANEXO 4. Matriz de evaluación de riesgos. ....	114
ANEXO 5. Política de SSO.....	115

### **B. Índice de Cuadros**

CUADRO 5.1. Determinación de población y muestra. ....	14
CUADRO 5.2. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 1.....	16
CUADRO 5.3. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 2.....	17
CUADRO 5.4. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 3.....	17
CUADRO 5.5. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 4.....	18
CUADRO 6.1. Definición de objetivo, alcance y limitación de la gestión actual en Seguridad y Salud Ocupacional.....	31
CUADRO 6.2. Relación de las partes interesadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.....	32
CUADRO 6.3. Matriz RACI.....	34

### **C. Índice de Figuras**

FIGURA 3.1. Organigrama de la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio. ....	2
FIGURA 3.2. Proceso productivo de la empresa en estudio.....	4
FIGURA 5.1. Plan de Análisis Gráfico para la elaboración de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. ....	25
FIGURA 6.1. Estructura de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.....	26
FIGURA 6.2. Resultados encuesta aplicada a líderes de la empresa. ....	27
FIGURA 6.3. Resultados encuesta aplicada a Comisión de Salud Ocupacional y área de Continuidad de Negocios de la empresa. ....	28
FIGURA 6.4. Resultados encuesta aplicada a colaboradores. ....	29
FIGURA 6.5. Último reporte de peligros realizado por los colaboradores. ....	30
FIGURA 6.6. Importancia de las partes interesadas .....	33
FIGURA 6.7. Porcentajes de cumplimiento en comparación con la Norma INTE/OHSAS 18001:2009.....	36

FIGURA 6.8. Árbol de problemas por incumplimiento a la norma INTE/OHSAS 18001: 2009..	38
FIGURA 6.9. Análisis del Desaprovechamiento de la inversión.....	39
FIGURA 6.10. Análisis de la Limitada identificación, evaluación y control de riesgos. ....	39
FIGURA 6.11. Análisis de Inadecuadas condiciones de trabajo. ....	40
FIGURA 6.12. Resultados de aceptación para los riesgos obtenidos en las observaciones no participativas de tres procedimientos internos.....	41
FIGURA 6.13. Cantidad de condiciones de peligro identificadas por área según lista de verificación de peligros. ....	42
FIGURA 6.14. Clasificación de los riesgos obtenidos en la evaluación según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.....	43
FIGURA 6.15. Resultados de aceptación para los riesgos resultantes de la identificación de peligros según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.....	43
FIGURA 6.16. Resultados integrados la clasificación y aceptación de los riesgos obtenidos según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.....	44
FIGURA 6.17. Distribución porcentual de las medidas de control recomendadas. ....	44

### **III. INTRODUCCIÓN**

#### **A. Identificación de la empresa:**

##### **1. Marco filosófico:**

La empresa<sup>1</sup> donde se desarrolla el proyecto se dedica al procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio con presencia en Latinoamérica y el Caribe, cuyo marco filosófico es:

- Visión: Tecnología que habla tu idioma.
- Misión: Aspiramos ser el proveedor de tecnología más innovador y confiable para nuestros clientes, comunidades y accionistas.
- Valores:
  - Proactividad
  - Compromiso Comunitario
  - Innovación
  - Integridad
  - Responsabilidad
  - Pasión
  - Satisfacción al cliente

##### **2. Antecedentes históricos:**

Se estableció el 1 de abril de 2004 para ofrecer Procesamiento de Pagos y Gestión de Procesos de Negocios. Fundada por la institución financiera más grande del Caribe, la empresa cuenta con un historial de 27 años en la industria de procesamiento de transacciones. En 2006 inició su expansión hacia Centro América, Aruba y Curazao, el mismo año en que las tarjetas de los miembros de la Red ATH® comenzaron a ser aceptadas en Nueva York, luego de un acuerdo con NYCE Payments. Ese año también adquirió una empresa centroamericana dedicada al desarrollo de aplicaciones de procesamiento financiero y venta de equipo tecnológico. Con esta adquisición se estableció una oficina en Guatemala y en el 2007 se incursionó en el mercado panameño. En septiembre de 2010, un líder en inversiones de capital privado, adquirió una participación de 51% de acciones sobre la empresa. Al año siguiente expandió servicios al mercado mexicano. En el 2013 se convirtió en la primera empresa de tecnología en Puerto Rico en cotizar en la bolsa de valores del NYSE y expandió su presencia al llegar a Colombia.

---

<sup>1</sup> Por la naturaleza del negocio y en respuesta a las políticas y procesos de la empresa, este proyecto no puede revelar el nombre de la compañía donde se ejecuta.

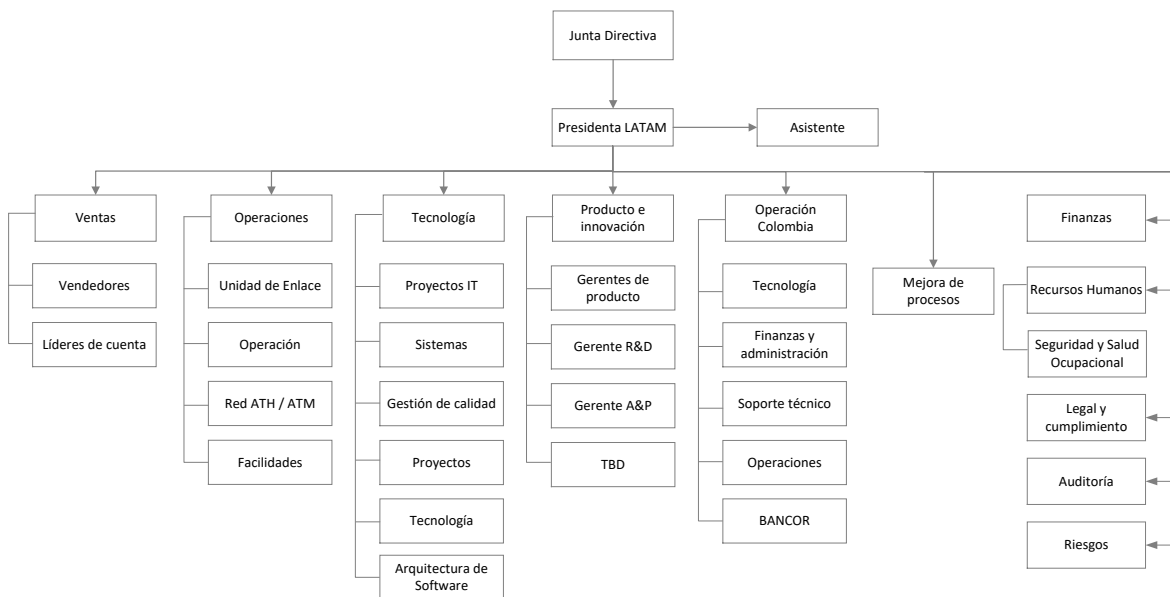
### 3. Ubicación geográfica:

La sede central de la empresa se ubica en Puerto Rico, pero además cuenta con oficinas en República Dominicana, Panamá, México, Guatemala, Colombia y Costa Rica. En nuestro país se encuentra la sede principal para Latinoamérica, ubicada en Barrio Tournon, San José.

### 4. La organización:

La estructura organizacional de la empresa se describe en la figura 3.1:

**FIGURA 3.1. Organigrama de la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.**



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la empresa, 2017.

### 5. Número de empleados:

En Latinoamérica la empresa cuenta con una planilla de 533 colaboradores, de los cuales 329 corresponden a la planilla de Costa Rica.

### 6. Tipos de servicios:

La empresa mantiene una gama importante de servicios como:

- Servicios en procesamiento de pagos: Incluye los servicios electrónicos de pago como pago de facturas, soluciones bancarias de pago, boletería electrónica. Emisión de tarjetas y procesamiento adquirente. Soluciones de pago en Crédito, Débito y Pre-pago, también Comercio Electrónico y

Adquierecencia Móvil, y Programas de Recompensas y Pre-Pago. Servicio de cajeros automáticos donde pueden hacer afiliaciones bancarias, monitoreo de fraudes y acuerdo de red a red. Procesamiento de ATM/POS para la adquierecencia y manejo de los cajeros automáticos, impulso y manejo de puntos de venta y la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT).

- Soluciones para comerciantes: Terminales POS en puntos de venta, caja registradora electrónica, manejo de comercios y apoyo al cliente (call center).
- Soluciones de negocio: Manejo de soluciones de TI en aplicaciones financieras, servicios de centro de datos, continuidad del negocio y manejo de Recursos Humanos, infraestructura y soluciones en la nube, procesamiento de documentos (impresión de documentos y procesamiento de correo). Servicios profesionales de TI como aplicaciones, implementación, mantenimiento, integración de sistemas y apoyo. Procesamiento de efectivo y procesamiento de efectos como imágenes de cheques y procesamiento de documentos y almacenaje.

#### **7. Mercado:**

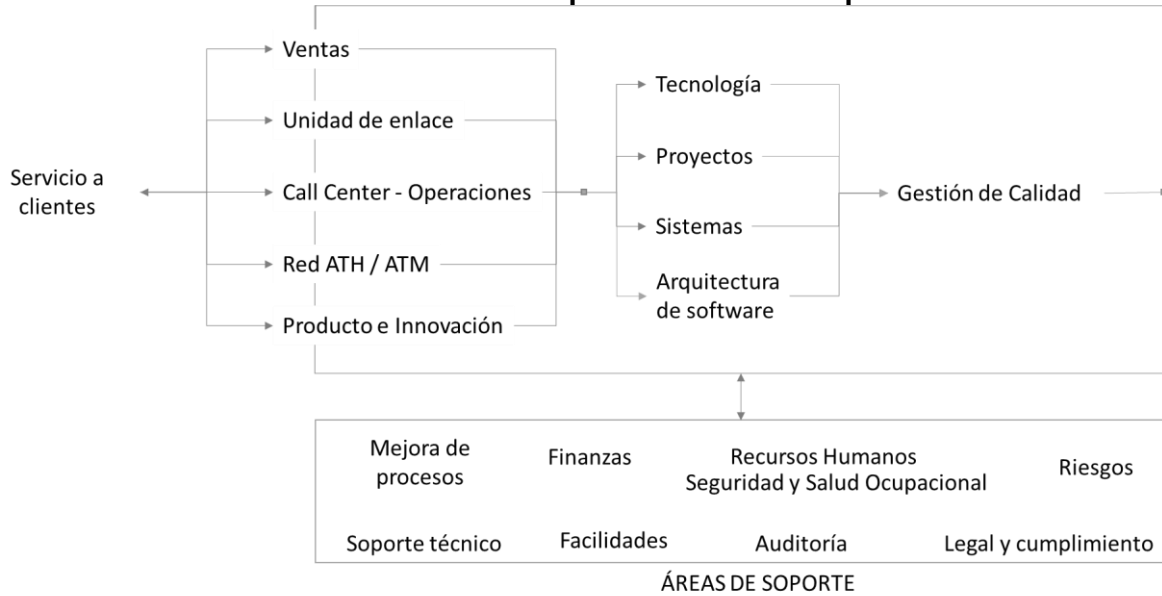
El mercado de la empresa corresponde al servicio del sector financiero en el procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

#### **8. El proceso productivo, en forma general:**

El proceso productivo de la empresa en términos generales es visto en forma departamental. La entrada al proceso es a través de los diversos servicios que se brinda a los clientes sea por nuevos servicios y/o solicitudes del servicio prestado, donde estas necesidades son atendidas por las áreas de recepción al cliente, posteriormente las solicitudes o necesidades identificadas se remiten a las áreas operativas para su resolución, seguidamente se verifican en Gestión de Calidad y se regresa a las áreas de recepción al cliente para que brinden respuesta.

Paralelo al proceso se encuentran las áreas de soporte, que mantienen la operativa interna. En la figura 3.2 se puede apreciar el proceso productivo en forma gráfica.

**FIGURA 3.2. Proceso productivo de la empresa en estudio.**



Fuente: Departamento de Mejora de Procesos, 2017.

## **B. Descripción del problema y justificación:**

### **1. Problema:**

Actualmente la empresa incumple con su política de seguridad y salud ocupacional, según se evidencia en los hallazgos identificados en auditorías internas y externas, impidiendo la garantía y mejora de las adecuadas condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa.

### **2. Justificación:**

En la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio se cuenta con una política en Seguridad y Salud Ocupacional, sin embargo, existe un incumplimiento de la misma debido a que no se mantiene una revisión y actualización periódica de los riesgos ocupacionales en la organización, lo que dificulta la mitigación de éstos y la identificación de nuevos riesgos, por lo que se pone en peligro la continuidad de las operaciones. Además, no se concretan planes de acción para los incumplimientos legales identificados, situación que expone a la empresa a sanciones, demandas o medidas correctivas por parte de las autoridades competentes.

La capacitación del personal en materia de Seguridad y Salud Ocupacional se ha limitado con los años, ya que en el 2015 se invirtieron 31.5 horas de capacitación en esta

materia, mientras que en 2016 solamente 26 horas de capacitación, lo que se considera escaso para una población de 329 colaboradores tomando en cuenta que la distribución de estas horas corresponde a: 11 horas resultantes del plan de capacitación anual para brigadas, cuyo objetivo es el reforzamiento de los conocimientos en atención de emergencias, por lo que se encuentra dirigido exclusivamente a este grupo (20 personas) y el aprovechamiento del mismo es del 45% ya que en promedio asistieron entre 8 y 9 brigadistas. Por otra parte, 12 horas corresponden a las charlas de inducción mensuales dirigidas al personal de nuevo ingreso, donde el aprovechamiento fue de un 47% debido a que al cierre del 2016 existían 46 personas pendientes de recibir la inducción de un total de 87 ingresos de personal en el año 2016 (en el 2015 el aprovechamiento fue 89%, asistiendo 56 personas de 63). Finalmente, sólo 3 horas fueron invertidas en capacitación preventiva o correctiva que abarcó sólo al 10% de la población. (Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, 2016). Lo anterior influye en la dificultad de implementar controles preventivos o correctivos e indicadores que sean aprovechables a razón del desconocimiento del personal. Por otra parte, limita el impacto en la participación de todos los miembros de la empresa sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional debido a la inexistencia del compromiso y asignación de responsabilidades y responsables en esta materia, esto repercute significativamente en la toma de decisiones y la priorización de las acciones que permitan el mejoramiento y crecimiento de la gestión.

Es importante recordar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido la Salud Ocupacional como la actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, en busca de controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo (Pérez & Gardey, 2013). Para lograr este objetivo se busca la participación activa de todos los niveles de la empresa, ya que a través de ellos es posible la promoción y prevención de la salud permitiendo el bienestar de los colaboradores y a la vez mejorando la productividad de la organización en forma integrada y estratégica como respuesta a esta gestión (Grupo de capacitación y bienestar laboral Bogotá, 2014).

Lo anterior es posible a través de los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, los cuales se caracterizan por mantener el ciclo de planificación, organización, desarrollo y evaluación de los procesos que le conforman (OHSAS 18001, 2015). Por lo tanto, es justificable que las empresas hoy en día mantengan y busquen implementar los

Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional permitiéndoles eliminar o minimizar riesgos para el personal o partes involucradas, asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua de la gestión y garantizar la conformidad con la Política de Seguridad y Salud Ocupacional que establezca la empresa (INTECO, 2009).

La empresa en estudio es una importante compañía en el procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio con presencia en Latinoamérica y el Caribe, brindando sus servicios en 19 países de la región. En el año 2012, abrió paso a un área más dentro de su estructura organizacional, la Seguridad y Salud Ocupacional, en su principal sede de Latinoamérica, Costa Rica. En los últimos dos años ha llevado la gestión a procesos de auditoría tanto internos como externos, que permiten a la empresa ser partícipe de programas nacionales para el reconocimiento del buen desempeño de la gestión, es por ello que considera importante mejorar lo mencionado en párrafos anteriores y mejorar sus procesos para hacer posible el control de los riesgos y mejora del desempeño de forma estandarizada (Departamento de Recursos Humanos, 2016).

Debe resaltarse que los resultados de los procesos de auditoría tanto interna como externa para el año 2016, a pesar de haber sido positivos, reflejan necesidades puntuales que deben ser atendidas, ejemplo de ello se describe en el informe de resultados para la evaluación del Beneficio de Declaración Jurada de la Gestión Preventiva emitido por Instituto Nacional de Seguros para el año 2016, donde los evaluadores exponen:

No se evidencia por parte de la Alta Dirección la definición, funciones, asignación de responsabilidades y rendición de cuentas de la estructura jerárquica respecto del sistema de gestión, ni tampoco un indicador de cumplimiento de responsabilidades y funciones en Seguridad y Salud Ocupacional para los niveles de jerarquía. (Vásquez & Rojas, 2016)

Por otra parte, la auditoría interna realizada en 2016 por la empresa Mahut Costa Rica, destacó como hallazgos: la falta de evidencia en la revisión y seguimiento de la gestión de seguridad y salud ocupacional por parte de la alta dirección, así como la falta de compromiso de ésta en la asignación de objetivos, responsabilidades y rendición de cuentas asociada a la gestión, debido a la ausencia de documentación sobre la formalización en los objetivos, asistencia a las sesiones de revisión de la política y otros procesos importantes de la gestión.

De no atender los hallazgos anteriores, la gestión se vería estancada, imposibilitando el cumplimiento de la política establecida y por ende incumpliendo a los objetivos estratégicos asociados a ella, que tendrán impacto sobre las operaciones de la empresa producto de la falta de medidas preventivas y correctivas en los procedimientos de trabajo, por tal motivo la implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional bajo la Norma INTE/OHSAS 18001:2009 es una propuesta de solución integrada para la empresa.

### **C. Objetivos del proyecto**

#### **1. Objetivo General:**

Diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para una empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009.

#### **2. Objetivos Específicos:**

- a. Definir las características de la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional actual, responsabilidades y rendición de cuentas aplicables en esta materia para la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.
- b. Analizar la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional actual de la empresa con los requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009.
- c. Evaluar los principales riesgos ocupacionales en la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.
- d. Elaborar una propuesta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009.

### **D. Alcances y limitaciones:**

#### **1. Alcances:**

Diseño de una propuesta para un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional que contemple a toda la organización de la empresa de medios de pago y soluciones de negocio donde se desarrolla este proyecto, en específico en la operación de

Costa Rica y el sector de oficinas centrales ubicada en Barrio Tournon, San José, para crear procedimientos y estrategias estandarizados que permitan el cumplimiento de los principios de la política de Seguridad y Salud Ocupacional establecida.

Por otra parte, se provee además de un plan de implementación sencillo, objetivo y alcanzable para que la empresa pueda dar inicio a la ejecución de la misma. El diseño de la propuesta del sistema es basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009, debido a que en este momento no se encuentra disponible la nueva norma internacional para los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, la cual además de ser una referencia en Costa Rica facilitará el proceso de migración a la nueva norma ISO 45001, cuando se encuentre disponible.

## **2. Limitaciones:**

Las observaciones no participativas incluidas dentro de la propuesta metodológica serán ejecutadas sobre los procedimientos que se encuentren activos al momento de realizar la recolección de información.

La empresa cuenta con políticas de confidencialidad importantes por motivo del giro de negocio en que se encuentra, de forma que no puede revelarse el nombre de la misma así como características puntualizadas de sus procedimientos y áreas críticas.

#### **IV. MARCO TEÓRICO:**

La salud ocupacional es definida como la actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, en busca de controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo (Pérez & Gardey, 2013), objetivo que debe ser cumplido en forma garantizada al tratarse de la integridad física y mental de los colaboradores.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) las investigaciones han demostrado que las iniciativas de salud ocupacional en el lugar de trabajo pueden contribuir a reducir el absentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las empresas en un 26% (2014), lo que significa que este impacto puede afectar positiva y directamente las economías de los países, ya que para el 2014 la OMS indicó que en la mayoría de los países las afecciones de salud ocupacionales o laborales ocasionaron pérdidas de entre 4% y 6% del PIB. Por lo tanto, la seguridad y salud ocupacional no refleja su importancia sólo en el carácter individual de las empresas sino también a nivel del país, lo que resalta la necesidad de mantener activas estas gestiones en todo centro de trabajo.

Es por ello que los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO) contribuyen significativamente al mantenimiento de las administraciones en SSO pues son la serie de procesos lógicos y etapas que buscan la mejora continua y el cumplimiento de los compromisos de las políticas en Seguridad y Salud Ocupacional con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de los colaboradores en los centros de trabajo (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2017). Por otra parte, contribuyen con la definición de acciones para la promoción y prevención de las condiciones y salud en el trabajo, así como en la identificación de las causas de origen de los accidentes laborales, enfermedades profesionales y los factores de riesgo presentes en la organización.

Efectivamente la implementación de los SGSSO representa beneficios no sólo para los colaboradores sino para la empresa en sí misma. Parte de sus progresos más manifiestos son la cuantificación de la mejora continua y el compromiso en esta materia, además se incrementa la calidad del ambiente laboral, la satisfacción en el personal y por ende un incremento de la productividad de los colaboradores, así como la mejor calidad en los productos y servicios (Superintendencia de Riesgos del Trabajo, 2017).

Los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional se definen en cuatro etapas como en la mayoría de sistemas, lo que los convierte en un perfecto ciclo de mejora continua (OHSAS 18001, 2015), estas etapas corresponden al **ciclo PHVA** (planificar, hacer, verificar y actuar); se inicia con la planificación etapa que busca identificar los puntos o aspectos que no están ejecutándose de la mejor forma o que presentan fallos, lo que implicará establecer oportunidades de mejora y/o soluciones a estos problemas y por consecuencia deberá planificarse la mejora en seguridad y salud.

Seguidamente se procede al “hacer” siendo aquella etapa para la acción de implementar todas las oportunidades de mejora y soluciones que se identificaron en la planificación. Una vez concretada la segunda fase, el ciclo continúa en la verificación, la cual implica la revisión de los procedimientos y acciones implementadas en la etapa de **hacer** con el fin de validar que los resultados obtenidos son lo esperado. Finalmente, en el actuar, se realizarán y mantendrán las acciones de mejora para alcanzar los beneficios en seguridad y salud de los colaboradores y repetir nuevamente el ciclo garantizando la **mejora continua** (ISOtools, 2016).

Ahora bien, a pesar de que estos sistemas no son de carácter obligatorio pueden facilitar el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 273 del Código de Trabajo de Costa Rica, en su Capítulo Octavo (Asamblea Legislativa, 1943), donde se dice que “es de interés público todo lo referente a Salud Ocupacional”, por lo tanto es responsabilidad de toda empresa o patrono velar por el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador, previniendo todo riesgo en el centro de trabajo, sea físico o psicológico, y asegurando el cumplimiento de la ergonomía en cada puesto de trabajo, ya que contribuyen en formar una estructura que permita se deleguen en los responsables directos de los trabajadores (las jefaturas) la obligación de proteger la seguridad y la salud de sus colaboradores de acuerdo con las normativas vigentes y además lo involucra como principal responsable en la definición, autorización y divulgación de la política de seguridad y salud ocupacional en el trabajo, en la rendición de cuentas a las personas que conforman la organización, también en el cumplimiento con los requisitos normativos, la realización del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo, fomentar la participación de los empleados, asignar los responsables y comunicarlo a todos los miembros de la organización, definir y asignar los recursos necesarios para establecer, mantener y mejorar, gestionar los riesgos y los peligros que se puedan dar en la organización, prevenir los riesgos laborales e integrar los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, al conjunto de

sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones de la organización. (ISOtools, 2016).

Todo lo anterior permite a las empresas fomentar el compromiso genuino de todos los mandos y colaboradores por la Seguridad y Salud en el trabajo, lo cual permitirá el alcance de los beneficios que aporta esta materia en las organizaciones. Por otra parte, los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional se constituyen de una serie de requisitos que permiten su conformación y sentido lógico para alcanzar la mejora continua, por tanto, la INTE/OHSAS 18001:2009 define dentro de los requisitos más importantes (INTECO, 2009):

La **Política de Seguridad y Salud Ocupacional**, la cual establece el compromiso de la alta dirección de las organizaciones con la seguridad y salud ocupacional de manera formal, además definen el alcance de la misma hacia toda la organización, lo que permite ser el marco de referencia para revisar el cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud en el trabajo (Duque, 2014). La **Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles** es el requisito que corresponde a la metodología que se emplea en forma sistemática y ordenada para lograr la mitigación y tratamiento correcto de los riesgos identificados en los centros de trabajo (Castillo , 2015).

También los **Requisitos legales y otros** mismos que implican a todas aquellas condiciones impuestas por ley que deben cumplirse por parte de las empresas, proyectos o sistemas y nacen de la legislación vigente de cada país (Tecnología, 2010). Finalmente, los **Objetivos y programas** de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de un sistema de gestión, mismos que deben ser medibles y coherentes con los requisitos dentro del sistema como el cumplimiento de la política, los requisitos legales entre otros (INTECO, 2009).

Además, para una correcta implementación, el sistema debe tener definidos los **Recursos, funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad**, al hablar de estos recursos debe entenderse que son todos aquellos recursos humanos, infraestructura, tecnológicos y financieros que permitan la ejecución del sistema y la responsabilidad sobre este corresponderá a la alta dirección de la empresa (INTECO, 2009). En lo que respecta a la **Competencia y formación** debe recalcarse su importancia dentro de los sistemas de gestión, ya que permitirán que el trabajador sea competente en

lo que refiere a la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), garantizando que se encuentre bien concienciado de la importancia de la SSO para todos (OHSAS, 2014).

La **Comunicación, participación y consulta** es un requisito que tiene la importancia de asegurar que los colaboradores y partes interesadas en el sistema reciben y comunican todo lo pertinente al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, así mismo que los colaboradores están representados dentro del sistema y conocen a sus representantes ante la alta dirección (OHSAS, 2009). El capital intelectual de la empresa reside en su **documentación**, ya que corresponde al “**saber hacer**” que se ha adquirido con los años y experiencia de la empresa, por lo que su importancia es contundente, si la documentación no se preserva correctamente existe el riesgo de perder el conocimiento adquirido (Alzate, 2014).

Otro elemento de gran importancia son los **Controles operacionales** mismos que tienen la finalidad de identificar aquellas operaciones y actividades que requieren de la aplicación de medidas de control como consecuencia de la existencia de riesgos identificados (Confederación de Empresarios, 2009). Por último, la **Preparación y respuesta ante emergencias** funge como el documento donde se establecen las políticas, la organización y los métodos que definen la forma de preparación y atención de emergencias en la empresa (INTECO, 2014).

Finalmente, todo Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009 debe contar con su verificación donde destacan aspectos como: Medición y seguimiento del desempeño, evaluación del cumplimiento legal, investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas, control de registros, auditoría interna y la revisión por la dirección (INTECO, 2009).

## **V. METODOLOGÍA:**

### **A. Tipo de investigación:**

El proyecto a desarrollarse será una investigación aplicada, pues pretende resolver un problema y proponer alternativas de mejora. El estudio será descriptivo ya que se detallarán situaciones, eventos y hechos acerca del problema encontrado. Se puede decir que tendrá un enfoque mixto puesto que integrará tanto el análisis cuantitativo como el análisis cualitativo, el primero a causa de que se requiere la recolección de datos que serán procesados por medio de condiciones cuantitativas, y el segundo a causa de que se emplean métodos de tipo cualitativo para la evaluación de las variables (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010).

### **B. Fuentes de información:**

Durante el desarrollo del proyecto se tomaron en consideración fuentes primarias y terciaras, las cuales se mencionan a continuación:

#### **1. Fuentes primarias:**

##### **Fuentes de la empresa:**

- *Jefatura de Recursos Humanos*
- *Jefatura de Facilidades*
- *Gerencias y jefaturas de las diversas áreas de la empresa.*
- *Colaboradores.*

##### **Fuentes bibliográficas:**

- *Libros:*
  - *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales (Fernández , 2006)*
  - *Sistema de gestión. Una guía práctica. Cómo pasar de la certificación de la calidad, a un enfoque integral de gestión (Ogalla , 2005).*
- *Normas:*
  - *Norma INTE/OHSAS 18001:2009: Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional - Requisitos*
  - *Norma INTE 31-06-07-2011: Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.*

- Norma CNE-NA-INTE-DN-01:2014: Planes de preparativos y respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública.

## 2. Fuentes terciarias:

Se consideraron como fuentes terciarias los sitios virtuales visitados durante el desarrollo del proyecto, como:

- INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
- OSHA: Administración de Seguridad y Salud Ocupacional para los Estados Unidos de Norteamérica.
- NIOSH: Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional para los Estados Unidos de Norteamérica.

## C. Población y muestra:

La población en estudio para este proyecto contempla al personal y las actividades referentes, según sea el caso, del centro de trabajo de Oficinas Centrales ubicado en Barrio Tournón, San José – Costa Rica. La población correspondiente a cada herramienta se detalla a continuación:

**CUADRO 5.1. Determinación de población y muestra.**

Indicador	Instrumento	Población o muestra	Población o muestra
Porcentaje de conocimiento en la gestión de Salud Ocupacional.	Encuesta para líderes de área sobre la gestión de SSO	Población de 45 personas	Se contempla a toda la población de líderes de la empresa (Vicepresidencias, gerencias, jefaturas y coordinadores).
			Se calcula la muestra a partir de la aplicación de la fórmula:
			$n = \frac{pq}{E^2/Z^2 + pq/N}$
Porcentaje de conocimiento en la gestión de Salud Ocupacional.	Encuesta para colaboradores sobre la gestión de SSO	Muestra de 52 encuestas	Donde sus variables son: p: 0.50 q: 100-p N: Total de la población en el edificio de Oficinas Centrales (214 personas) E: Probabilidad de error de un 10% Z: 1.96, para un 90% de confianza y 10% de error.

Continuación del cuadro 5.1.

Indicador	Instrumento		Población o muestra
Cantidad de partes interesadas identificadas.	Grupo focal	7 personas	<p>La población para aplicación de esta herramienta corresponde a los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional de la empresa.</p> <p>Se calcula una muestra utilizando la fórmula antes mencionada para el cálculo de “n” considerando las siguientes variables:                      p: 0.50                      q: 100-p                      N: Total de áreas en oficinas centrales (17 áreas)                      E: Probabilidad de error de un 10%                      Z: 1.96, para un 90% de confianza y 10% de error.</p>
Cantidad de peligros obtenidos	Lista de verificación para identificación de peligros	Muestra de 8 listas aplicadas	<p>El cálculo de la muestra es de 14 listas aplicadas, no obstante, ya que la muestra es muy cercana a la población (N) , se aplica el factor de corrección, método estadístico probabilístico representado por medio de la siguiente fórmula:</p> $FC = \frac{1}{n} + \frac{1}{N}$ <p>El factor anterior permite calcular la muestra corregida (n') a través de la fórmula:</p> $n' = \frac{1}{FC}$
Cantidad de observaciones no participativas.	Observaciones no participativas	Muestra de 10 observaciones no participativas.	<p>En promedio los procedimientos tienen 11 aspectos por cumplir, siendo así se toma este valor como población y se calcula la muestra “n” según la fórmula antes mencionada y las variables siguientes:                      p: 0.50                      q: 100-p                      N: 11                      E: Probabilidad de error de un 10%                      Z: 1.96, para un 90% de confianza y 10% de error.</p>

## D. Operacionalización de variables:

Para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del proyecto es necesario establecer la operacionalización de las variables, a continuación, se describen las mismas para cada uno de los objetivos.

**Objetivo 1.** *Definir las características de la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional actual, responsabilidades y rendición de cuentas aplicables en esta materia para la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.*

**CUADRO 5.2. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 1.**

<i>Variable</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Indicador</i>	<i>Instrumento/Método</i>
Características de la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.	Las características de la gestión se conforman de la información correspondiente a todos aquellos procesos, planes, programas, entre otros que tenga la administración actual en SSO; además de las partes interesadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que corresponden a todos aquellos que tienen interacción con el sistema en forma directa e indirecta y que podrán tener un nivel de responsabilidad y rendición de cuentas al respecto.	Nivel de desempeño de la gestión.	Tabla de identificación de elementos de la gestión de seguridad y salud ocupacional.
		Porcentaje de conocimiento en la gestión de Salud Ocupacional.	Encuesta para líderes de áreas, comisión de salud ocupacional y continuidad del negocio sobre políticas, procesos, programas, planes, métodos basada en la NTP 308.
		Cantidad de partes interesadas identificadas.	Encuesta para colaboradores sobre los elementos básicos de la gestión de seguridad y salud ocupacional basada en la NTP 308.
		Nivel de importancia de las partes interesadas.	Encuesta para definición de partes interesadas.
		Cantidad de responsables por actividades del sistema.	Análisis del poder de las partes interesadas.
			Matriz RACI

**Objetivo 2.** *Analizar la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional actual de la empresa con los requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009.*

**CUADRO 5.3. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 2.**

<i>Variable</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Indicador</i>	<i>Instrumento/Método</i>
Características de la gestión respecto a la norma.	Las características del sistema de gestión se conforman de los procedimientos, planes, programas, métodos y controles con los que la gestión actual de la empresa funciona, así como el proceso general que sigue para su debida operación.	Porcentajes de cumplimiento e incumplimiento de los requisitos de la Norma INTE/OHSAS 18001: 2009	Listas de verificación de requisitos Norma INTE/OHSAS 18001:2009.
		Cantidad de causas y problemas identificados con los diagramas de árbol de problemas, diagrama de causa - efecto y 5 ¿por qué?	Análisis de 5 ¿por qué? Árbol de problemas Diagrama de causa-efecto.

**Objetivo 3.** *Evaluar los principales riesgos ocupacionales en la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.*

**CUADRO 5.4. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 3.**

<i>Variable</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Indicador</i>	<i>Instrumento/Método</i>
Principales riesgos ocupacionales.	Todos los riesgos de carácter ocupacional que sean identificados en la empresa de estudio serán medidos de acuerdo a su impacto y probabilidad.	Porcentaje de cumplimiento de procedimientos.	Listas de verificación para procedimientos operacionales
		Cantidad de observaciones participativas.	Observación no participativa sobre los procedimientos y riesgos asociados.
		Cantidad de peligros obtenidos	Lista de verificación de peligros.
		Niveles obtenidos de la evaluación de riesgo.	Matriz de evaluación de riesgo según norma INTE 31-06-07:2011

**Objetivo 4.** *Elaborar una propuesta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud ocupacional basado en la norma INTE/OHSAS 18001:2009.*

**CUADRO 5.5. Definición y operacionalización de variable del Objetivo 4.**

<i>Variable</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Indicador</i>	<i>Instrumento/Método</i>
Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.	Sistema que cumple con los requisitos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009 para la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que además incluye una propuesta de implementación como herramienta que permite planificar y programar tareas en un período determinado de tiempo con sus respectivos responsables y costos asociados.	Cantidad de requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009  Número de responsables en la implementación.  Tiempo estimado de la implementación.  Costo total de la implementación.	Lista de requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009.  Matriz RACI.  Diagrama de Gantt.  Matriz de presupuesto.

## E. Descripción de los instrumentos y plan de análisis:

**Instrumento:** *Tabla de identificación de elementos de la gestión de seguridad y salud ocupacional.*

Se realizó una revisión de las políticas, procesos, programas, planes, métodos, entre otros que disponía la empresa, con la finalidad de obtener información característica de la gestión. La información fue agrupada en forma de cuadros que resumen lo encontrado, para esto se consideró: ¿Qué se encontró (programa, plan, política, proceso, procedimiento, entre otros)?, ¿Cuándo se implementó?, ¿Quién es el responsable?, ¿Desempeño obtenido?, ¿Objetivo o principales características? El desempeño fue medido en tres grados, alto, medio y bajo, según se describe a continuación:

Alto	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, debe ser cumplido en todo momento y bajo los términos que se definieron documentalmente.
Medio	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, se cumple parcialmente sea en algunos de sus términos o en algunas ocasiones.
Bajo	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, no se cumple en ningún momento.

**Instrumento:** Encuesta para líderes de áreas, comisión de salud ocupacional y continuidad del negocio sobre políticas, procesos, programas, planes, métodos, entre otros.

La encuesta es una herramienta cuantitativa que se conforma de una serie de preguntas aplicadas a una muestra; se empleó bajo la modalidad de preguntas cerradas principalmente que buscan medir el nivel de conocimiento que tienen los líderes<sup>2</sup>, la comisión de salud ocupacional y el área de continuidad del negocio (principales partes interesadas) respecto de la política de SSO, la identificación de peligros y los programas. Esta herramienta contempló 9 preguntas claves (Ver apéndice 1). La encuesta fue basada en la norma técnica NTP 308: Análisis preliminar de la gestión preventiva, cuestionarios de evaluación, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

---

<sup>2</sup> Los líderes de área se subdividen en: Vicepresidencias o gerencias, jefaturas, supervisores y coordinadores que tengan personal a cargo.

**Instrumento:** Encuesta para colaboradores sobre los elementos básicos de la gestión de seguridad y salud ocupacional.

La encuesta para colaboradores se aplicó bajo la modalidad de preguntas cerradas con el objetivo de medir el nivel de conocimiento, entendimiento y aplicabilidad de los procedimientos, acciones y medidas para identificación, evaluación y control de riesgos. La encuesta se conformó de 9 preguntas cerradas (Ver apéndice 2). La encuesta fue basada en la norma técnica NTP 308: Análisis preliminar de la gestión preventiva, cuestionarios de evaluación, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**Instrumento:** Grupo focal para definición de partes interesadas.

El grupo focal responde a una técnica cualitativa de recolección de información por medio de entrevistas semiestructuradas a un grupo de personas, con el objetivo de identificar interés, características o apreciaciones comunes. Para este proyecto el grupo focal fue aplicado con la finalidad de identificar las partes interesadas dentro del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, obteniendo las perspectivas de un grupo de 7 personas (Comisión de Salud Ocupacional), tanto representantes del patrono como de los trabajadores. La identificación de las partes interesadas se realizó haciendo uso de la herramienta del Análisis del poder de las partes interesadas.

**Instrumento:** *Análisis del poder de las partes interesadas.*

El análisis de poder de las partes interesadas es una herramienta que ayuda al entendimiento de cómo las personas afectan a las políticas, y de cómo las políticas afectan a las personas. Resulta útil para destacar los desafíos que se deben enfrentar para cambiar el comportamiento, el desarrollo de capacidades y enfrentar desigualdades. Este análisis resulta ventajoso para ayudar en situaciones de toma de decisiones en donde las partes tienen intereses contrapuestos, los recursos son limitados y las necesidades deben ser equilibradas de manera apropiada (Mayers, 2016).

El instrumento de análisis de partes interesadas en este proyecto permitió identificar los actores involucrados en la gestión y obtener como resultado la estimación y confianza de la actitud y la influencia, permitiendo identificar el nivel de importancia de cada uno de ellos (a mayor influencia y actitud, mayor importancia). Como resultado se enlistó los involucrados en la gestión, así como las acciones que son requeridas por parte de ellas para mejorar el desempeño de ésta. Para realizar la identificación de partes se completaron

las matrices de recolección que refiere la herramienta de Mayers y además completar la matriz de estimaciones (Ver apéndice 3).

**Instrumento:** *Matriz RACI*

La matriz RACI también conocida como **matriz de responsabilidades** tiene como objetivo establecer las responsabilidades de cada actor que participa en una tarea. La matriz se construyó con una tabla donde por filas se especifican las tareas y por columnas actores. En la intersección de cada fila con cada columna se colocaron las responsabilidades de cada uno de estos roles: “R” (responsable), “A” (aprobador), “C” (consultado) o “I” (informado) (TICcionario, 2016) (Ver anexo 1).

**Instrumento:** *Listas de verificación de requisitos Norma INTE: OHSAS 18001:2009.*

Esta lista de verificación reunió todos los requisitos exigidos por la Norma INTE: OHSAS 18001:2009 con el objetivo de validar el cumplimiento de la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional actual de la empresa (Ver apéndice 4). La lista de verificación dispuso de cuatro casillas de llenado por ítem, dichas casillas se encabezaron con “Cumple”, “Cumple parcial”, “No cumple”, “No Aplica (NA)”, “Porcentaje de cumplimiento” y “Observaciones” en caso de ser necesario. Los criterios de cumplimiento se detallan de la siguiente forma:

Cumple	El aspecto evaluado debe ser cumplido en todo momento y bajo los términos requeridos.
Cumple parcial	El aspecto evaluado se cumple en algunas ocasiones o sólo en algunos términos pero no en totalidad.
No cumple	El aspecto evaluado no se cumple en ningún momento.

La creación de la lista se basó en las especificaciones de la INTE: OHSAS 18001:2009, la cual indica que:

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de SySO que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de riesgos de salud y seguridad ocupacional (SySO). El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la alta

dirección. Un sistema de este tipo permite que una organización desarrolle una política de SySO, establezca objetivos y procesos para lograr los compromisos de la política, emprenda las acciones necesarias para mejorar su desempeño, y demuestre la conformidad del sistema con los requisitos de la presente norma. (INTECO, 2009).

El porcentaje de cumplimiento obtenido de este instrumento nace de la sumatoria del puntaje de los apartados de la lista, dónde, por apartado se considera que el mismo cumple un 100% al sumarse entre los ítems a evaluar el total de 1 punto. Por lo tanto, cada ítem tiene un valor resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Valor por ítem} = \frac{1}{\text{Cantidad total de ítems por apartado}}$$

**Instrumento de análisis: 5 ¿Por qué?**

Los 5 ¿Por qué? es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar las posibles causas principales de los mismos. Debe al menos tenerse cinco niveles de preguntas. Con este análisis se ubican causas específicas y principales acerca del riesgo encontrado. Este instrumento fue utilizado para la confección del árbol de problemas, donde se cuestionó el ¿por qué? de las causas principales identificadas ante la interrogante de ¿Por qué no se alcanza un nivel de cumplimiento de al menos 90% de los requerimientos de la Norma INTE/OHSAS 18001:2009?,

**Instrumento de análisis: Árbol de problemas**

Esta herramienta analiza la situación existente identificando el problema principal (riesgo, inconformidad, incumplimiento) y visualizando las relaciones causales que existen. Las causas principales y directas del problema se colocan paralelamente debajo de éste, mientras que los efectos se deben colocar paralelamente sobre el problema. El instrumento fue aplicado con el objetivo de identificar además de las causas principales del problema, las consecuencias posibles de éste, lo que además permitió visualizar la información de manera sencilla y comprensible.

**Instrumento de análisis: Diagrama de causa – efecto**

El diagrama de Ishikawa o bien conocido como diagrama de espina de pescado responde a un análisis de causa – efecto ya que este pretende involucrar diferentes

elementos (causas) para determinar un problema (efecto). Con este análisis se pudo agrupar la información por consecuencia principal del problema (desprendidas del árbol de problemas elaborado), de modo que hizo más fácil la visualización de los factores involucrados en el problema.

**Instrumento de análisis:** *Cuadros de resumen y gráficos*

Con la información recolectada a través de la revisión documental de la empresa se elaborarán cuadros de tipo resumen que permitan observar de forma fácil y sencilla la información encontrada, así como gráficos cuando sea oportuno para un mayor entendimiento de la información.

**Instrumento:** *Lista de verificación de procedimientos activos*

Para facilitar el proceso de observación de los procedimientos activos en el período de recolección de información, se aplicaron listas de verificación de cada procedimiento activo para evaluar su cumplimiento y a la vez identificar posibles peligros asociados (ver apéndice 5).

**Instrumento:** *Observación no participativa sobre procedimientos y riesgos asociados.*

La observación no participativa es un método de recaudación de información que se limita a mirar y tomar nota sin relacionarse con los miembros del grupo. Este método ayuda a mantener más fácilmente el objetivo de la observación. Con este instrumento se identificó aquellas partes, actividades o acciones que no estén contemplados en la información documental recolectada, como lo son actos inseguros, prácticas de incumplimiento, irregularidades en procesos, procesos no documentados, entre otros (Ver apéndice 6).

**Instrumento:** *Lista de verificación de peligros basada en la Norma 31-06-07:2011.*

Se utilizó la lista de verificación de peligros basada en el Anexo A de la norma INTE 31-06-07-2011, Guía para identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional (facilitada por la empresa Mahut Costa Rica, 2016), ya que la misma se ajusta a la herramienta de evaluación. Esta lista fue aplicada a la muestra de áreas calculada con la finalidad de identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores (ver anexo 2).

**Instrumento de análisis:** *Matriz de evaluación de riesgo.*

La matriz de evaluación de riesgos es el instrumento por el cual se enlistan los riesgos identificados, se analizan y evalúan según los criterios establecidos por la metodología de la norma INTE 31-06-07-2011 (Ver anexo 3) para obtener el nivel de riesgo, se desarrolla en Excel en forma de tabla donde se formula para facilitar la evaluación de los riesgos (Ver anexo 4). De esta matriz se pudo obtener el nivel de riesgo, establecer prioridades y brindar información importante como: responsable, tratamiento sugerido del riesgo, área afectada, porcentaje de la población afectada, entre otros.

**Instrumento:** *Lista de requerimientos de OSHAS*

De la norma INTE/OSHAS 18001:2009 se enlistó los requerimientos necesarios para cumplir su estándar lo que permitió identificar cuantos requerimientos son cumplidos completamente por la propuesta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (ver apéndice 7).

**Instrumento:** *Diagrama de Gantt*

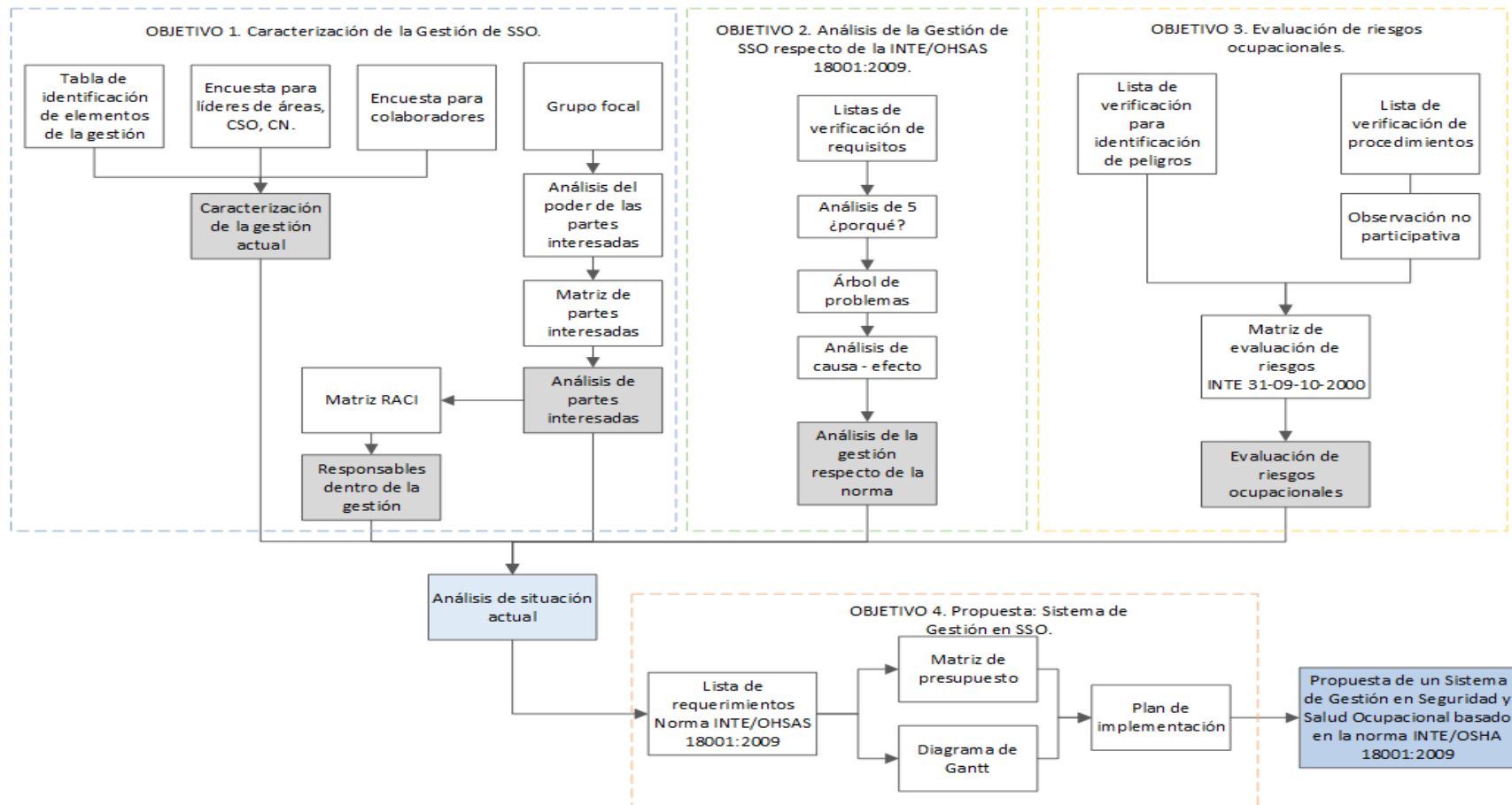
El diagrama de Gantt es una herramienta que se emplea para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado de tiempo. Gracias a una fácil y cómoda visualización de las acciones a realizar, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto. Reproduce gráficamente las tareas, su duración y secuencia, además del calendario general del proyecto y la fecha de finalización prevista (OBS Business School, 2016), este diagrama fue empleado en la propuesta del plan de implementación para una orientación más sencilla al respecto.

**Instrumento:** *Matriz de presupuesto*

Se desarrolló una matriz de presupuesto que permite cuantificar, el costo estimado de implementación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para la empresa, donde puede observarse el rubro, detalle y monto de la inversión.

## F. Plan de Análisis Gráfico

**FIGURA 5.1. Plan de Análisis Gráfico para la elaboración de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.**



Fuente: Rojas, 2017. (Siglas: CSO= Comisión de Salud Ocupacional, CN= Continuidad del Negocio).

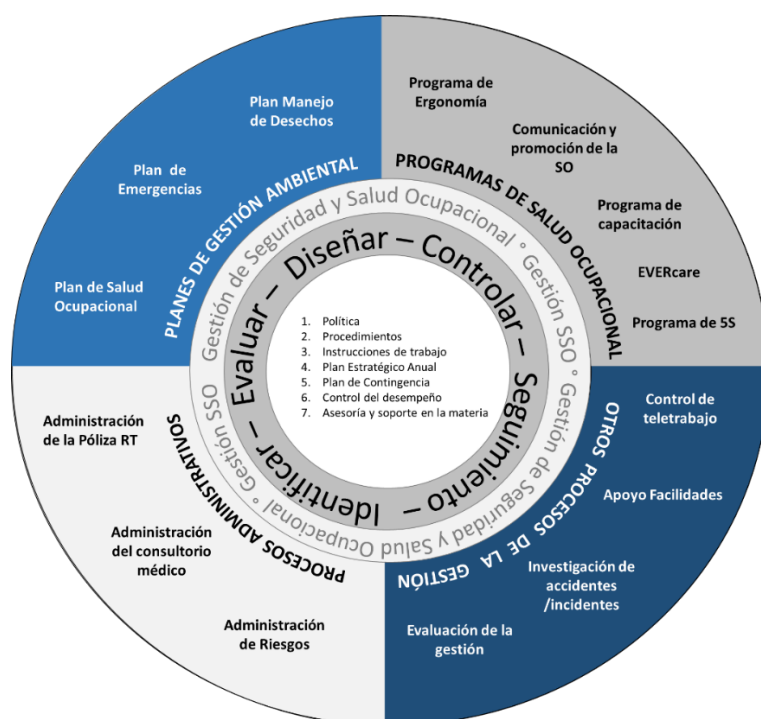
## VI. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

### A. Caracterización de la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.

#### 1. Programas, planes y procesos de la gestión en SSO<sup>3</sup>.

El corazón de la gestión de SSO en la empresa se conforma de siete aspectos fundamentales y cuatro grandes ejes que constituyen sus procedimientos, planes, programas y administraciones; los cuales pueden apreciarse en la figura 6.1:

FIGURA 6.1. Estructura de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.



Fuente: Rojas, S., 2017.

Se llevó a cabo la revisión documental de cada uno de los elementos identificados en la figura anterior (ver apéndice 8), donde se pudo obtener de forma cualitativa que el desempeño general de la gestión es Medio, debido a que de los 19 elementos analizados sólo el 26% (6 elementos) tiene un alto desempeño pues cumple los parámetros establecidos dentro del procedimiento, plan, programa o demás elementos de la gestión; mientras que se obtuvo que el 47% (9 elementos) alcanza un desempeño medio, debido a

<sup>3</sup> SSO: Seguridad y Salud Ocupacional.

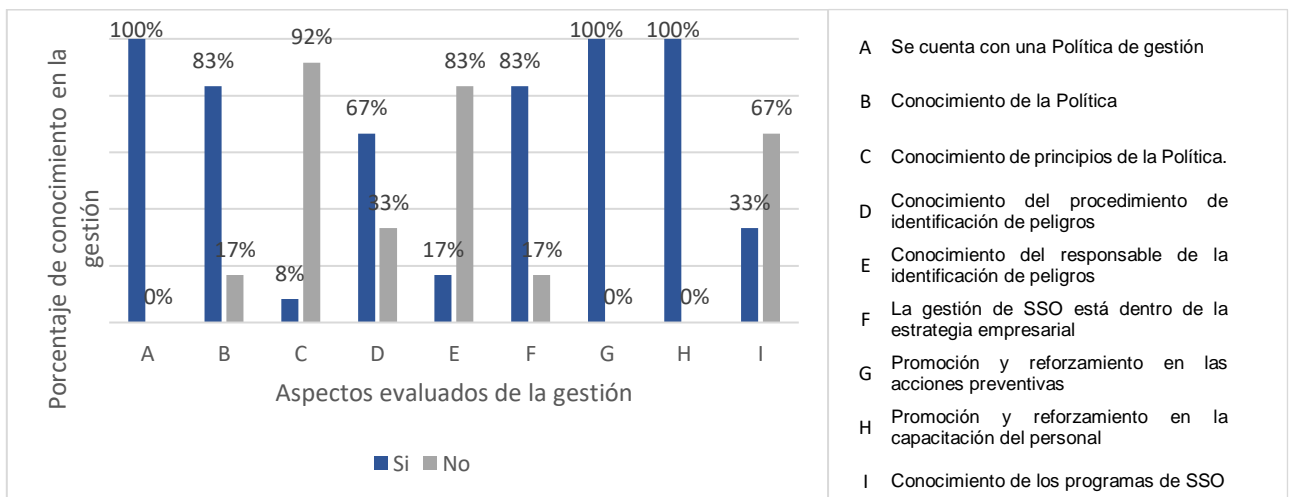
que el cumplimiento es parcial sea en tiempo o parámetros establecidos. Finalmente, un 21% (4 elementos) no cumplen en absoluto con las disposiciones establecidas por lo que su desempeño es bajo.

Fue posible identificar los elementos de la figura 6.1., sin embargo, no todos cuentan con una descripción clara de sus objetivos, alcances y responsables, esta información se apreció únicamente en los planes de gestión ambiental (Plan de Emergencias, Plan de Salud Ocupacional y Plan de Manejo de Desechos), procedimientos e instrucciones, mas no en los programas, administraciones y otros elementos del sistema, por lo que su desempeño sólo puede medirse en forma cualitativa.

Adicional a la revisión documental de la gestión, se analizó el resultado obtenido de las encuestas para líderes, comisión de salud ocupacional, área de continuidad de negocios y colaboradores, aunando en específico al cumplimiento de la política de SSO y la gestión en general de la Seguridad y Salud Ocupacional.

En relación con la información recolectada a través de los líderes (vicepresidencias o gerencias, jefaturas, supervisores y coordinadores) y la encuesta aplicada a la población de 45 de ellos se alcanzan los resultados mostrados en la figura 6.2.:

**FIGURA 6.2. Resultados encuesta aplicada a líderes de la empresa.**



Fuente: Rojas, S., 2017.

De la información mostrada en la figura anterior, se concluye que la divulgación de la política de SSO (ver anexo 5) ha sido efectiva al dar a conocer su existencia, no obstante la estrategia de comunicación no ha sido capaz de interiorizar en el personal sus principios, objetivo y alcances, esto se evidencia al visualizar que el 100% de los encuestados afirma

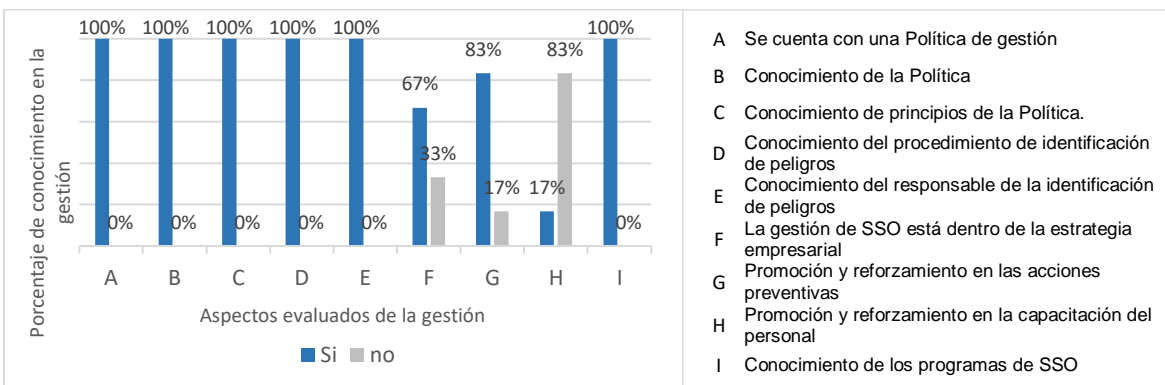
conocer que existe, pero sólo el 83% asegura conocerla y profundizando aún más sólo el 8% (4 personas) logró mencionar 2 principios correctos de la política.

En lo que respecta a la identificación de peligros, procedimiento fundamental en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que debe ser ejecutado tanto por el coordinador del área de SSO como por todos los líderes y colaboradores en general, se concluye por parte de los líderes que el 67% de estos conoce el procedimiento de identificación de peligros, pero sólo el 17% indicó conocer al responsable de este procedimiento. Ahora bien, como procedimiento de identificación de peligros, la mayoría considera que el mismo corresponde a hacer el reporte a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, mas no interiorizan su interacción directa y responsabilidad con la identificación de los peligros.

Cuando se pregunta a los líderes si consideran que la gestión de seguridad y salud ocupacional se encuentra dentro de la estrategia empresarial como indica la política SSO, la mayoría refieren estar de acuerdo (83% refiere que sí), sin embargo, debe destacarse que dentro del porcentaje de la población en contra se encuentra el grupo gerencial, mismos que conocen a profundidad la estrategia empresarial, por lo que este dato resalta sobre el análisis, siendo necesario que se revise nuevamente la política hasta lograr un consenso absoluto sobre esta apreciación entendiéndose que este es principal punto de partida para el éxito de la gestión de seguridad y salud ocupacional, ya que es la base sobre la cual se plantean y desarrollan sus objetivos.

Al aplicar la encuesta a los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional y el área de Continuidad del Negocio se obtuvo como resultado los datos mostrados en la figura 6.3:

**FIGURA 6.3. Resultados encuesta aplicada a Comisión de Salud Ocupacional y área de Continuidad de Negocios de la empresa.**

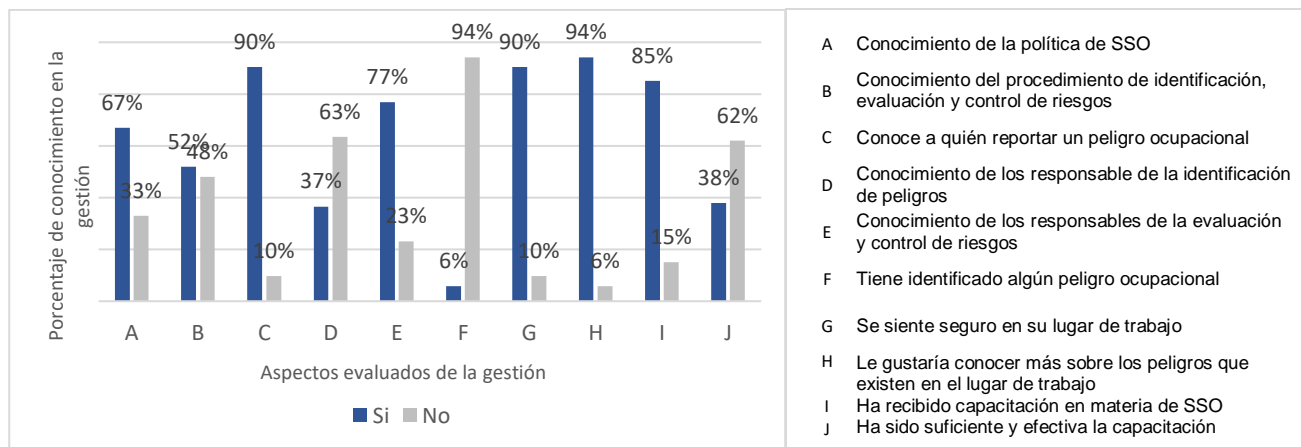


Fuente: Rojas, S., 2017.

De la información anterior (figura 6.3) es posible apreciar que tanto los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional como el área de Continuidad de Negocio, saben y conocen la política de Seguridad y Salud Ocupacional. Sin embargo, el 33% de estos considera que la gestión no está siendo incluida dentro de la estrategia empresarial, el 17% además no refuerza en el personal sea directo o indirecto, las acciones preventivas. Se resalta la problemática del poco compromiso con la formación o capacitación del personal, ya que sólo 17% de este grupo encuestado promueve y refuerza la capacitación en el personal.

Por otra parte, se consultó una muestra de 52 colaboradores acerca de la identificación de peligros, como principales afectados o beneficiados de este procedimiento que busca mejorar y asegurar sus condiciones de trabajo. Los resultados obtenidos se muestran en la figura 6.4.:

**FIGURA 6.4. Resultados encuesta aplicada a colaboradores.**

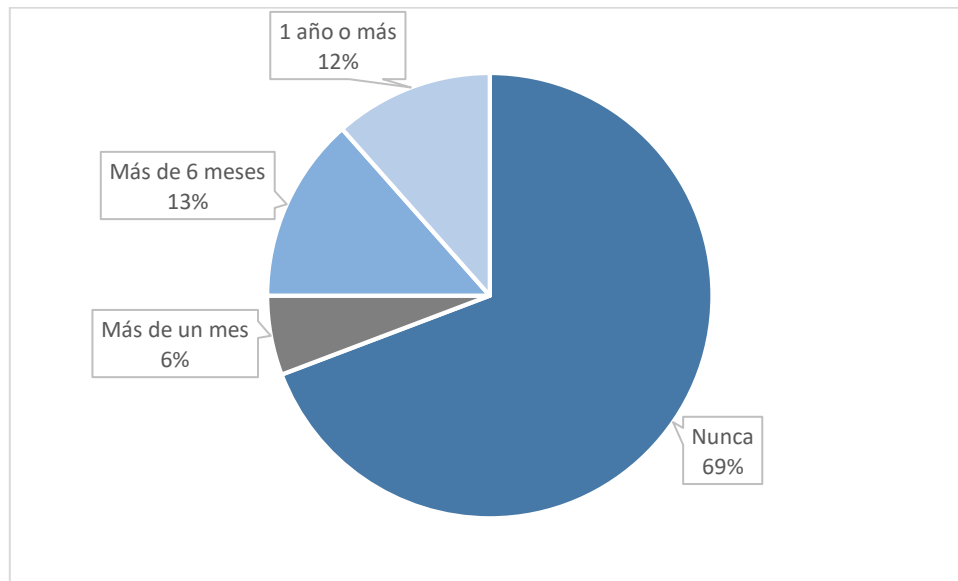


Fuente: Rojas, S., 2017.

De la información anterior, es posible concluir que las estrategias de divulgación de la política de Seguridad y Salud Ocupacional así como el procedimiento de identificación de peligros no han brindado los resultados esperados, ya que sólo un 67% afirmó conocer la política y un 52% de la población refiere conocer el procedimiento de identificación de peligros.

Por otra parte, la empresa cuenta con un proceso de identificación de peligros no estandarizado que incentiva a la población a realizar reportes de estos, ahora bien la mayoría de los colaboradores tienen claro a quién reportar los peligros identificados, no obstante, muy pocos (37%) conocen quiénes son los responsables de esta identificación. Además, es evidente al cuestionarles cuando fue la última vez que realizaron un reporte de peligros, cuyos resultados se muestran en la figura 6.5:

**FIGURA 6.5. Último reporte de peligros realizado por los colaboradores.**



Fuente: Rojas, S., 2017.

Como se observa en la figura anterior el 69% de los colaboradores nunca ha realizado un reporte sobre peligros, siendo una respuesta similar al resultado del punto F de la figura 6.4, donde el 94% de la población no tiene identificado ningún peligro, ahora bien, esta condición puede deberse a que pocos (52%, ver punto B figura 6.4.) conocen el procedimiento de identificación, evaluación y control de riesgos, por lo que no se consideran responsables de la identificación de peligros en el lugar de trabajo.

A pesar de los vacíos que existen respecto del procedimiento de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, los colaboradores dicen sentirse seguros en su lugar de trabajo y a su vez muestran interés en conocer más al respecto, por lo que es necesario reevaluar las estrategias de divulgación para fortalecer esta debilidad de la gestión actual. Finalmente, al consultar sobre la capacitación recibida como colaboradores de la empresa, el 85% refiere haber recibido capacitación en algún momento en relación a la Seguridad y Salud Ocupacional, no obstante sólo el 38% de la población considera que haya sido suficiente y eficaz, lo que confirma la necesidad de capacitación que tiene la empresa.

## 2. Partes interesadas en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

La definición de las partes interesadas en un proyecto, sistema o estrategia es de suma importancia para la implementación y desarrollo del mismo, por lo tanto, se llevó a cabo la identificación de las partes interesadas en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa en estudio a través de la herramienta “Análisis del poder de las partes interesadas” y apoyado de un grupo focal integrado por 7 personas entre representantes del patrono y los trabajadores. Para efectuar un análisis correcto se inició con identificar el objetivo, alcance y limitación de la Gestión en SSO, como se muestra en el cuadro 6.1:

**CUADRO 6.1. Definición de objetivo, alcance y limitación de la gestión actual en Seguridad y Salud Ocupacional.**

Objetivo	Alcance	Limitaciones
Garantizar el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores y colaboradoras a través de la prevención de accidentes, enfermedades y demás riesgos que puedan alterar su integridad.	Abarca a todos los colaboradores y colaboradoras de las operaciones de la empresa en Latinoamérica <sup>4</sup> .	La coordinación de la gestión se concentra en una persona ubicada en Costa Rica, lo que dificulta brindar la atención debida a todas las necesidades de los colaboradores en otros países. Existe una coordinación adicional para la gestión de SSO en Colombia, pero no se ha estructurado bajo el mismo esquema.

Fuente: Rojas, S. 2017

Teniendo clara la información anterior fue posible identificar las partes interesadas que son claves dentro de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que se utilizaron matrices para la identificación de las partes, así como análisis de estas en relación a la gestión haciendo uso de preguntas esenciales provistas por la herramienta de análisis del poder (Ver apéndice 9), cuyo resumen de resultados se muestra a continuación en el cuadro 6.2:

---

<sup>4</sup> Las operaciones de la empresa en Latinoamérica abarcan personal ubicado en los países de: Costa Rica, Panamá, México, Guatemala, República Dominicana, Colombia.

**CUADRO 6.2. Relación de las partes interesadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.**

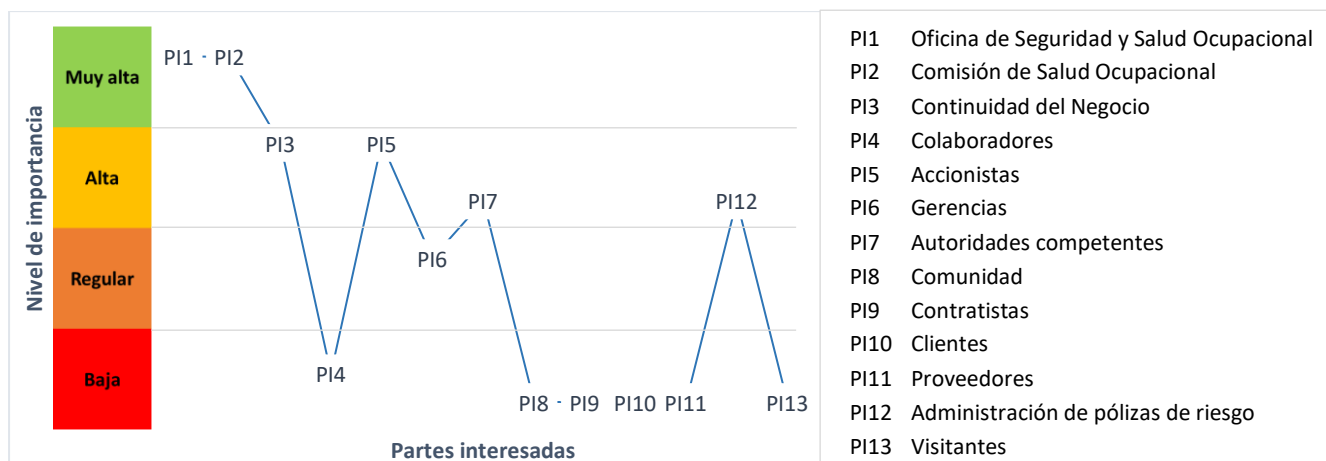
<b>Partes interesadas</b>	<b>Intereses Clave</b>	<b>Importancia para el Sistema</b>	<b>Influencia sobre el sistema</b>	<b>Participación</b>
<b>Partes interesadas internas</b>				
<b>Colaboradores</b>	Se capacitan e informan sobre los objetivos y procesos del sistema.	Alta	Baja	Responsables de apoyar con la ejecución de medidas para la implementación del sistema
<b>Gerencias</b>	Promueve y acelera la implementación del sistema. Garantiza el cumplimiento de los procesos dentro del sistema.	Alta	Media	Responsables de impulsar la implementación del sistema
<b>Continuidad del Negocio</b>	Trabaja sobre el objetivo de prevenir cualquier afectación a la continuidad del servicio.	Alta	Alta	Responsable de colaborar con la integración de medidas preventivas relacionadas con el sistema
<b>Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional</b>	Asegura la implementación del Sistema, su continuidad y buen desempeño. Informa y capacita a todos los colaboradores de la empresa en todos los niveles para la correcta ejecución de los procesos.	Muy Alta	Alta	Responsable de diseñar e impulsar el Sistema de Gestión en SSO. Responsable de capacitar al personal para la implementación adecuada del Sistema.
<b>Comisión de Salud Ocupacional</b>	Fiscaliza la correcta implementación del sistema. Apoya e impulsa todas las iniciativas asociadas a la gestión.	Muy Alta	Alta	Responsables de colaborar activamente con la implementación del Sistema
<b>Accionistas</b>	Facilitadores de la implementación a través de la asignación de recursos.	Alta	Alta	Responsable de la asignación de recursos.
<b>Partes interesadas externas</b>				
<b>Autoridades competentes</b>	Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.	Muy Alta	Media	Responsable de inspeccionar en forma regular el cumplimiento de la legislación aplicable a la empresa en estudio.
<b>Comunidad</b>	Permite el dinamismo de la sociedad.	Regular	Baja	Responsables de educarse e informarse de los riesgos que les impactan.
<b>Contratistas</b>	Cumplen con los requerimientos del sistema para ser miembros	Regular	Baja	Responsables de ejecutar e informarse

	activos dentro de la organización.			correctamente de las medidas implementadas
<b>Clientes</b>	Esenciales en el ingreso económico de la empresa.	Regular	Baja	Responsables de consultar sobre las medidas implementadas
<b>Proveedores</b>	Facilitadores de las herramientas, materiales y demás medios necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.	Regular	Baja	Responsables de consultar sobre las medidas implementadas
<b>Administración de pólizas de riesgo</b>	Brindan los servicios de asegurar la operación y personal ante riesgos.	Muy Alta	Media	Responsables de validar que las medidas implementadas sean adecuadas
<b>Visitantes</b>	Resolver inquietudes o necesidades asociadas a los servicios brindados en la empresa.	Regular	Baja	Responsables de informarse de las medidas implementadas

Fuente: Grupo focal, 2017.

De la información anterior es posible identificar las partes interesadas en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, así como en el futuro sistema, como puede observarse en el cuadro 6.2 las partes internas corresponden a los miembros de la organización quienes tienen relación directa con la implementación de la gestión de seguridad y salud ocupacional sea por la ejecución en si misma o por facilitar los recursos y medios para que esta sea factible. Para visualizar de forma más clara la importancia (resultado obtenido de combinación de influencia y actitud) de estas partes se muestra la figura 6.6 a continuación:

**FIGURA 6.6. Grado de importancia de las partes interesadas**



Fuente: Rojas, S. 2017. Siglas: PI= Partes interesadas

Con la información anterior respecto de la importancia, es posible identificar los actores principales para impulsar la gestión de seguridad y salud ocupacional en la

empresa, permitiendo establecer roles fundamentales dentro del sistema y cerrar la brecha entre lo documentado y lo que se ejecuta. Cabe resaltar, que dentro de los principales actores encontramos especialmente partes interesadas internas, pero también partes externas como las autoridades competentes y los administradores de la póliza de riesgos del trabajo, la razón de su alta importancia se debe a que ambas pueden implicar cambios relevantes dentro de la gestión a través de sus inspecciones y recomendaciones.

### 3. Responsables dentro de la gestión SSO.

Actualmente en la empresa no se cuenta con la definición clara de las responsabilidades en seguridad y salud ocupacional que corresponden a los diferentes mandos dentro de la organización. Como fue posible identificar en las secciones antes mencionadas del análisis de situación actual, la responsabilidad de la gestión recae principalmente en el coordinador del área o la jefatura inmediata, lo que limita el cumplimiento esperado de los elementos dentro de la gestión.

Ante la ausencia de esta información y considerando las partes interesadas que se identificaron anteriormente (ver cuadro 6.2.) se elaboró una Matriz RACI que permite identificar los roles que se asumen actualmente en las principales actividades de la gestión, el resultado se muestra en el cuadro 6.3.:

**CUADRO 6.3. Matriz RACI**

Actividad \ Rol	Oficina de SSO	Comisión de SO	Continuidad del negocio	Colaborador	Accionistas	Gerencias
Diseñar las iniciativas de la Gestión en SSO	R	I	-	I	-	A
Planificar la implementación de las iniciativas de la gestión	R	-	-	-	-	C, I
Capacitar al personal	R	I	-	I	-	C, R
Impulsar la implementación de las iniciativas	R	I, C	-	I	-	R
Asignar recursos	I	I	-	-	C	R
Identificar oportunidades de mejora	R	I, R	I, C	I, C	-	I, C

**Nomenclatura** R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado

Fuente: Rojas, S. 2017

Según la información anterior, es posible realizar un análisis vertical, es decir por roles, donde se interpreta que:

- Existe una recarga de “R’s” para los roles de la Oficina de Salud Ocupacional y las Gerencias, lo que puede conllevar a la presencia de cuellos de botella en la implementación de las iniciativas de SSO, por otra parte, no existen para estos roles espacios vacíos lo que puede implicar demasiadas tareas para el rol, dificultando el cumplimiento de los objetivos esperados.
- En la matriz se evidencia la ausencia de “A’s” ya que la misma se presenta únicamente para el rol de gerencia en una sola actividad, por lo que no hay una clara delegación de funciones y responsabilidades, esto sin duda dificulta monitorear el correcto desempeño sobre cada paso de las iniciativas.
- En este momento, los roles de Continuidad del Negocio y de Accionistas pueden verse innecesarios ya que no están teniendo una participación activa dentro de la gestión.

Desde la perspectiva de análisis horizontal o de tareas se puede interpretar:

- Algunas tareas tienen más de una “R”, por lo que es necesario verificar que la actividad no esté duplicada ya que podría ser subdividida para clarificar el rol.
- En la mayoría de las tareas no existen “A’s” lo que puede implicar que nadie garantiza el cumplimiento sobre esas tareas.

Es importante resaltar que, al no tener una clara definición de roles y responsabilidades, la organización es más propensa a incurrir en fallos o problemas administrativos dentro de la gestión, por lo tanto, debe replantearse la Matriz RACI de forma que las partes interesadas tengan una participación activa dentro de la gestión de SSO.

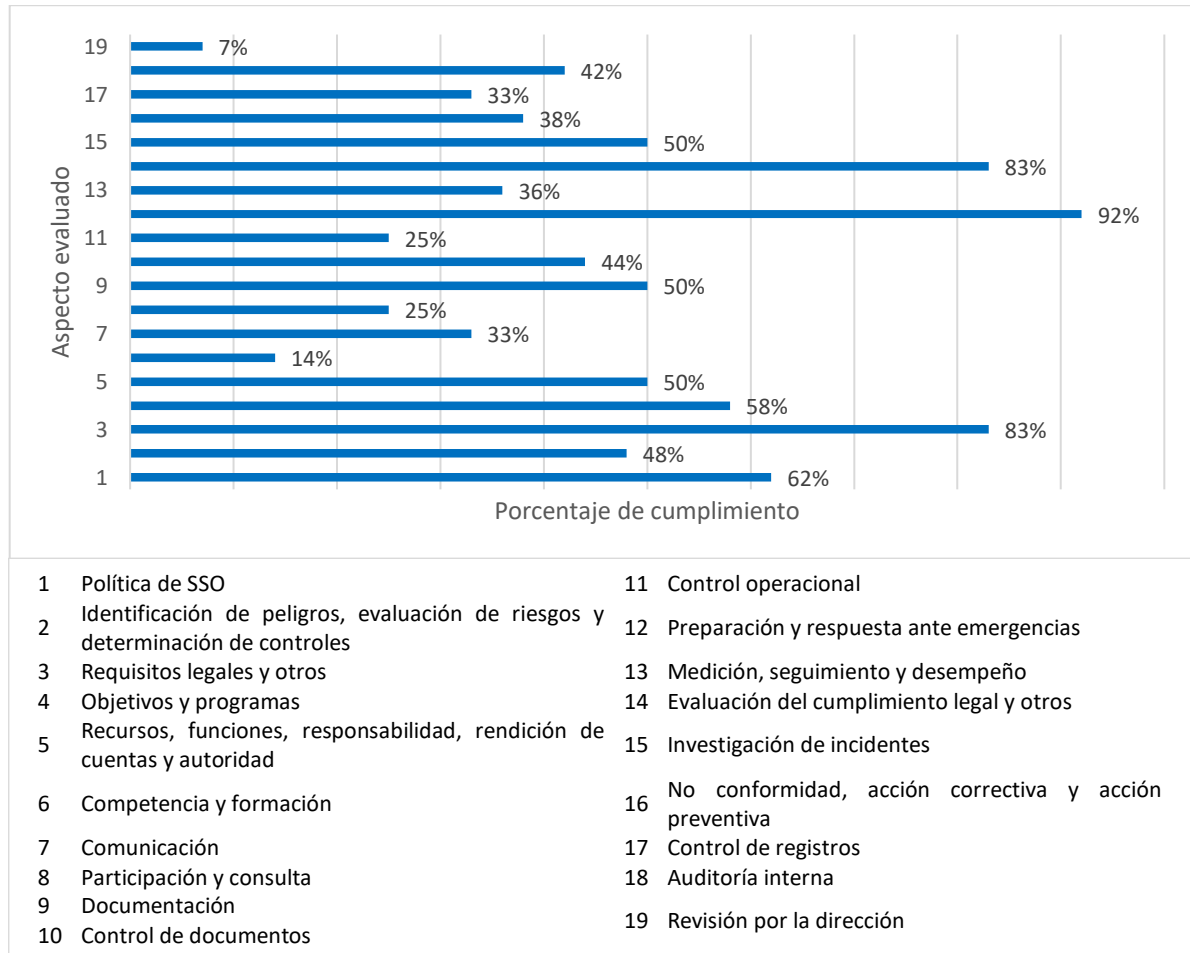
## **B. Evaluación comparativa en el cumplimiento con la norma INTE/OHSAS 18001:2009**

Actualmente la gestión en seguridad y salud ocupacional de la empresa no se rige por una estructura normada como la INTE/OHSAS 18001:2009, sin embargo, a lo largo de su desarrollo ha creado una serie de documentos, programas, planes entre otros (ver sección A, análisis de situación actual) que son comparables con los requerimientos de esta norma y que permite ubicar la brecha que existe entre la gestión actual y un posible sistema estructurado bajo sus criterios.

Para identificar que tan cercana o distante se encuentra la gestión actual en comparación con dicha norma, se aplicó una lista de verificación del cumplimiento a cada requerimiento de la misma, obteniendo un total de 20 aspectos por comparar, de los cuales un aspecto no aplica en totalidad debido a que refiere en forma puntal la existencia de un sistema de gestión que en este momento no existe en la empresa.

Por otra parte, los porcentajes de cumplimiento resultantes corresponden a cada uno de los aspectos a evaluar, considerando que cada uno de estos debe ser cumplido en un 100%, por lo que un cumplimiento parcial implicaría un 50% y el no cumplimiento un 0%, siendo así el resultado obtenido que se muestra en la figura 6.7 a continuación:

**FIGURA 6.7. Porcentajes de cumplimiento en comparación con la Norma INTE/OHSAS 18001:2009.**



Fuente: Rojas, S. 2017

De acuerdo con la información anterior es posible identificar que los aspectos más fuertes en la gestión actual según la comparación con la norma son: preparación y respuesta ante emergencias, requisitos legales y otros, evaluación del cumplimiento legal y otros.

Los puntos fuertes son los que han representado un mayor seguimiento y control, no obstante, requieren de ajustes que permitan garantizar su cumplimiento en todo momento y bajo todos los parámetros. Por otra parte, los puntos más débiles corresponden a: revisión por la dirección que tiene influencia sobre el resultado de recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.

Otros puntos de evaluación con un cumplimiento bajo son la competencia y formación, comunicación, participación y consulta, control de registros, control operacional y medición, seguimiento y desempeño.

Si bien es cierto la gestión actual no se encuentra normada, sus procesos, procedimiento, planes y otros, deberían garantizar el cumplimiento y de acuerdo a la información anterior esto no se está ejecutando así. Considerando que se evaluaron 19 aspectos se identificó un porcentaje de cumplimiento promedio de 46%, por lo tanto, es preciso analizar las razones por las cuales se presenta esta brecha, para lo cual se generó un árbol de problemas apoyado de la herramienta de los 5 ¿por qué?, el resultado se muestra en la figura 6.8 más adelante.

Dentro de los resultados obtenidos del árbol de problemas es posible identificar un total de 14 causas, de las cuales se consideran centrales o principales:

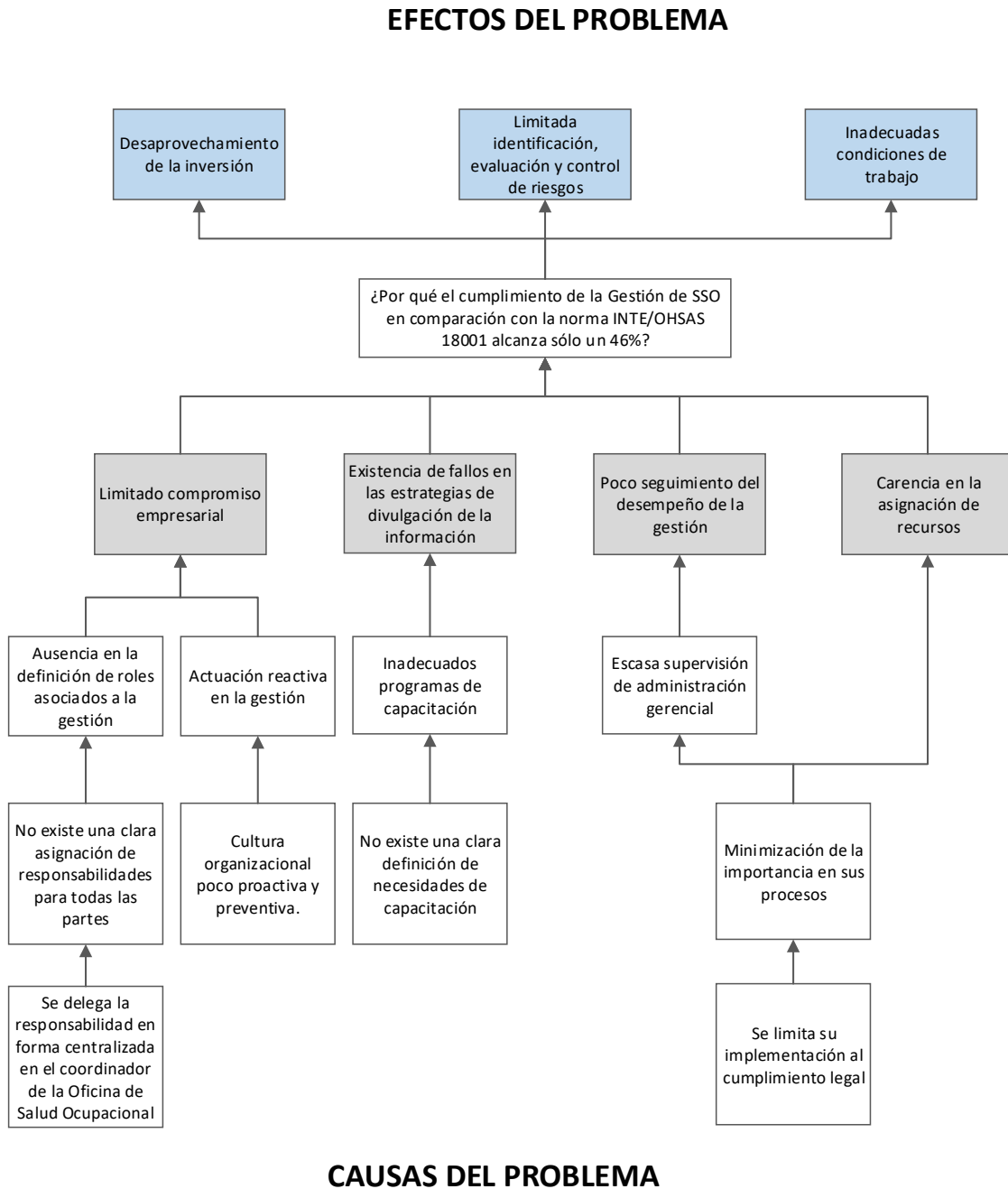
1. Limitado compromiso empresarial.
2. Existencia de fallos en las estrategias de divulgación de la información.
3. Poco seguimiento del desempeño de la gestión.
4. Carencia en la asignación de recursos.

Todas estas causas dificultan el cumplimiento con los parámetros de la norma, pero aún más grave obstaculizan el crecimiento y desarrollo provechoso de la gestión, dando como resultado a 3 efectos principales:

1. Desaprovechamiento de la inversión.
2. Limitada identificación, evaluación y control de los riesgos.
3. Inadecuadas condiciones de trabajo.

Estos efectos acarrearán otra serie de causas y consecuencias que entorpecen la gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa, por ende, es preciso analizarlos y proponer las oportunidades de mejora correspondientes, para ellos se han generado diagramas de espina de pescado que nos permiten profundizar estos efectos y su resultado se muestra en las figuras 6.9, 6.10 y 6.11.

**FIGURA 6.8. Árbol de problemas por incumplimiento a la norma INTE/OHSAS 18001: 2009.**



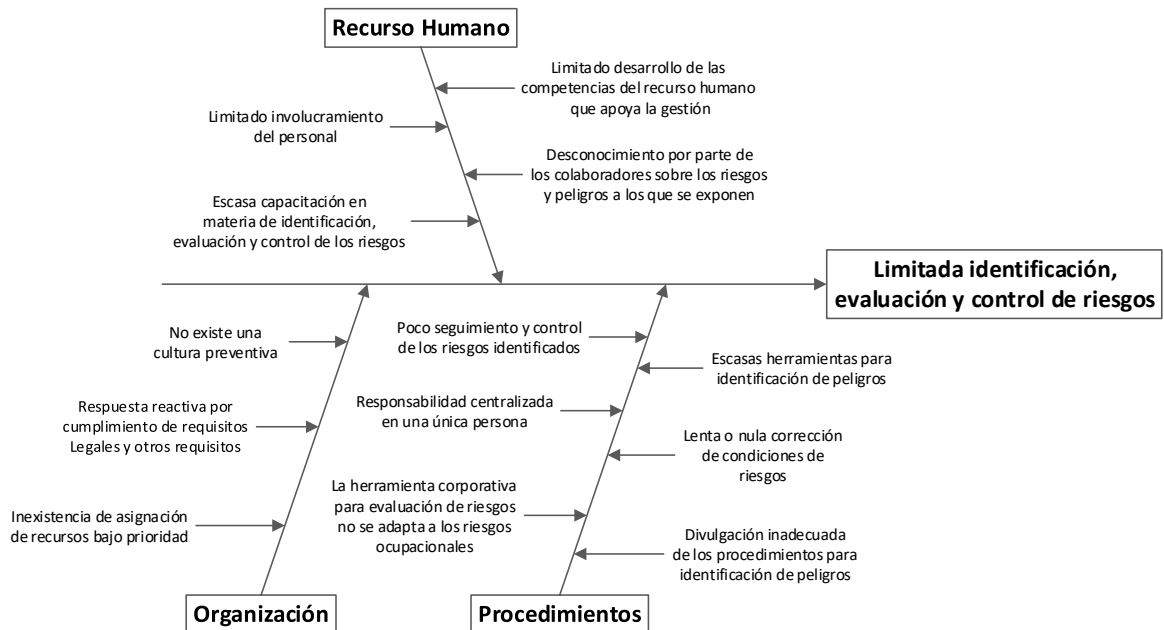
Fuente: Rojas, S. 2017

**FIGURA 6.9. Análisis del Desaprovechamiento de la inversión.**



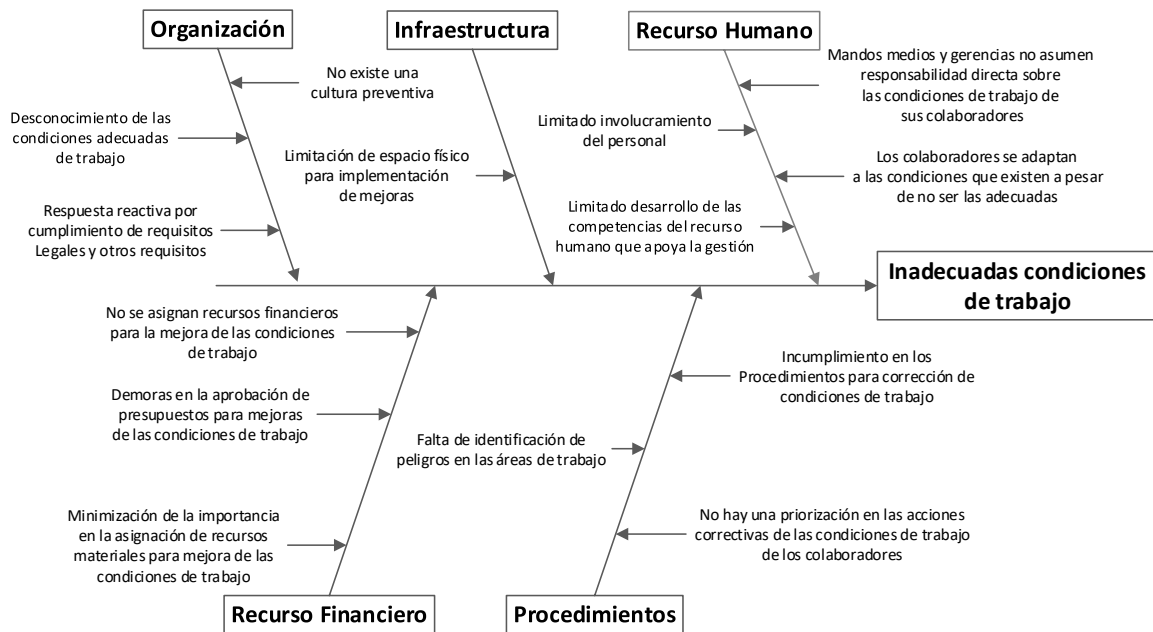
Fuente: Rojas, S. 2017

**FIGURA 6.10. Análisis de la Limitada identificación, evaluación y control de riesgos.**



Fuente: Rojas, S. 2017

**FIGURA 6.11. Análisis de Inadecuadas condiciones de trabajo.**



Fuente: Rojas, S. 2017

Según la información expuesta anteriormente, los efectos al problema acarrearán una serie de fallas dentro de la gestión, que podría indicarse son de carácter principalmente administrativo por la falta de compromiso y apoyo de la alta dirección sobre la seguridad y salud ocupacional, ya que se encontró incluso causas comunes como: no existe en la empresa una cultura preventiva lo que propicia a que la organización actúe en forma reactiva principalmente ante el riesgo de sanciones o multas por el incumplimiento legal, por otra parte, no se evidencia un involucramiento del personal dentro de la gestión lo que puede ser resultado de la poca importancia que se establece a la capacitación en seguridad y salud ocupacional, que a su vez repercute en el desconocimiento de la información, de los peligros y riesgos a los que se exponen así mismo a mantenerse en condiciones inadecuadas de trabajo.

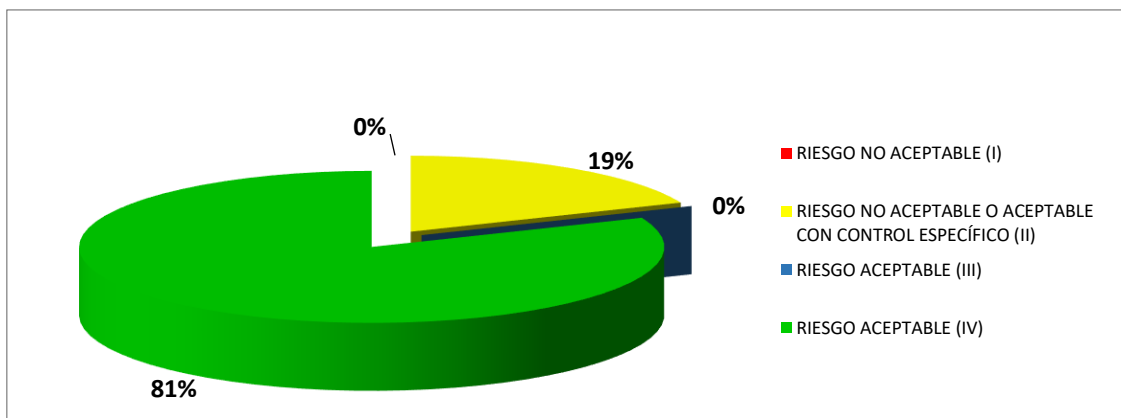
Finalmente, no hay una clara asignación de recursos sean financieros, materiales o humanos que permitan el desarrollo de la gestión, lo que repercute en el desaprovechamiento de los beneficios que esta pueda brindar, la razón principal se debe al poco seguimiento y supervisión sobre las iniciativas de seguridad y salud ocupacional.

### C. Análisis de riesgos ocupacionales de la empresa en estudio:

Se realizó una evaluación de riesgos a través de la identificación de peligros bajo dos métodos, el primero por la observación no participativa de los tres procedimientos que se encontraban activos al momento de hacer la recolección de información: seguridad para trabajo en altura con escaleras, requisitos para trabajos con contratistas y gestión de procesos de remodelación en infraestructura física (ver apéndice 10). Como segundo método se realizó una identificación de peligros en 8 áreas de la empresa para ser evaluados a través de la metodología de la norma INTE 31-06-07-2011.

De la observación no participativa se obtuvo un promedio de cumplimiento a los procedimientos de un 70%, además se logró identificar diez peligros asociados al incumplimiento o falla de estos (ver apéndice 10), que finalmente dieron lugar a cinco riesgos, los cuales se evaluaron a través del segundo método empleado para este análisis (INTE 31-06-07--2011), cuyo resultado se resume en la figura 6.12:

**FIGURA 6.12. Resultados de aceptación para los riesgos obtenidos en las observaciones no participativas de tres procedimientos internos.**



Fuente: Rojas, S. 2017.

De la figura anterior se evidencia que los procedimientos de trabajo implican una serie de peligros en la ejecución de las tareas y por ende riesgos para los colaboradores y la empresa misma; de forma que es preciso la aplicación de recomendaciones de remediación y control a estos riesgos.

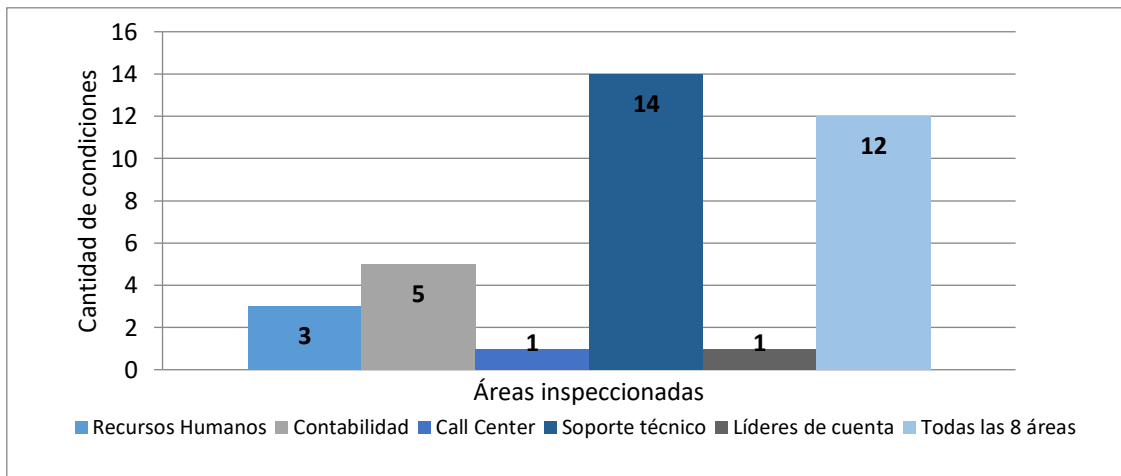
Por otra parte, el segundo método utilizado para la identificación y evaluación de riesgos, se sustenta en la guía general de inspecciones de las condiciones de higiene y

seguridad en el trabajo de la INTE 31-06-07-2011 (2011) con la finalidad de apoyar y respaldar aún más este diagnóstico.

La aplicación de la lista de verificación de peligros basada en el Anexo A de la norma, se ejecutó en ocho áreas del edificio de oficinas centrales de la empresa, las cuales fueron: Recursos Humanos, Sistemas, Call Center, Contabilidad, Soporte Técnico, Líderes de Cuenta, Certificaciones y Contra Cargos.

De la inspección anterior se obtuvo un total de 35 condiciones de peligro identificadas, (ver apéndice 11) de las cuales 12 son comunes para todas las 8 áreas, además el área que presenta mayor cantidad de condiciones de peligro es Soporte Técnico con 14 condiciones identificadas, esto a causa de ser un área que ejecuta actividades más variadas respecto de las otras; la información se ilustra en la figura 6.13 a continuación:

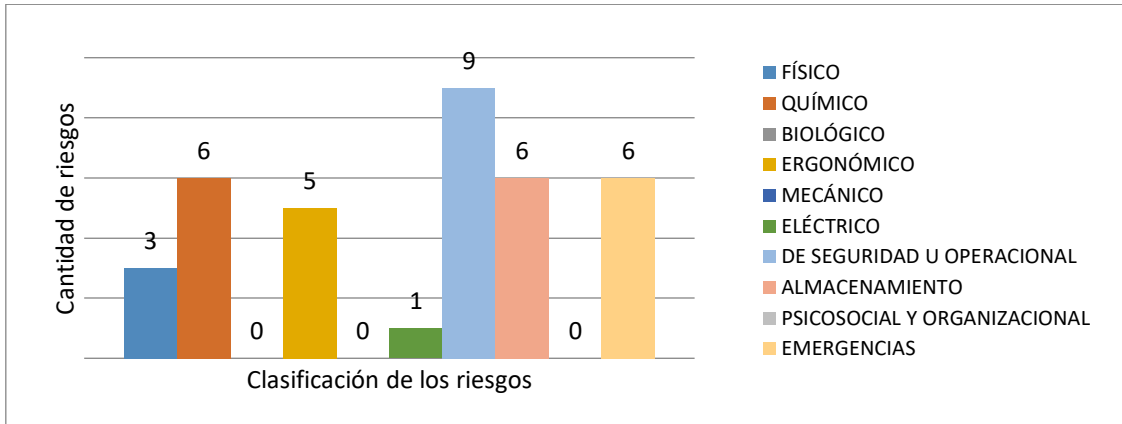
**FIGURA 6.13. Cantidad de condiciones de peligro identificadas por área según lista de verificación de peligros.**



Fuente: Rojas, S. 2017.

De dichas condiciones de peligro se procedió a realizar la evaluación de los riesgos, donde se identifica que en mayoría corresponden a seguridad, lo cual concuerda con la evaluación de cierre 2016 realizada en la empresa, no obstante, para los riesgos químicos esta condición no es coincidente, por lo que es necesario se consideren las condiciones de peligro identificadas en esta inspección, en la figura 6.14, se puede apreciar la clasificación de los riesgos evaluados.

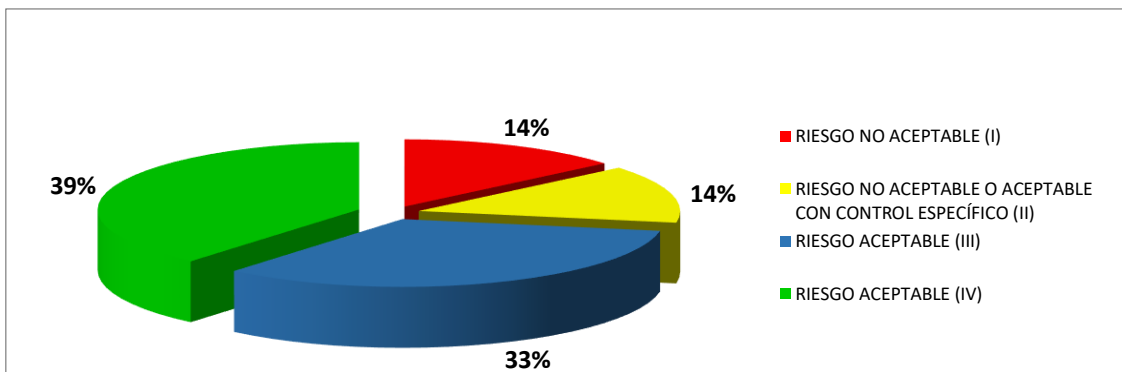
**FIGURA 6.14. Clasificación de los riesgos obtenidos en la evaluación según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.**



Fuente: Rojas, S. 2017.

En relación con el nivel de riesgo (ver figura 6.15), se obtuvo que en mayoría los riesgos son aceptables (72%, 26 riesgos), un 14% (5 riesgos) son aceptables con un control específico y sólo el 14% (5 riesgos) son no aceptables. La problemática con los no aceptables responde a que estos riesgos son de actividades rutinarias por lo que la probabilidad de ocurrencia es mayor. Es posible concluir ante los resultados reportados que la empresa tiene en general un nivel de riesgo aceptable, no obstante esta condición no debe ser motivo de confianza y poca revisión de las condiciones de peligro y monitoreo de los riesgos obtenidos, ya que podrían agravarse dichas condiciones desencadenando accidentes y emergencias.

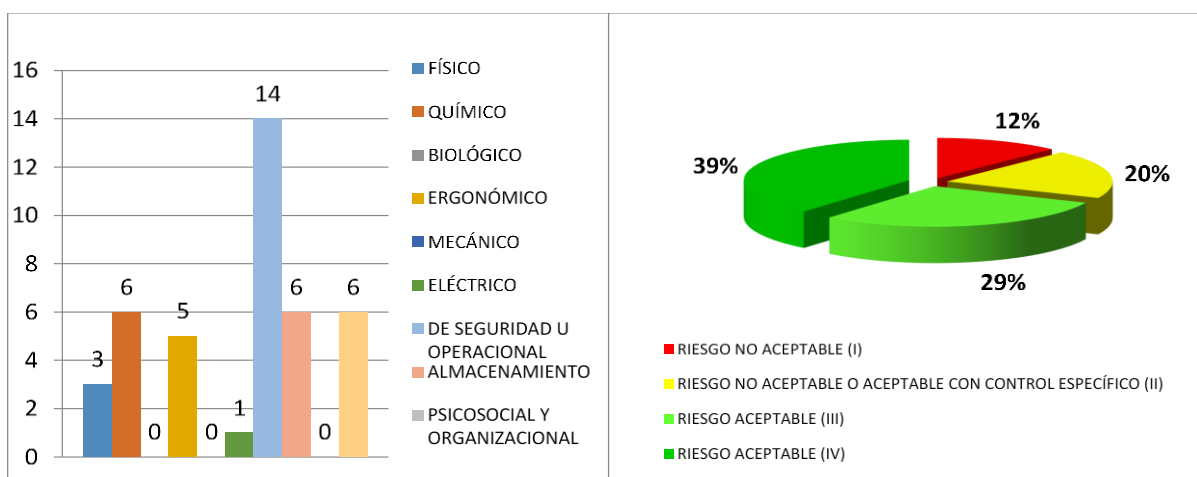
**FIGURA 6.15. Resultados de aceptación para los riesgos resultantes de la identificación de peligros según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.**



Fuente: Rojas, S. 2017.

Para comprender con claridad el comportamiento de los riesgos sean resultantes de inspecciones o procedimientos operacionales en la empresa se muestra a continuación la figura 6.16 que brinda información del gráfico integrado de clasificación de los riesgos, así como el gráfico de aceptación general de los riesgos:

**FIGURA 6.16. Resultados integrados la clasificación y aceptación de los riesgos obtenidos según el método de la norma INTE 31-06-07-2011.**

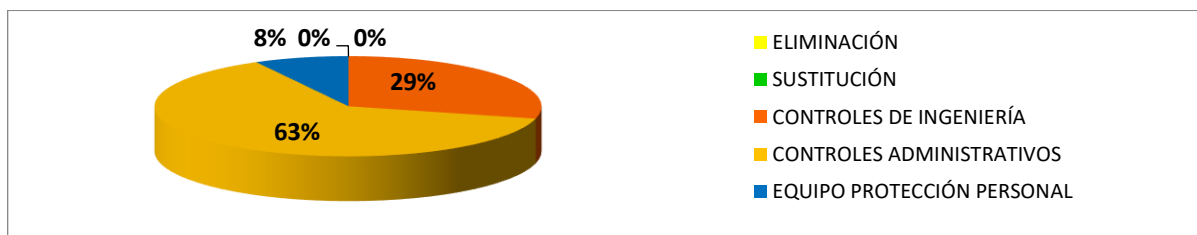


Fuente: Rojas, S. 2017.

De la información anterior se puede concluir que la tendencia de los riesgos mayoritarios es de Seguridad u Operacionales, seguido de emergencias, almacenamiento y químicos. Además, los riesgos siguen siendo aceptables en mayoría.

En lo que respecta a las recomendaciones para los peligros identificados (ver apéndice 12), se plantearon estrategias de control para cada uno, siendo en mayoría (63%) bajo controles administrativos, seguido de un 29% correspondiente a controles de ingeniería y sólo un 8% al uso de equipo de protección personal como se muestra en la siguiente figura 6.17:

**FIGURA 6.17. Distribución porcentual de las medidas de control recomendadas.**



Fuente: Rojas, S. 2017.

Se considera en mayoría estrategias de control administrativo por motivo de las actividades desarrolladas en la empresa y el tipo de riesgos identificados. Se destaca dentro de estas estrategias el reforzamiento de capacitación en temas específicos, así como la comunicación de las condiciones de peligro y factores de riesgo a los que se encuentran expuestos los colaboradores, con la finalidad de que estos sean capaces de entender y aplicar las medidas preventivas.

Cabe destacar que estos controles no implican un impacto económico significativo y por tanto la aplicación de los mismos se considera oportuna en el corto o casi inmediato plazo, no obstante es importante que la empresa haga una revaloración de los riesgos asociados a estas estrategias de control en un plazo de al menos 6 meses con el objetivo de medir la eficiencia de estos controles y así mismo estimar la periodicidad requerida para su reforzamiento.

Finalmente, es relevante hacer énfasis en que las recomendaciones de las estrategias de control propuestas son básicas y por tanto algunos de los riesgos podrían requerir de controles más exhaustivos o distintos a los actualmente planteados.

## VII. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

- En los términos en los que se encuentra definida y estructurada la gestión actual, la evaluación del desempeño se ve limitada ante la falta de claridad en la descripción de los objetivos, alcances y responsables de los elementos de esta gestión.
- La política de seguridad y salud ocupacional de la empresa ha sido divulgada desde el año 2012. Como resultado, la población de líderes afirma saber que existe, no obstante, el porcentaje disminuye al asegurar este conocimiento, lo que concluye que la población no se ha identificado lo suficiente con la política.
- En relación al procedimiento de identificación de peligros para la población de líderes, se concluye que más de la mitad de estos conoce el procedimiento, pero muy pocos aseguran conocer el responsable del mismo, lo que evidencia la necesidad de establecer las responsabilidades que tienen los miembros de la organización en materia de seguridad y salud ocupacional y definir las mejores estrategias de información para los mismos.
- No existe una afirmación absoluta respecto de que la gestión de SSO se encuentre dentro de la estrategia empresarial de la empresa, siendo significativa la negación de este aspecto por la alta dirección lo que confirma el poco involucramiento de estos en la misma y por tanto el deterioro que han sufrido algunos de sus procedimientos.
- Las estrategias de divulgación utilizadas para informar a la población sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional no han brindado el resultado esperado.
- Existe interés por parte de la población en mejorar su aprendizaje y ampliar su conocimiento sobre la seguridad y salud ocupacional ya que consideran que la capacitación recibida no ha sido suficiente.

- Se identificaron un total de 13 partes interesadas en la gestión de seguridad y salud ocupacional, de los cuales 6 tienen mayor representatividad de importancia, por lo que se consideran principales actores en el impulso de la gestión.
- Según los resultados del análisis RACI, se evidencia una recarga de “R’s” (responsable) en los roles de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional y Gerencias, adicionalmente una ausencia general de “A’s” (aprueba) por lo que la implementación de las iniciativas de la gestión se ve limitada.
- La evaluación de la gestión en comparación con la Norma INTE/OHSAS 18001:2009 concluye que los aspectos más fuertes son: preparación y respuesta ante emergencias, requisitos legales y otros y cumplimiento legal; mientras que los aspectos más débiles corresponden a: la revisión por la alta dirección y la competencia y formación, lo que evidencia el decaimiento de algunos elementos en la gestión actual.
- Los efectos identificados como principales a las causas del incumplimiento a la norma son: Desaprovechamiento de la inversión, limitación en la identificación de peligros y evaluación de riesgos e inadecuadas condiciones de trabajo, lo que puede aumentar el riesgo de lesiones en los colaboradores, producto de accidentes o enfermedades laborales y gastos innecesarios por parte de la empresa, ante la respuesta reactiva a los eventos presentados que no se previnieron adecuadamente.
- Se demuestra la necesidad de trabajar en la identificación de peligros para establecer estrategias de control o bien alternativas de mejora cuando sea oportuno, especialmente aquellas comunes que pueden beneficiar a toda la organización.

## VIII. RECOMENDACIONES DEL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

- Es necesario que se estandaricen y comuniquen en forma efectiva los procedimientos y parámetros de la gestión actual para garantizar la homogeneidad y cumplimiento de estos en toda la organización, por lo que la implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional contribuye significativamente al logro de esta necesidad.
- Es preciso se evalúe la Política de Seguridad y Salud Ocupacional desde las perspectivas de las partes interesadas internas, que permitan enfocarla a la realidad actual de la empresa, para lo cual se puede formar un grupo focal que busque la discusión proactiva y constructiva de los principios en la política y cómo cada una de las partes puede aportar a la mejora de cada aspecto en ella.
- Debe evaluarse a profundidad cuáles son las mejores estrategias de divulgación para la población de la empresa, permitiendo que éstas hagan llegar la información al personal y pueda ser interiorizada aumentando los porcentajes de conocimiento en la política y procedimientos internos referentes a la gestión de SSO por parte de los colaboradores. Se recomienda, además, la utilización de diversos medios de divulgación como: Intranet, anuncios visuales en la computadora (fondo de pantalla, noticias periódicas en el portal empresarial, entre otros), rotulación en pasillos o áreas comunes con los pilares de la política, capacitación y medios de comunicación electrónicos.
- Fomentar el involucramiento de todos los colaboradores, líderes y demás partes interesadas dentro de la empresa en lo que respecta a los compromisos de la política y los procedimientos derivados de ésta, para afianzar y dar a conocer las responsabilidades que cada uno tiene sobre esta materia, para lo cual se pueden implementar programas de comunicación y divulgación que incluyan diversos medios de circulación de información que pueda abarcar a toda la población de colaboradores en la empresa, según sus preferencias.
- Es necesario y fundamental que se involucre en mayor medida a la alta dirección, gerencias y mandos medios, por lo que pueden implementarse talleres de formación

que busquen la sensibilización de estos en la seguridad y salud ocupacional para que de esta forma pueda descender la información a todos los colaboradores.

- La empresa debe invertir en mayor capacitación y formación para todos sus colaboradores en lo que refiere a la Seguridad y Salud Ocupacional para aumentar el compromiso de todas las partes interesadas, la interiorización de su importancia y así mismo el cumplimiento con los procedimientos y parámetros implicados en esta materia que asegurarán el cumplimiento con la política de SSO.
- Se debe clarificar las responsabilidades y responsables dentro de la gestión, ya que cuando el personal conoce exactamente lo que se espera de ellos será más fácil para estos completar las tareas o asignaciones respectivas dentro del tiempo, presupuesto y nivel de calidad requerido.
- Deben plantearse procedimientos que ayuden a minimizar la respuesta reactiva que existe en la empresa y fomentar la prevención para así maximizar el aprovechamiento de los beneficios que brinda la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Es fundamental que la empresa mantenga una actualización constante y periódica (mensual) de la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, así como el seguimiento para las medidas de control establecidas en la mitigación de los riesgos.
- La empresa podría adoptar medidas de involucramiento y control como: asignación de responsabilidades, identificación de peligros y horas de capacitación asistidas para los colaboradores al incluir éstas dentro de los perfiles de puesto de trabajo, así como en los objetivos de desempeño anual, lo que además permitirá obtener indicadores proactivos de la gestión sobre la población.

## **IX. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN**

A continuación, se presenta la propuesta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio, como alternativa de solución a la necesidad presentada por la misma.

Esta alternativa de solución busca la estandarización de procedimientos internos respecto de la Seguridad y Salud Ocupacional, así como el fortalecimiento de la cultura preventiva, control de riesgos y formación de los colaboradores de la empresa.

LOGO

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Cód. RH-SSO-SGSSO-001-S | Ver. 01 | Año 2017

# SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Basado en la Norma INTE/OHSAS 18001:2009

LOGO

Ingeniera Silvia Rojas Obando

Marzo, 2017



**A. INDICE GENERAL**

ÍNDICE.....	2
A.    INDICE GENERAL.....	2
B.    INDICE DE CUADROS.....	6
C.    INDICE DE FIGURAS.....	6
CÁPITULO I   GENERALIDADES.....	7
A.    INTRODUCCIÓN.....	7
B.    OBJETIVO.....	8
C.    ALCANCE Y LIMITACIONES.....	8
D.    DECLARACIÓN DE AUTORIDAD.....	9
E.    RESPONSABLES.....	9
F.    NORMAS DE REFERENCIA.....	12
CÁPITULO II   CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA.....	12
A.    MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SSO.....	12
B.    VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	13
C.    ESTRUCTURA DEL SISTEMA.....	13
CÁPITULO III   TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	15
CÁPITULO IV   ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SSO.....	18
A.    REQUISITOS GENERALES Y POLÍTICA DE SSO.....	18
1.    Política de Seguridad y Salud Ocupacional.....	18
B.    PLANIFICACIÓN.....	19
1.    Identificación de peligros y evaluación de riesgos.....	19
2.    Requisitos legales y otros requisitos.....	19
3.    Objetivos y programas.....	19
C.    IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN.....	20
1.    Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.....	20
2.    Competencia y formación.....	20
3.    Comunicación, participación y consulta.....	21
4.    Documentación.....	21

5.	Control de documentos .....	21
6.	Control operacional .....	21
7.	Preparación y respuesta ante emergencias .....	21
D.	VERIFICACIÓN.....	22
1.	Medición y seguimiento del desempeño.....	22
2.	Evaluación del cumplimiento legal y otros .....	22
3.	Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas.....	22
4.	Control de registros .....	23
5.	Auditoría interna .....	23
E.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	23
CÁPITULO V   REVISIÓN Y DIVULGACIÓN DEL SISTEMA .....		23
CÁPITULO VI   ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN .....		29
A.	Estrategia de Implementación 1: Grupo Focal para revisión de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional. ....	29
B.	Estrategia de implementación 2: Comunicación y Divulgación de la Seguridad y Salud Ocupacional.....	30
C.	Estrategia de implementación 3: Reporte de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras. ....	32
D.	Estrategia de implementación 4: Descriptores de programas de Seguridad y Salud Ocupacional. ....	34
E.	Estrategia de implementación 5: Desempeño laboral de los colaboradores y la seguridad y salud ocupacional. ....	35
F.	Estrategia de implementación 6: Programa de capacitación. ....	36
G.	Estrategia de implementación 7: Control de indicadores.....	37
CÁPITULO VII   PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....		38
A.	Objetivo y alcance del Plan de Implementación:.....	38
B.	Responsables de la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional: .....	38
C.	Diagrama de Gantt:.....	39
D.	Presupuesto de implementación: .....	40
CONCLUSIONES .....		41
RECOMENDACIONES.....		43
BIBLIOGRAFÍA .....		45

APÉNDICES .....	46
A.    Apéndice A   RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la Política de SSO.....	46
B.    Apéndice B   RH-SSO-SGSSO-001-P. Identificación de peligros y evaluación de riesgos.....	47
1.    Apéndice B.1. RH-SSO-SGSSO-002-F. Cronograma de inspecciones  Formato y propuesta inicial.....	50
2.    Apéndice B.2. RH-SSO-SGSSO-003-F. Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.....	52
3.    Apéndice B.3. RH-SSO-SGSSO-002-R. Informe de resultados de riesgos .....	53
4.    Anexo B.1. Clasificación y detalle de los posibles peligros a encontrar. ....	54
5.    Anexo B.2. Variables de evaluación de riesgos .....	55
C.    Apéndice C   RH-SSO-SGSSO-002-P. Requisitos legales y otros. ....	56
1.    Apéndice C.1. RH-SSO-SGSSO-003-R. Resultados del análisis de la evaluación de requisitos legales en Seguridad y Salud Ocupacional.....	58
2.    Anexo C.1. RH-SSO-SGSSO-002-MT. Formato ejemplo de Matriz de Requisitos Legales en Seguridad y Salud Ocupacional. ....	59
D.    Apéndice D   RH-SSO-SGSSO-003-P. Objetivos y programas.....	61
1.    Apéndice D.1. RH-SSO-SGSSO-001-PL. Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional.....	63
2.    Apéndice D.2. RH-SSO-SGSSO-004-R. Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico. ....	64
E.    Apéndice E   RH-SSO-SGSSO-004-P. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad. ....	65
1.    Apéndice E.2. RH-SSO-SGSSO-005-F. Presupuesto anual .....	67
F.    Apéndice F   RH-SSO-SGSSO-005- P. Competencia y formación.....	68
1.    Apéndice F.1. RH-SSO-SGSSO-005-R. Reporte de desempeño de la capacitación. ....	70
G.    Apéndice G   RH-SSO-SGSSO-006-P. Comunicación, participación y consulta. ....	71
1.    Apéndice G.1. RH-SSO-SGSSO-008-F. Minuta de reunión. ....	73
H.    Apéndice H   RH-SSO-SGSSO-007-P. Documentación y control de documentos y registros. ....	74
1.    Apéndice H.1. RH-SSO-SGSSO-001-CN. Control de documentos y registros	75
I.    Apéndice I   RH-SSO-SGSSO-08-P. Control operacional.....	76

1.	Apéndice I.1. RH-SSO-SGSSO-002-CN. Listado de Controles Operacionales	77
J.	Apéndice J   RH-SSO-SGSSO-009-P. Medición y seguimiento del desempeño. ...	78
1.	Apéndice J.1. RH-SSO-SGSSO-006-R. Registro de resultados del desempeño de la gestión.....	79
K.	Apéndice K   RH-SSO-SGSSO-010-P. Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas.....	80
1.	Apéndice K.1. RH-SSO-SGSSO-010-F. Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades.....	83
2.	Apéndice K.2. RH-SSO-SGSSO-005-CN. Control de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.....	86
3.	Apéndice K.3. RH-SSO-SGSSO-011-F. Registro y Reporte Estadístico de Accidentes y Enfermedades.....	87
4.	Apéndice K.4. RH-SSO-SGSSO-004-CN. Control estadístico de siniestralidad global.....	88
5.	Apéndice K.5. RH-SSO-SGSSO-007-R. Comunicados OSSO, resultados de investigación. ....	89
L.	Apéndice L   RH-SSO-SGSSO-011-P. Auditoría.....	90
1.	Apéndice L.1. RH-SSO-SGSSO-003-PL. Plan de trabajo para remediación de hallazgos.....	93
M.	Apéndice M   RH-SSO-SGSSO-012-P. Revisión por la dirección.....	94
1.	Apéndice M.1. RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la política de SSO. 96	
N.	Apéndice N   Plantilla de descriptores de programas. ....	97
O.	Apéndice O   Plantillas propuestas para Programa de Capacitación.....	98
P.	Apéndice P   Propuesta inicial de Plan de Capacitación Anual.....	101
Q.	Apéndice Q   Matriz de control de indicadores.....	103
R.	Apéndice R   Propuesta de indicadores de gestión. ....	104

## B. INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1. Matriz RACI del Sistema de Gestión en SSO.....	9
Cuadro 1.2. Matriz de funciones, rendición de cuentas y autoridad. ....	10
Cuadro 2.2. Estructura del Sistema de Gestión en SSO.....	14
Cuadro 5.1. Revisión de elementos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. ....	24
Cuadro 5.2. Divulgación y comunicación de elementos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.....	26
Cuadro 7.1. Matriz RACI para implementación del Sistema de Gestión en SSO.....	38
Cuadro 7.2. Presupuesto de Implementación del Sistema de Gestión en SSO.....	40

## C. INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Modelo del Sistema de Gestión en SSO.....	12
---	----

## CÁPITULO I | GENERALIDADES

---

### A. INTRODUCCIÓN

*“La salud y seguridad, de la población trabajadora es uno de los componentes fundamentales del desarrollo de un país y a su vez refleja el estado de progreso de una sociedad; visto así, un individuo sano se constituye en el factor más importante de los procesos productivos”. (A.R.P. Liberty Administradora de Riesgos Profesionales, 2005)*

Considerando veraz lo anterior, se justifica la existencia y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa, orientado a la ejecución y evaluación de agentes de riesgo para asegurar el bienestar de todos sus empleados.

La empresa, como una importante compañía dedicada al procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio con presencia en Latinoamérica y el Caribe, decidió en el año 2012 dar inicio a la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en Costa Rica, estableciendo como su objetivo:

Identificar, prevenir, controlar y evaluar las condiciones laborales de los trabajadores en todo el campo de la Seguridad Laboral y la Salud Ocupacional para procurar el más alto grado de bienestar físico, mental y social del trabajador.

Ante los progresos positivos de la gestión, la empresa identifica la necesidad de estandarizar los procedimientos y controles en Seguridad y Salud Ocupacional, con la finalidad de alcanzar una maximización del aprovechamiento de esta gestión y garantizar el cumplimiento de los compromisos y principios que la empresa ha destinado con esta materia.

Para lograr el propósito mencionado, esta propuesta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional ha sido basado en la norma INTE/OSHAS 18001:2009, la cual tiene como objetivo brindar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión eficaz y que ayuda a las organizaciones a lograr los objetivos de SSO y económicos (INTECO, 2009).

## **B. OBJETIVO**

Establecer la estandarización y estrategias para la organización preventiva y mejora de las condiciones de trabajo en la empresa; planificando, organizando y controlando las actividades que se desarrollan en ella impidiendo el detrimento de la salud de sus colaboradores y colaboradoras.

Por lo tanto, define como objetivos específicos:

1. Determinar las características del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa.
2. Desarrollar todos los elementos requeridos en el sistema de gestión según el estándar INTE/OSHAS 18001:2009.
3. Proponer estrategias de implementación funcionales para el sistema de gestión según la cultura empresarial.
4. Diseñar un plan de implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa.

## **C. ALCANCE Y LIMITACIONES**

Este Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional es aplicable para las actividades y características de la empresa, así como para todos los miembros de la organización, en específico para Costa Rica.

Pueden presentarse limitaciones en la asignación de recursos materiales y económicos para la implementación del sistema, al no encontrarse dentro del presupuesto solicitado para el año 2017.

## D. DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

El representante legal de la empresa en Costa Rica tiene la responsabilidad de aprobar y autorizar la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, por otra parte, la Gerencia de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de dar el seguimiento y apoyo necesario en la implementación del sistema. El área de Seguridad y Salud Ocupacional es la responsable de coordinar la implementación del sistema. Todos los colaboradores de la empresa tienen la responsabilidad de apoyar y ejecutar las medidas que les sean aplicables derivadas del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

## E. RESPONSABLES

La asignación de responsables es de suma importancia, por lo tanto, para llevar a cabo la implementación y ejecución correcta del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional se propone la siguiente matriz RACI:

**Cuadro 1.1. Matriz RACI del Sistema de Gestión en SSO.**

OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS RESPONSABLES PARA CADA ACTIVIDAD						
ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA: Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.				Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando N° Versión: 01   2017		
OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS R+E13RESPONSABLES PARA CADA ACTIVIDAD+B14:F24						
Rol Actividad	Oficina de SSO	Comisión de SO	Continuidad del negocio	Colaborador	Vicepresidencia	Gerencias
Diseñar las iniciativas de la Gestión en SSO.	R	C, I	I	C, I	A	C, A
Planificar la implementación de las iniciativas de la gestión	R	C, I	I	I	A	C, A
Capacitar al personal	C, R	R	I	I	I	A, I
Impulsar la implementación de las iniciativas	C, R	C, R	R	R	C, I	R, I
Asignar recursos	I	I	-	-	A	R, C
Identificar oportunidades de mejora	R	I, R	I, C	I, C	I	R, C
<b>Nomenclatura</b>	R= Responsable    A= Aprobador    C= Consultado    I= Informado					

Adicionalmente, se presenta una matriz sobre la asignación de responsabilidades, funciones, rendición de cuentas y autoridad requerida para el sistema:

### Cuadro 1.2. Matriz de funciones, rendición de cuentas y autoridad.

#### OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS FUNCIONES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

#### ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:

Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

*Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*

N° Versión: 01 | 2017

Responsable	Funciones	Autoridad	Rendición de cuentas	Formación
Alta dirección (Vicepresidencias)	<p>Definir y actualizar la política de SSO.</p> <p>Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros.</p> <p>Otorgar los recursos necesarios para el desarrollo del sistema.</p> <p>Promover en forma activa la implementación del sistema.</p>	<p>Hacer cumplir lo definido en la política de SSO y cada elemento del sistema de gestión.</p> <p>Aprobar los recursos necesarios y requeridos para el funcionamiento del sistema.</p> <p>Detener o suspender actividades que se encuentren en incumplimiento legal.</p> <p>Definir y hacer cumplir sanciones referentes al incumplimiento con los requisitos legales o actividades dentro del sistema que pongan en riesgo la salud e integridad de las personas.</p>	<p>Promover en forma activa: La formación y capacitación del personal.</p> <p>Las actividades de reforzamiento del Plan de Emergencias.</p> <p>El reporte de peligros, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.</p> <p>Participar en las investigaciones de accidentes o incidentes.</p>	<p>Conocimientos básicos sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional, sus procedimientos, planes y programas.</p>
Encargado de la Oficina de Salud Ocupacional	<p>Elaborar y actualizar los procedimientos, programas, planes y elementos del sistema de gestión.</p> <p>Liderar la implementación del sistema de gestión.</p> <p>Ejecutar la comunicación y divulgación de los aspectos del sistema de gestión.</p> <p>Llevar los controles de medición y seguimiento del desempeño para ser expuestos a la alta dirección.</p>	<p>Velar por la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.</p> <p>Velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes en el desarrollo de cualquier actividad.</p> <p>Determinar las acciones preventivas y/o correctivas en cada actividad que se lleve a cabo en la empresa.</p> <p>Liderar las actividades de mantenimiento y mejora del sistema.</p> <p>Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales vigentes o pueda comprometer la salud e integridad de las personas.</p>	<p>Programar capacitaciones.</p> <p>Programar y coordinar la realización de simulacros</p> <p>Analizar los reportes de actos y condiciones inseguras, incidente, peligros y no conformidades.</p> <p>Desarrollar los análisis para la evaluación de riesgos.</p> <p>Participar en las inspecciones planeadas.</p> <p>Acompañar en la investigación de accidentes.</p> <p>Comunicar y divulgar en la población de la empresa los riesgos, peligros y condiciones que requieren prevención.</p>	<p>Tener formación universitaria en Seguridad y Salud Ocupacional.</p>

Líderes	<p>Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en el sistema de gestión.</p> <p>Cumplir con los requisitos legales aplicables para las actividades de la empresa.</p> <p>Participar en la implementación del sistema de gestión.</p> <p>Cumplir e incentivar el cumplimiento en los colaboradores de los programas y planes establecidos del Sistema de Gestión.</p> <p>Mantener permanente retroalimentación de los procedimientos, planes y programas de su responsabilidad mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	<p>Velar por la implementación, mantenimiento y mejora del sistema.</p> <p>Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales aplicables a las actividades de la empresa.</p> <p>Realizar inspecciones periódicas de seguimiento a las actividades realizadas, para la identificación de peligros.</p>	<p>Participar en capacitaciones.</p> <p>Participar en simulacros.</p> <p>Promover el reporte de actos, condiciones inseguras, incidentes, accidentes y no conformidades.</p> <p>Participar en la investigación de los accidentes de trabajo de los funcionarios a su cargo.</p> <p>Participar en la elaboración de la matriz de riesgos cuando se le solicite el apoyo.</p>	<p>Conocimientos básicos y refrescamiento anual sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional, sus procedimientos, planes y programas.</p>
Colaboradores	<p>Seguir e implementar las acciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos y metas del sistema de gestión.</p> <p>Cumplir con los requisitos legales aplicables a las actividades de la empresa.</p> <p>Participar en forma activa y comprometida con el sistema de gestión.</p>	<p>Participar en la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema.</p> <p>Informar de las actividades que pueden estar en incumplimiento de normas legales aplicables a las actividades de la empresa.</p>	<p>Participar en capacitaciones.</p> <p>Participar en simulacros.</p> <p>Reportar los actos, condiciones inseguras, incidentes, accidentes y no conformidades identificadas.</p> <p>Informar al jefe inmediato las condiciones físicas del puesto de trabajo que puedan estar generando o afectado su salud.</p>	<p>Conocimientos básicos y refrescamiento anual sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional, sus procedimientos, planes y programas</p>
Contratistas	<p>Conocer el sistema de gestión de SSO de la empresa.</p> <p>Cumplir con los requisitos legales aplicables y los exigidos por la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Cumplir e incentivar el cumplimiento de los programas y planes establecidos en el sistema.</p> <p>Mantener permanente retroalimentación de los procesos, planes y programas de su responsabilidad.</p>	<p>Velar por el cumplimiento de las acciones de prevención y corrección de las actividades contratadas por la empresa.</p> <p>Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales aplicables a las actividades de la empresa o que pongan en riesgo la seguridad y salud de las personas.</p> <p>Informar oportunamente al supervisor del contrato de cualquier incidente o situación que se presente que no esté planificada y vaya en contra de los principios o controles del sistema.</p>	<p>Participar en simulacros</p> <p>Promover el reporte de actos, condiciones inseguras, incidentes, accidentes y no conformidades.</p> <p>Participar en la investigación de los accidentes de trabajo de los funcionarios a su cargo.</p>	<p>Conocimientos básicos y refrescamiento anual sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional, sus procedimientos, planes y programas, así como conocimientos especializados sobre las actividades riesgosas que ejecuten.</p>

## F. NORMAS DE REFERENCIA

Como normas de referencia para este sistema de gestión se incluye:

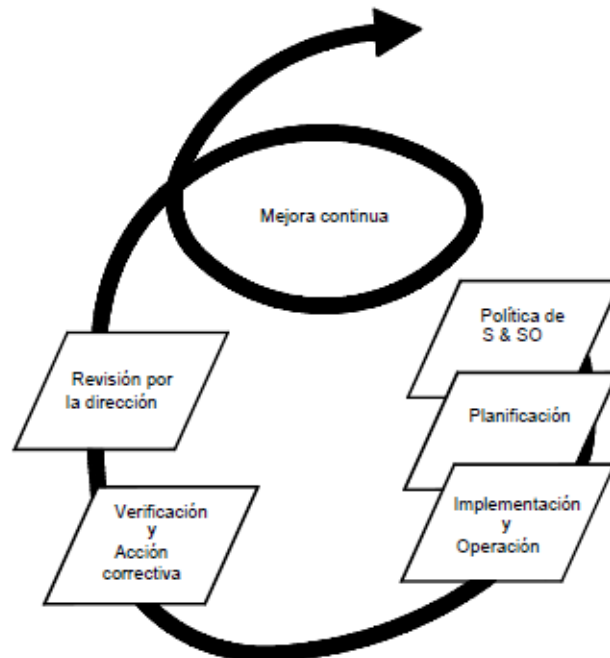
- Norma INTE/OSHAS 18001:2009 | Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional — Requisitos.
- INTE 31-06-07-2011 | Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.

## CÁPITULO II | CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

### A. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SSO

El modelo a seguir en este sistema es bajo la propuesta del modelo de la Norma INTE/OSHAS 18001:2009, sustentado en la metodología de Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA), mismo que se describe bajo el siguiente esquema:

Figura 2.1. Modelo del Sistema de Gestión en SSO.



## B. VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional siempre traerá consigo beneficios o ventajas significativas para la organización como:

- Identificar los peligros de seguridad y salud ocupacional existentes en las actividades o condiciones de la empresa, con el fin de eliminar o minimizar los riesgos para el personal y demás personas o partes expuestas a estos.
- Implementar, mantener y mejorar en forma constante la gestión de seguridad y salud ocupacional o bien del sistema en sí mismo.
- Asegurar el cumplimiento y conformidad de la política de SSO establecida.
- Permitir la auditoría o verificación de la conformidad en los compromisos y acuerdos definidos en el sistema.
- Reforzar la cultura preventiva de la organización bajo el involucramiento de todas las partes interesadas en el sistema.
- Definir objetivos y metas claras para la mejora de la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

## C. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

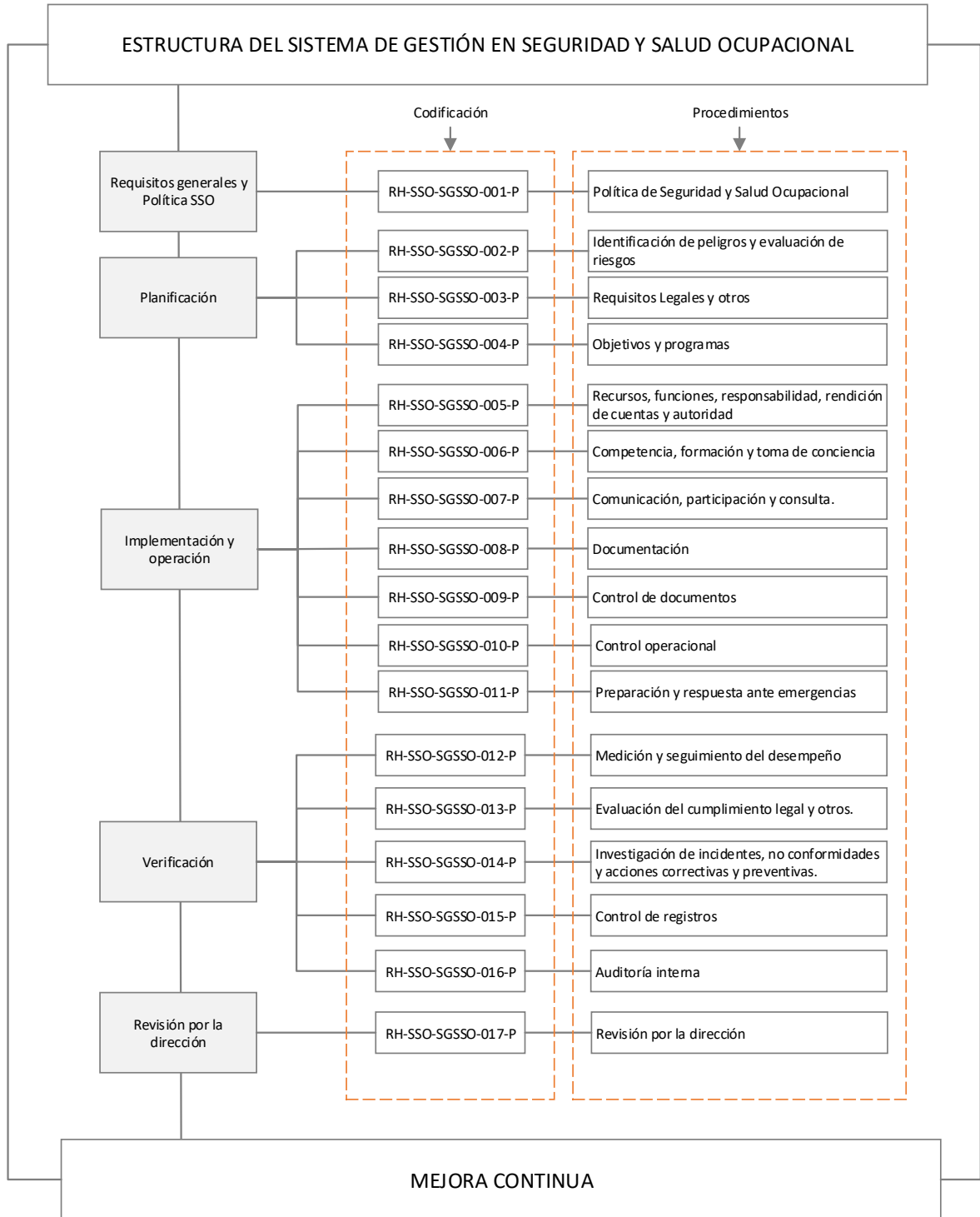
La estructura del sistema está comprendida en los elementos de conformación de este, que responden a los requerimientos de la Norma INTE/OSHAS 18001:2009 que se ha utilizado como base para su diseño.

Siendo en total 5 elementos de conformación:

1. Requisitos generales y política de Seguridad y Salud Ocupacional
2. Planificación
3. Implementación y operación
4. Verificación
5. Revisión por la dirección

A continuación, se detalla gráficamente la estructura del sistema y los procedimientos aplicables a esta:

**Cuadro 2.2. Estructura del Sistema de Gestión en SSO.**



Fuente: Rojas S, 2017.

### CÁPITULO III | TÉRMINOS Y DEFINICIONES

---

- **Accidente de trabajo:** Ocurrencia de un suceso o evento no deseado ni esperado, que causa daño a la salud de las personas.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial o cualquier otra situación potencial indeseable.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional. Cuarta fase del modelo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener “evidencias de la auditoría” y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los “criterios de auditoría”.
- **Condiciones de trabajo y de salud:** Son el conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores.
- **Desempeño SSO:** Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus riesgos para la SST.
- **Documento:** Información y su medio de soporte por medio del cual se prueba o acredita una determinada cosa.
- **Enfermedad profesional:** Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa del trabajo, sus efectos se manifiestan principalmente al largo plazo. Se recuperación es limitada.

- **Estándar:** Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma índole.
- **Grado de riesgo (peligrosidad):** Es un dato cuantitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la agresividad de un factor de riesgo con respecto a los demás.
- **Hacer:** Acción que conlleva implementar los procesos o procedimientos establecidos. Segunda fase del modelo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Incidente de trabajo:** Ocurrencia de un suceso o evento que no causa daño a la salud de las personas. Son precursores del accidente.
- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión de la SST para lograr mejoras en el desempeño de la SST global de forma coherente con la política de SST de la organización.
- **Partes interesadas:** Persona o grupo de personas, tanto de dentro como de fuera del lugar de trabajo, que tiene interés o está afectado por el desempeño de la SST de una organización.
- **Peligro:** Llamado también factor de riesgo, se define como aquellos objetos, instrumentos, instalaciones, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.
- **Planes o programas de seguridad y salud en el trabajo:** Programa que consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las distintas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones.
- **Planificar:** Acción que consiste en establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de SSO de la organización. Primera fase del modelo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

- **Política de Salud Ocupacional:** Lineamientos generales establecidos por la dirección de la empresa, que orientan el curso de acción de objetivos para determinar las características y alcances del programa de Salud Ocupacional.
- **Registro:** Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico. Las medidas de prevención y control tales como protección de maquinaria, estandarización de procesos, sustitución de sustancias, suministro de elementos de protección personal, tienen como objetivo reducir el grado de riesgo.
- **Seguridad y Salud Ocupacional:** Es la materia que busca el control sobre riesgos, accidentes y enfermedades laborales con el fin de prevenirlos y así garantizar el mayor grado de bienestar físico, mental y social.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:** Es el sistema por el cual se facilita la administración de riesgos de seguridad y salud ocupacional, incluyendo una estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos, para desarrollar, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos de seguridad y salud ocupacional.
- **Verificar:** Acción que busca el seguimiento y la medición de los procesos con respecto a la política, objetivos, requisitos legales y otros requisitos de SSO, e informar sobre los resultados. Tercera fase del modelo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

## CÁPITULO IV | ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SSO

El sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional propuesto se basa en los requerimientos de la Norma INTE/OSHAS 18001:2009, por lo que cada uno de sus elementos y procedimientos es sustentado bajo su referencia.

### A. REQUISITOS GENERALES Y POLÍTICA DE SSO

La empresa debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con los requisitos establecidos, su alcance y objetivo, así mismo debe definir como cumplirá con estos, por lo cual se apoya de la política de Seguridad y Salud Ocupacional, definida por la empresa en el año 2012.

#### 1. Política de Seguridad y Salud Ocupacional

RH-SSO-SGSSO-001-PLT | Ver. 05

#### Política de Seguridad y Salud Ocupacional

Empresa de servicios dedicada al procesamiento emisor de tarjetas, procesamiento adquirente de transacciones y el manejo e interconexión de cajeros automáticos; la cual está comprometida con la Seguridad y Salud Ocupacional de sus colaboradores y colaboradoras, clientes, contratistas y proveedores que realizan funciones en sus instalaciones.

#### “Porque estamos comprometidos con la seguridad, la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores y colaboradoras”

- Nos hacemos responsables de la identificación y el control de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, asegurando las mejores condiciones de trabajo.
- Nos comprometemos con el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos nacionales asociados a la Seguridad y Salud Ocupacional, para proteger la salud e integridad física de nuestros colaboradores, colaboradoras y visitantes.
- Apoyamos la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para aumentar su desempeño.
- Integramos la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional como una estrategia empresarial para el mejoramiento continuo del desempeño en esta área.
- Promovemos la sensibilización y conciencia por la Seguridad y Salud Ocupacional, aplicando programas de capacitación que involucran a todos nuestros colaboradores y colaboradoras.
- Nos comprometemos con proporcionar las condiciones y medio ambiente de trabajo idóneo, para prevenir la incidencia de factores de riesgos en las operaciones de la compañía.
- Promoveremos en forma proactiva a nuestros colaboradores y colaboradoras, en el proceso de gestión preventiva y el mejoramiento continuo en seguridad y salud ocupacional.

Representante Legal y Principal Ejecutivo

Gerente de Recursos Humanos

Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional

Junio, 2016

## **B. PLANIFICACIÓN**

### **1. Identificación de peligros y evaluación de riesgos**

La empresa debe establecer, implementar y mantener el procedimiento de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles necesarios para estos, aplicable a todas sus actividades y que permita el involucramiento de todas las partes.

El procedimiento para identificación de peligros y evaluación de riesgos se aprecia en el apéndice B y se sustenta en la norma INTE 31-06-07-2011: Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.

### **2. Requisitos legales y otros requisitos**

La empresa debe establecer, implementar y mantener el procedimiento de requisitos legales y otros en materia de seguridad y salud ocupacional que sean aplicables a sus actividades y naturaleza del negocio. El procedimiento para requisitos legales y otros se aprecia en el apéndice C.

### **3. Objetivos y programas**

La empresa debe establecer, implementar y mantener el procedimiento sobre definición de objetivos y metas del sistema y programas de seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de garantizar que estos se apeguen a las estrategias de la empresa y las necesidades y oportunidades de mejora identificadas en cada período. El procedimiento para definición de objetivos y metas del sistema y programas de seguridad y salud ocupacional se aprecia en el apéndice D.

Es importante recordar, que al definir los objetivos y metas de seguridad y salud ocupacional debe considerarse las opciones tecnológicas, presupuestos y gastos financieros requeridos y las partes interesadas.

Por otra parte, los programas de SSO deben permitir el alcance de los objetivos de la gestión de seguridad y salud ocupacional, por lo que es importante que incluyan:

- Los responsables y responsabilidades dentro del programa.
- Medios necesarios para llevar a cabo el programa.
- Tiempos de implementación y ejecución de los programas.

## **C. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN**

### **1. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad**

La alta dirección de la empresa debe adoptar el compromiso y asumir la máxima responsabilidad por la seguridad y salud ocupacional, así como su sistema de gestión, ya que esto permite:

- Garantizar la disponibilidad de recursos<sup>5</sup> para el establecimiento, implementación y mantenimiento de los elementos dentro del sistema de gestión, además de permitir la ejecución de oportunidades de mejora en esta materia.
- Asegurar que la definición de funciones, roles y responsabilidades, permita la debida rendición de cuentas y delegación de autoridad requerida para el cumplimiento con la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

El procedimiento de recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad, se encuentra en el apéndice E.

### **2. Competencia y formación**

La empresa debe asegurar que todos sus colaboradores, contratistas y otras personas que ejecutan tareas que pueden tener impacto sobre la seguridad y salud ocupacional, sean competentes para realizarlas, por lo que es responsable de la educación y formación de estos para dichas tareas. El procedimiento de Competencia y formación, se encuentra en el apéndice F.

---

<sup>5</sup> Entiéndase como recursos, aquellos que sean humanos y las habilidades especializadas de estos, la infraestructura organizacional y los recursos tecnológicos y financieros.

### **3. Comunicación, participación y consulta**

La empresa es responsable de establecer, implementar y mantener los procedimientos y estrategias pertinentes que permitan asegurar la comunicación, participación y medios de consulta asociadas al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para ello además debe apoyarse de las Estrategias de Implementación 2 y 3 del Capítulo VI, se determina el procedimiento respectivo en el apéndice G.

### **4. Documentación**

Es de suma importancia que la empresa mantenga documentados los elementos y acciones que se realizan dentro del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de orientar, controlar y evidenciar el desempeño de la gestión. Este procedimiento se detalla en el apéndice H.

### **5. Control de documentos**

Todos los documentos y registros requeridos por el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional deben ser controlados, por lo tanto, la empresa es responsable de establecer, implementar y mantener los procedimientos necesarios para el cumplimiento de estos controles. Ver procedimiento en apéndice H.

### **6. Control operacional**

La empresa debe establecer, implementar y mantener los procedimientos ligados a las operaciones y actividades que están asociadas con los peligros identificados y los controles necesarios para administrar los riesgos, por lo tanto, se define el procedimiento para control operacional en el apéndice I.

### **7. Preparación y respuesta ante emergencias**

La empresa es responsable de garantizar el establecimiento, implementación y mantenimiento del Plan de Emergencias, mismo que incluye una serie de procedimientos, documentos, registros y otros que le conforman, con el objetivo de identificar las situaciones

potenciales de emergencia y poder responder a estas para atender las condiciones adversas.

El Plan de Emergencias debe seguir los requisitos de la Norma de planes de preparativos y respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública, CNE-NA-INTE-DN-01:2014.

## **D. VERIFICACIÓN**

### **1. Medición y seguimiento del desempeño**

Para garantizar el cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional debe medirse su desempeño y por tanto esto requiere del seguimiento que se realice al mismo, siendo así la empresa debe establecer, implementar y mantener el procedimiento de Medición y seguimiento del desempeño, descrito en el apéndice J.

### **2. Evaluación del cumplimiento legal y otros**

De acuerdo con la importancia del punto 2 de la sección B, Planificación, referente a los requisitos legales y otros, la empresa debe velar por el debido cumplimiento de estos en forma periódica para garantizar que la empresa se mantenga en legalidad, por lo tanto, se refiere nuevamente al apéndice C sobre requisitos legales donde en la sección 2.0 se desglosa el procedimiento del cumplimiento de estos requisitos.

### **3. Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas**

Toda organización se encuentra expuesta a peligros y riesgos dentro de sus actividades e instalaciones por lo tanto la forma de prevenirlos y controlarlos es de gran relevancia para la continuidad de la operación de la empresa, siendo así, es responsable de establecer, implementar y mantener el procedimiento de Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas, mismo que puede apreciar en el apéndice K.

#### **4. Control de registros**

La empresa debe establecer, mantener y demostrar la conformidad de todos los elementos que este sistema conlleva, por lo tanto debe asegurar la presentación de los resultados logrados a través de los registros consiguientes, para lo cual se define el procedimiento en el apéndice H.

#### **5. Auditoría interna**

Las auditorías son un medio de validar oportunamente el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, así como el desempeño global y cada uno de sus elementos. Por lo tanto, se define el procedimiento para Auditoría Interna en el apéndice L.

### **E. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La alta dirección debe asegurar la revisión del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en una frecuencia mínima anual, que permita validar el cumplimiento del desempeño del sistema, las oportunidades de mejora identificadas y cualquier otro aspecto de relevancia. El procedimiento puede verse en el apéndice M.

---

## **CÁPITULO V | REVISIÓN Y DIVULGACIÓN DEL SISTEMA**

El sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional que se ha propuesto debe ser revisado y divulgado con la finalidad de que todas las partes interesadas tengan conocimiento y entendimiento del mismo. Esta revisión estará bajo la responsabilidad del Coordinador de la Oficina de Salud Ocupacional.

Para ellos se indica a continuación, la revisión y divulgación correspondiente a cada elemento del sistema en los cuadros 5.1 y 5.2 respectivamente:

**Cuadro 5.1. Revisión de elementos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.**

Requisitos del Sistema de Gestión en SSO		Revisión
Requisitos generales	Política de Seguridad y Salud Ocupacional	Debe ser revisada al menos en forma anual o cuando sea necesario ajustarla ante cambios que lo ameriten, con la finalidad de asegurar que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización. Para ello debe registrarse a través del formulario RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la Política de SSO (ver apéndice A).
Planificación	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	Debe ser revisado en forma constante, en una periodicidad mínima mensual, para mantener actualizado el ingreso de nuevos peligros y evaluación de los riesgos derivados de estos, así mismo como la revisión de las fechas límites para ejecutar los controles propuestos a los riesgos. La empresa es responsable de ejecutar la revaloración de los riesgos según los plazos de cumplimiento definidos en los controles.
	Requisitos legales y otros requisitos	La revisión debe ser como mínimo anual, y ejecutarse en caso de que exista alguna modificación a la constitución política, leyes, reglamentos y normas aplicables o adoptadas por la empresa.
	Objetivos y programas	Deberán ser revisados como mínimo en forma mensual. Así mismo los programas se deben revisar a intervalos regulares y planificados, y ajustar si es necesario, para asegurarse que los objetivos se alcancen.
Implementación y operación	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.	Debe presentarse al menos un informe de este aspecto cada 6 meses a la alta dirección para asegurar que puedan adoptarse las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas del sistema.
	Competencia y formación.	Su revisión debe ser conforme al Plan de Capacitación Anual en SSO establecido y aprobado por la alta dirección, que puede tener actividades de carácter mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual, por lo que debe ser revisado con una periodicidad mínima mensual.
	Comunicación, participación y consulta.	Este procedimiento debe ser revisado en forma constante, ya que la comunicación y participación de los colaboradores es diaria para lograr los objetivos y metas de la gestión en seguridad y salud ocupacional.
	Documentación	Este procedimiento debe ser revisado en forma constante, y según las condiciones en que se exige la revisión de cada elemento del sistema.
	Control de documentos	La revisión de los documentos debe realizarse al menos una vez al año, para garantizar su actualización y cambios oportunos para la mejora. La periodicidad de revisión de los registros dependerá de su objetivo dentro del sistema.

	Control operacional	La revisión de este procedimiento al igual que los anteriores es de gran relevancia y además debe hacerse en forma constante, ya que los controles operacionales pueden estar ligados a las actividades diarias de la empresa y por tanto su monitoreo debe ser de esa forma.
	Preparación y respuesta ante emergencias	La revisión debe hacerse en forma anual, para validar que las situaciones de emergencia no hayan sufrido cambios o bien hacer los ajustes necesarios para la debida atención de emergencias.
Verificación	Medición y seguimiento del desempeño	Su revisión debe ser semestral para validar el nivel de desempeño del sistema y la intervención requerida para su mejora, por lo que la empresa puede aplicar la Estrategia de Implementación 7 del Capítulo VI.
	Evaluación y cumplimiento legal	Esta revisión debe realizarse al menos una vez al año. La frecuencia de revisión podría variar según los requisitos legales aplicables para la organización.
	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas.	Es necesario y fundamental que este elemento de gestión sea revisado en forma constante considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La revisión de las acciones correctivas y preventivas, mismas que pueden acarrear nuevos peligros o cambios que requieren de la revaloración del riesgo previo a la implementación.</li> <li>• Toda medida correctiva o preventiva que busque la eliminación de las causas para las no conformidades debe ser acorde a la magnitud del problema y proporcional a los riesgos encontrados.</li> <li>• Cualquier cambio necesario de aplicar sobre una acción correctiva o preventiva debe ser documentado.</li> </ul>
	Control de registros	La revisión de los registros debe realizarse de acuerdo con la periodicidad que ameriten los elementos del sistema, no obstante, en forma anual al cierre del periodo es preciso que se revisen con la finalidad de garantizar su aplicabilidad. Los registros deben ser y permanecer siempre legibles, identificables y trazables.
	Auditoría interna	Las auditorías deben realizarse al menos una vez al año, guardando siempre la objetividad e imparcialidad del proceso. El procedimiento de auditoría se aconseja revisarlo al menos una vez al año con el fin de garantizar su aplicabilidad con el sistema y los cambios que surjan.
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	La alta dirección debe realizar una revisión mínima anual del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Fuente: Rojas, S. 2017

**Cuadro 5.2. Divulgación y comunicación de elementos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.**

Requisitos del Sistema de Gestión en SSO		Divulgación y comunicación
Requisitos generales	Política de Seguridad y Salud Ocupacional	La política debe ser comunicada y divulgada a todas las partes interesadas considerando al menos cinco medios de divulgación que permitan que esté disponible para todas las partes, para lo cual se refiere a la Estrategia de Implementación 2 del Capítulo VI.
Planificación	Identificación de peligros y evaluación de riesgos	Todos los colaboradores de la empresa deben tener conocimiento del procedimiento de identificación y evaluación de riesgos, así como las responsabilidades que tienen sobre este, deben tener claro donde acceder al procedimiento y como ejecutar el debido reporte de peligros, riesgos u otros afines, para lo cual la empresa puede apoyarse de la Estrategia de Implementación 3 del Capítulo VI.
	Requisitos legales y otros requisitos	Este procedimiento debe ser de conocimiento de todos los colaboradores de la empresa y encontrarse en un lugar accesible para ellos, en caso de consulta.
	Objetivos y programas	Los objetivos y metas de seguridad y salud ocupacional y principalmente de sus programas deben encontrarse disponibles para el personal, para que este entienda su aplicabilidad, finalidad y resultado esperado, para lo que se sugiere la aplicación de la Estrategia de Implementación 4 del Capítulo VI.
Implementación y operación	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.	Toda la organización y partes interesadas en la gestión de seguridad y salud ocupacional deben conocer y tener claro el responsable de esta gestión y su sistema. Así mismo deben conocer cuáles son sus roles y responsabilidades dentro de esta gestión. Para fomentar el compromiso e involucramiento de todos los colaboradores de la organización debe aplicarse la Estrategia de Implementación 5 del Capítulo VI.
	Competencia y formación.	Es necesario que la empresa asegure la debida divulgación y comunicación del Plan de Capacitación Anual en SSO y que el mismo esté disponible para todos los miembros de la organización para su consulta y programación de tiempos de asistencia. Así mismo, debe implementar medidas de reforzamiento posteriores a la formación que permita a los colaboradores y asistentes de dicha formación a tomar conciencia de lo aprendido y expuesto en ella, considerando de suma importancia contemplar en estas medidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzamiento sobre las consecuencias de seguridad y salud ocupacional reales y potenciales de las actividades o comportamientos.</li> <li>• Repaso de los beneficios de la seguridad y salud ocupacional y resultados del buen desempeño del personal en la materia, que logra la mejora continua.</li> <li>• Reafirmar los roles y responsabilidades de cada colaborador y su importancia para lograr el cumplimiento de los elementos del sistema de gestión.</li> </ul>
	Comunicación, participación y consulta.	Todo colaborador y miembro de la organización debe estar debidamente informado sobre los medios y formas en que le serán llevadas las comunicaciones asociadas a la gestión de

		seguridad y salud ocupacional, así mismo los mecanismos que dispondrá para hacer efectiva su participación dentro de esta gestión.
	Documentación	Es importante que todos los miembros de la organización conozcan la forma y lugar donde pueden encontrar y revisar los documentos aplicables al sistema, así mismo la alta dirección debe conocer cuales documentos y elementos del sistema son exclusivos para ellos.
	Control de documentos	La empresa debe asegurar que los colaboradores siempre tengan acceso a las versiones más actualizadas de los documentos, que se encuentren en el lugar de su conocimiento y ante cualquier cambio informarles para que puedan tener el acceso necesario.
	Control operacional	La divulgación, comunicación y disponibilidad de los controles operacionales es esencial para el desarrollo del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional de la empresa, ya que estos están focalizados en la prevención de riesgos, control de peligros y de actividades que pueden dar origen a estos. El lugar y forma en que se encuentren disponibles debe ser de fácil acceso, comprensión y claridad para los usuarios.
	Preparación y respuesta ante emergencias	La divulgación y comunicación del Plan de Emergencias debe contemplar a todas las partes interesadas, incluyendo a los servicios de emergencia, las comunidades y empresas vecinas. Además, debe encontrarse disponible para cualquier interesado sea interno o bien externo autorizado. La comunicación y divulgación con el personal debe realizarse siempre al momento de su ingreso en la compañía y hacer el reforzamiento con todos los colaboradores al menos 2 veces al año, donde puede complementarse con la realización de simulacros que además permiten probar periódicamente los procedimientos de atención de situaciones de emergencia.
Verificación	Medición y seguimiento del desempeño	Todos los colaboradores y en especial la alta dirección deben conocer y entender la forma en que se realiza la medición y seguimiento del desempeño del sistema de seguridad y salud ocupacional, así mismo la interpretación que generan sus resultados. Para los colaboradores la comunicación será realizada a través de un boletín electrónico al cierre de cada año. Para la alta dirección se brindará un informe, ya que es importante que posterior a cada seguimiento y medición del desempeño la alta dirección tenga disponibles los resultados, con el objetivo de informarles y solicitar el apoyo requerido para la mejora del sistema.
	Evaluación y cumplimiento legal	Este procedimiento debe ser comunicado y divulgado a todo el personal, en especial atención a la alta dirección para el seguimiento y control que se amerita de su parte.
	Investigación de incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas.	Este procedimiento debe ser comunicado y divulgado a todo el personal, ser de fácil comprensión y acceso. Todos los miembros de la organización deben participar en forma activa de las investigaciones de incidentes o no conformidades cuando así se les solicite. La empresa puede apoyarse adicionalmente de la Estrategia de Implementación 3 del Capítulo VI, para dar inicio a la investigación en los casos aplicables.

	Control de registros	La empresa debe asegurar que siempre se tenga acceso a las versiones más actualizadas de los documentos, que se encuentren en el lugar de su conocimiento y sean comprensibles para la debida interpretación.
	Auditoría interna	La empresa debe asegurar que siempre se tenga acceso al procedimiento de auditorías para garantizar su cumplimiento, además debe asegurar que se encuentre en el lugar indicado y sea comprensible para la debida interpretación.
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	Los resultados obtenidos de la revisión por la alta dirección deben encontrarse siempre disponibles para la comunicación y consulta.

## CÁPITULO VI | ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

### A. Estrategia de Implementación 1: Grupo Focal para revisión de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

Definición de Política de Seguridad y Salud Ocupacional a través de Grupo Focal				RH-SSO-SGSSO-001-E	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando			Fecha: 2017	Versión 01	
<b>Objetivo:</b> Establecer los compromisos de la alta dirección en relación con la Seguridad y Salud Ocupacional, permitiendo que sean realistas, posibles y alcanzables según la situación actual de la empresa.					
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable para la definición de la política de SSO de la empresa en Costa Rica, involucrando al grupo de gerencias					
<b>Responsables:</b>					
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Vicepresidencias
Definición de la estrategia		R	A	I, C	I
Convocatoria a la sesión		C	R	A	I
Ejecución de la dinámica		R	A	I	I
Definición de acuerdos		C, I	C, I	A	R
Firma de la política		C, I	C, I	R	I
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado					
<b>Descripción:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>La aplicación de la estrategia de grupo focal tiene como finalidad involucrar a la alta dirección en forma directa con la definición de los compromisos de la política de SSO que es de su responsabilidad.</li> <li>La sesión debe iniciar con un repaso de la importancia de la política de SSO para el sistema de gestión, además de algunos conceptos importantes.</li> <li>La política definida actualmente debe presentarse al grupo ejecutivo para la aplicación del análisis de cada compromiso con la finalidad de que determinen: <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Si el compromiso tiene alcance según las metas y estrategias de la empresa?</li> <li>¿Es realista con la situación actual de la empresa?</li> <li>¿Nivel de importancia? Según escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente.</li> <li>¿Si se cuenta con los recursos, tiempo y medios para su cumplimiento?</li> <li>¿Si aporta beneficios a la compañía?</li> </ul> </li> <li>Los principales resultados obtenidos de la discusión deben enlistarse.</li> <li>Cada miembro del grupo identificará los compromisos que considera deben ser parte de la política de SSO.</li> <li>Se debe llevar a consenso estos compromisos para que sean definidos los cambios pertinentes y actualizaciones de la política.</li> <li>La política actualizada debe ser firmada, así como el registro de actualización de la misma.</li> </ol>					
Implementación					Presupuesto
Proceso			Tiempo estimado		
1. Preparar información, documentos y presentaciones a utilizar.			2 días	₡ 5000	
2. Convocatoria de la sesión			1 semana	₡ 0	
3. Ejecución de la sesión			1,5 hora	₡ 0	
4. Cierre de la sesión			15 min	₡ 0	
5. Preparación de la política para firma			15 min	₡ 0	
<b>TOTALES</b>			<b>7 días y 2 horas</b>	<b>₡ 5000</b>	

## B. Estrategia de implementación 2: Comunicación y Divulgación de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Programa de comunicación y divulgación de la Seguridad y Salud Ocupacional			RH-SSO-SGSSO-002-E		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Fecha: 2017	Versión 01		
<b>Objetivo:</b> Asegurar la comunicación y divulgación de la política, procedimientos, planes, programas y otros que sean aplicables a la Seguridad y Salud Ocupacional.					
<b>Alcance:</b> Este programa contempla las operaciones de Costa Rica.					
<b>Responsables:</b>					
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Vicepresidencias
Definición del programa		R	A	I, C	I
Implementación		R	A	I, C	I
Revisión y seguimiento		I, C	R, A	I	I
Actualizaciones		R	C, A	I	I
<b>Nomenclatura</b>		R= Responsable	A= Aprobador	C= Consultado	I= Informado
<b>Descripción:</b>					
Este programa establece los medios de divulgación y comunicación así como la frecuencia en deben realizarse estos, para lo cual se define la siguiente estructura:					
	Medios de divulgación	Medios de comunicación	Frecuencia de divulgación y comunicación		
<b>Política</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inducción del personal.</li> <li>E-learning de SSO para el personal.</li> <li>Banner de política en Oficina de SSO.</li> <li>Gafete de principios de la política.</li> <li>Rotulación en pizarras y pasillos sobre los principios de la política.</li> <li>Comunicados electrónicos</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas presenciales.</li> <li>Plataforma virtual de capacitación.</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Medios visuales de comunicación.</li> <li>Plataforma de noticias intranet</li> </ol>	La política debe ser divulgada en todo momento y la comunicación de esta debe hacerse al menos 3 veces al año a todo el personal.		
<b>Planes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inducción del personal.</li> <li>E-learning de SSO para el personal.</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas presenciales.</li> <li>Plataforma virtual de capacitación.</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Plataforma intranet</li> </ol>	Al menos 2 veces al año debe realizarse la divulgación y comunicación de los planes para todo el personal.		
<b>Procedimientos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inducción del personal.</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Plataforma intranet</li> </ol>	Al menos 2 veces al año debe realizarse la divulgación y comunicación para todo el personal.		
<b>Planes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inducción del personal.</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Plataforma intranet</li> </ol>	Al menos 2 veces al año debe realizarse la divulgación y comunicación para todo el personal.		
<b>Programas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Plataforma intranet</li> </ol>	Al menos 2 veces al año debe realizarse la divulgación y comunicación para todo el personal.		
<b>Otros</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Plataforma intranet</li> </ol>	Al menos 2 veces al año debe realizarse la divulgación y comunicación para todo el personal.		

### Programa de comunicación y divulgación de la Seguridad y Salud Ocupacional

#### Evaluación del programa:

Anualmente debe evaluarse el grado de conocimiento que tienen los colaboradores sobre la información asociada a la seguridad y salud ocupacional que fue divulgada y comunicada, a través de este programa, con el objetivo de revisar la efectividad de los medios de divulgación y comunicación utilizados, así como la frecuencia en que fue presentada.

Para realizar la evaluación se sugiere hacer uso de una encuesta electrónica, aplicada a una muestra representativa.

Implementación		Presupuesto
Proceso	Tiempo estimado	
1. Preparar información, presentaciones y documentos.	1 mes	₪ 100 000
2. Crear un calendario de divulgación y comunicación.	1 semana	₪ 0
3. Implementar el programa según calendario definido	-	₪ 0
4. Realizar encuesta de evaluación	1 semana	₪ 0
5. Evaluar los resultados obtenidos	1 semana	₪ 0
6. Presentar los resultados	1 día	₪ 0
<b>TOTALES</b>	<b>1 mes y 3 semanas</b>	<b>₪ 100 000</b>

### C. Estrategia de implementación 3: Reporte de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.

Plataforma Informática de Reportes de Seguridad y Salud Ocupacional			RH-SSO-SGSSO-003-E	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Fecha: 2017	Versión 01	
<b>Objetivo:</b> Centralizar en un medio tecnológico la recolección de información asociada al reporte de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras, solicitud de estudios de puesto, solicitud de capacitaciones e investigaciones de Seguridad y Salud Ocupacional.				
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable a las operaciones de Costa Rica.				
<b>Responsables:</b>				
Actividad \ Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Soporte técnico
Definición de la estructura de la plataforma	R	I, C	I, C	A
Desarrollo de la plataforma	A	I, C	I	R
Implementación	R	A	I	I
Revisión y seguimiento	C, I	C, I	A	R
Mantenimiento	C, I	C, I	R	I
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado				
<b>Descripción:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La plataforma debe ser un medio práctico para el reporte de aspectos referentes a la seguridad y salud ocupacional donde los colaboradores puedan ingresar en forma sencilla y comprensible sus reportes y solicitudes.</li> <li>2. Esta plataforma debe permitir mejorar el servicio de atención de casos por parte de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>3. Debe permitir reportar peligros, incidentes, condiciones y actos inseguros y no conformidades, como también hacer solicitudes de: capacitación, estudios de puesto e investigaciones.</li> </ol>				
<b>Detalles de esta estrategia:</b>				
La plataforma debe considerar los siguientes apartados y características:				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Selección del Área:</b> Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>2. <b>Selección de Categorías:</b> Peligros   Incidentes   No conformidades   Actos inseguros   Condiciones inseguras   Estudios de puesto   Capacitación   Investigación</li> <li>3. <b>Descripción de la categoría:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Peligro:</b> Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad a las personas, o una combinación de estos.</li> <li>• <b>Incidentes:</b> Eventos relacionados con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad.</li> <li>• <b>No conformidades:</b> Incumplimiento a un requisito o elemento del sistema de gestión, proceso, procedimiento u otro.</li> <li>• <b>Actos inseguros:</b> Acción realizada por el colaborador que es insegura y que puede dar origen a accidentes, incidentes o enfermedades.</li> <li>• <b>Condiciones inseguras:</b> Condiciones del lugar de trabajo que pueden dar origen a accidentes, incidentes o enfermedades.</li> <li>• <b>Estudios de puesto de trabajo:</b> Estudio para evaluación de las condiciones de trabajo del colaborador desde la perspectiva ergonómica.</li> <li>• <b>Capacitación:</b> Formación, taller o charla sobre aspectos de la seguridad y salud ocupacional.</li> <li>• <b>Investigación:</b> Proceso de búsqueda y análisis de causas que dan o pueden dar origen a peligros, accidentes, incidentes, enfermedades o no conformidades.</li> </ul> </li> </ol>				

**4. Detalle del reporte:**

Información que debe ser completada por el colaborador para la atención de su reporte o solicitud:

Reportes:				
Peligros	Incidentes	No conformidades	Actos inseguros	Condiciones inseguras
¿Cuál es el peligro identificado? ¿Qué observó? ¿Dónde lo observó? ¿Cuál afectación cree pueda existir? ¿Cuántas personas se encuentran expuestas?	Describa el incidente. ¿Por qué ocurrió? ¿Cuándo ocurrió? ¿Cuántas veces ha ocurrido? ¿Cuántas personas se vieron afectadas? Nivel de afectación (bajo, medio, alto)	¿Cuál es la no conformidad? ¿Cuándo la identificó? De qué forma afecta. ¿Cuántas veces se ha presentado?	¿Qué observó? ¿Dónde lo observó? ¿Por cuánto tiempo lo observó? ¿Lo comunico a alguien más? ¿Qué afectación cree que pueda tener?	¿Qué observó? ¿Dónde lo observó? ¿Hace cuánto lo identificó? ¿Ha sido notificado antes? ¿Qué afectación cree que pueda tener?
Solicitudes de servicio:				
Estudios de puesto	Capacitación		Investigación	
Tiempo en el puesto de trabajo Motivo de la solicitud: Molestia, nuevo ingreso, solicitud médica, cambio de puesto. Si es molestia: ¿Qué región del cuerpo se encuentra afectada? ¿Cuánto tiempo dura la molestia? ¿Se ha realizado un estudio anteriormente?	Necesidad de capacitación: Categoría (Seguridad, Ergonomía, Emergencias, Procedimientos, entre otros). ¿Por qué se presenta la necesidad? A cuántas personas beneficiará.		¿Qué situación desea que se investigue? ¿Por qué desea la investigación? ¿Cuántas personas se encuentran afectadas o involucradas de alguna manera?	

**5. Código del reporte:** La plataforma debe generar un número de reporte que permita al usuario dar seguimiento.

**6. Confidencialidad:** Debe existir una nota de confidencialidad ante el reporte.

**7. Plazo de respuesta:** Los plazos de respuesta dependerán de cada caso, se sugiere al menos estos plazos de respuesta, para indicar que los mismos son revisados y se plantea una acción de mejora:

Reportes:				
Peligros	Incidentes	No conformidades	Actos inseguros	Condiciones inseguras
2 semanas	2 semanas	2 semanas	1 semana	1 semana
Solicitudes de servicio:				
Estudios de puesto	Capacitación		Investigación	
2 semanas	2 semanas		2 Semanas	

**8. Seguimiento:** El usuario debe recibir una notificación cuando el reporte ha sido revisado, así mismo una notificación cuando el reporte haya sido atendido.

**9. Evaluación:** Posterior a cada atención de reporte, la plataforma debe generar una encuesta electrónica automática, que permita al usuario evaluar la satisfacción sobre el servicio.

Implementación		Presupuesto
Proceso	Tiempo estimado	
1. Creación de la plataforma.	6 meses	€ 0
2. Piloto de prueba	2 semana	€ 0
3. Comunicación y divulgación del procedimiento	1 mes	€ 50 000
4. Implementación de la estrategia	1 semana	€ 0
5. Revisión y seguimiento	1 semana	€ 0
<b>TOTALES</b>		<b>8 meses</b>
		<b>€ 50 000</b>

#### D. Estrategia de implementación 4: Descriptores de programas de Seguridad y Salud Ocupacional.

Descriptores de programas de Seguridad y Salud Ocupacional				RH-SSO-SGSSO-004-E	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando			Fecha: 2017	Versión 01	
<b>Objetivo:</b> Facilitar en forma sencilla y comprensible las características de los programas de seguridad y salud ocupacional, para su divulgación y comunicación en la empresa.					
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable para las operaciones de Costa Rica.					
<b>Responsables:</b>					
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Colaboradores
Diseño de los descriptores		R	A, C	I	I
Desarrollo de las plantillas		R	A, C	I	I
Comunicación y divulgación		R	A	I	I
Revisión y seguimiento		R	A	I, C	I, C
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado					
<b>Descripción:</b>					
1. Esta estrategia requiere de la definición y diseño del formato de plantilla que se utilizará para la descripción de los programas, la cual debe incluir como mínimo: Encabezado, objetivo, alcance, responsables, recursos y la forma en que se realizara su revisión y seguimiento.					
2. El descriptor del programa, además, debe indicar cuales procedimientos, instrucciones u otros son requeridos o aplicables para el desarrollo adecuado del programa.					
3. La divulgación y comunicación respectiva es de suma importancia para que los colaboradores puedan tener el mayor provecho del programa.					
Implementación					Presupuesto
Proceso			Tiempo estimado		
1. Elaborar los descriptores de programas de SSO.			1 mes		₡ 0
2. Aprobación de los descriptores de programas.			3 semana		₡ 0
3. Comunicación y divulgación.			1 mes		₡ 50 000
4. Revisión y seguimiento para asignación de cambios o nuevos programas.			1 semana		₡ 0
<b>TOTALES</b>			<b>3 meses</b>		<b>₡ 50 000</b>
<i>Nota: En el apéndice N, encuentra la plantilla de formato para los descriptores de programas de SSO.</i>					

### E. Estrategia de implementación 5: Desempeño laboral de los colaboradores y la seguridad y salud ocupacional.

Desempeño de los colaboradores y la seguridad y salud ocupacional.			RH-SSO-SGSSO-004-E		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Fecha: 2017	Versión 01		
<b>Objetivo:</b> Involucrar a todo el personal en la gestión de seguridad y salud ocupacional a través del desempeño laboral anual.					
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable para las operaciones de Costa Rica.					
<b>Responsables:</b>					
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Colaboradores
Definición de responsabilidades y compromisos		C, I	R	A	I
Inclusión de la responsabilidad en perfil de puesto		C, I	R	A	I
Inclusión de objetivo de participación con la gestión de SSO en Evaluación del Desempeño Anual.		C, I	R	A	I
Implementación del programa de Participación con la SSO.		R	A	C, I	I
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado					
<b>Descripción:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debe establecerse claridad sobre la responsabilidad y compromiso que debe existir en los colaboradores respecto a la seguridad y salud ocupacional.</li> <li>2. La responsabilidad establecida debe incluirse en el perfil de puesto del colaborador, con la finalidad de documentar el compromiso y así poder evaluar el mismo en el desempeño laboral.</li> <li>3. Incluir dentro de la evaluación del desempeño un objetivo asociado al cumplimiento de las normas, responsabilidades e involucramiento con la seguridad y salud ocupacional.</li> <li>4. Para medir el desempeño de dicho objetivo se puede implementar un programa de Participación con la Seguridad y Salud Ocupacional, donde se establezca las formas en que el personal puede participar e involucrarse activamente con la gestión y donde pueda llevarse un control de la misma que permita a los líderes evaluar este objetivo de desempeño.</li> <li>5. Definir los indicadores que permitirán medir la participación del personal.</li> </ol>					
<b>Implementación</b>					<b>Presupuesto</b>
<b>Proceso</b>			<b>Tiempo estimado</b>		
1. Establecer las responsabilidades y compromisos con la SSO			1 semana	₡ 0	
2. Incluir la responsabilidad y compromiso con la SSO como un objetivo de desempeño.			2 meses	₡ 0	
3. Diseñar, implementar y evaluar el programa de Participación con la SSO.			2 meses	₡ 0	
4. Evaluación de resultados			1 mes	₡ 0	
<b>TOTALES</b>			<b>3 meses</b>	<b>₡ 0</b>	

**F. Estrategia de implementación 6: Programa de capacitación.**

Programa de capacitación				RH-SSO-SGSSO-006-E	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando			Fecha: 2017	Versión 01	
<b>Objetivo:</b> Proporcionar los medios para identificación de necesidades de capacitación, la debida atención de estas y su respectiva evaluación.					
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable para las operaciones de Costa Rica.					
<b>Responsables:</b>					
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Líderes y Colaboradores
Diseño del programa		R	A	I, C	C
Divulgación y comunicación		R	R	A	I
Implementación		R	A	I, C	I
Revisión y seguimiento		C	R	A	I
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado					
<b>Descripción:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>Este programa debe incluir la forma a seguir para la identificación de necesidades de capacitación.</li> <li>El programa debe estar apegado a las pautas definidas en el Procedimiento de Competencia y formación.</li> <li>Debe establecerse los períodos de recepción de necesidades de capacitación.</li> <li>Debe diseñarse un plan de capacitación anual a partir de las necesidades de formación identificadas y definir la priorización de estas.</li> <li>Contar con un inventario de capacitación para dar atención a las necesidades de formación identificadas.</li> <li>El programa debe contener los medios y formas en que se realizará las evaluaciones de capacitación y la presentación de estos resultados.</li> <li>El programa debe establecer la forma en que se realizará el seguimiento y revisión del desempeño del programa, para lo que debe existir indicadores de desempeño.</li> </ol>					
<b>Implementación</b>					
<b>Proceso</b>			<b>Tiempo estimado</b>	<b>Presupuesto</b>	
1. Elaborar los procedimientos, documentos y otros necesarios.			1 mes	C 0	
2. Presentación y aprobación del programa.			1 semana	C 0	
3. Comunicación y divulgación.			1 mes	C 50 000	
4. Revisión y seguimiento			1 semana	C 0	
<b>TOTALES</b>			<b>2,5 meses</b>	<b>C 50 000</b>	
<p><i>Nota: En el apéndice O, se encuentran las plantillas base para desarrollo del programa. También puede apoyarse la Estrategia de Implementación 3.</i></p> <p><i>En el apéndice P, puede verse una propuesta inicial de Plan de Capacitación Anual.</i></p>					

**G. Estrategia de implementación 7: Control de indicadores.**

Control de indicadores		RH-SSO-SGSSO-007-E		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Fecha: 2017	Versión 01	
<b>Objetivo:</b> Agrupar los indicadores de gestión para obtener el desempeño global del sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.				
<b>Alcance:</b> Esta estrategia es aplicable para las operaciones de Costa Rica.				
<b>Responsables:</b>				
Actividad	Rol	Encargado de la oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal
Diseño del formato		R	A	I, C
Presentación del control		R	A	I, C
Implementación		R	A	I, C
Revisión y seguimiento		C	R	A
<b>Nomenclatura</b> R= Responsable A= Aprobador C= Consultado I= Informado				
<b>Descripción:</b>				
1. Se deben definir los elementos principales del sistema y cuáles son los posibles indicadores que miden el desempeño de los mismos.				
2. Los indicadores se enlistan en el control diseñado para que sea formulado y facilite en forma automática el desempeño.				
3. Los indicadores permitirán demostrar el cumplimiento o incumplimiento a los parámetros definidos en el sistema.				
4. El control debe permitir cuantificar el desempeño global del sistema.				
Implementación			Presupuesto	
Proceso		Tiempo estimado		
1. Elaborar la matriz de control		1 semana		₡ 0
2. Definir los indicadores de la gestión		1 mes		₡ 0
3. Presentación del control		1 día		₡ 0
4. Revisión y seguimiento		1 semana		₡ 0
<b>TOTALES</b>		<b>1,5 meses</b>		<b>₡ 50 000</b>
<i>Nota: Apéndice Q, matriz de control   Apéndice R, indicadores sugeridos.</i>				

## CÁPITULO VII | PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

### A. Objetivo y alcance del Plan de Implementación:

El plan de implementación para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa tiene como objetivo:

“Definir los requerimientos a seguir para la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa de procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio en Costa Rica.

Es relevante señalar que este plan de implementación tiene alcance sobre las operaciones de la empresa en Costa Rica.

### B. Responsables de la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional:

Se define como responsables de la implementación de esta propuesta los siguientes:

**Cuadro 7.1. Matriz RACI para implementación del Sistema de Gestión en SSO.**

Actividad \ Rol	Oficina de SSO	Gerencia de RRHH	Representante legal	Líderes	Colaboradores	Otras partes interesadas
Diseño de la propuesta	R	C	A, I	-	-	-
Presentación a la gerencia	R	A	C, I	-	-	-
Revisión de la propuesta	C	R	A, I	-	-	-
Aplicación de oportunidades de mejora identificadas	R	A	C, I	-	-	-
Aprobación de la propuesta	I, C	R	A	I	I	I
Designación de presupuesto	I, C	R	A, I	-	-	-
Comunicación y divulgación del sistema de gestión en SSO	R	A	C, I	I	I	I
Atención de dudas y consultas	C, R	C, R	C	I	I	I
Implementación del sistema de gestión en SSO	R	A	C, I	I	I	I

**Nomenclatura**

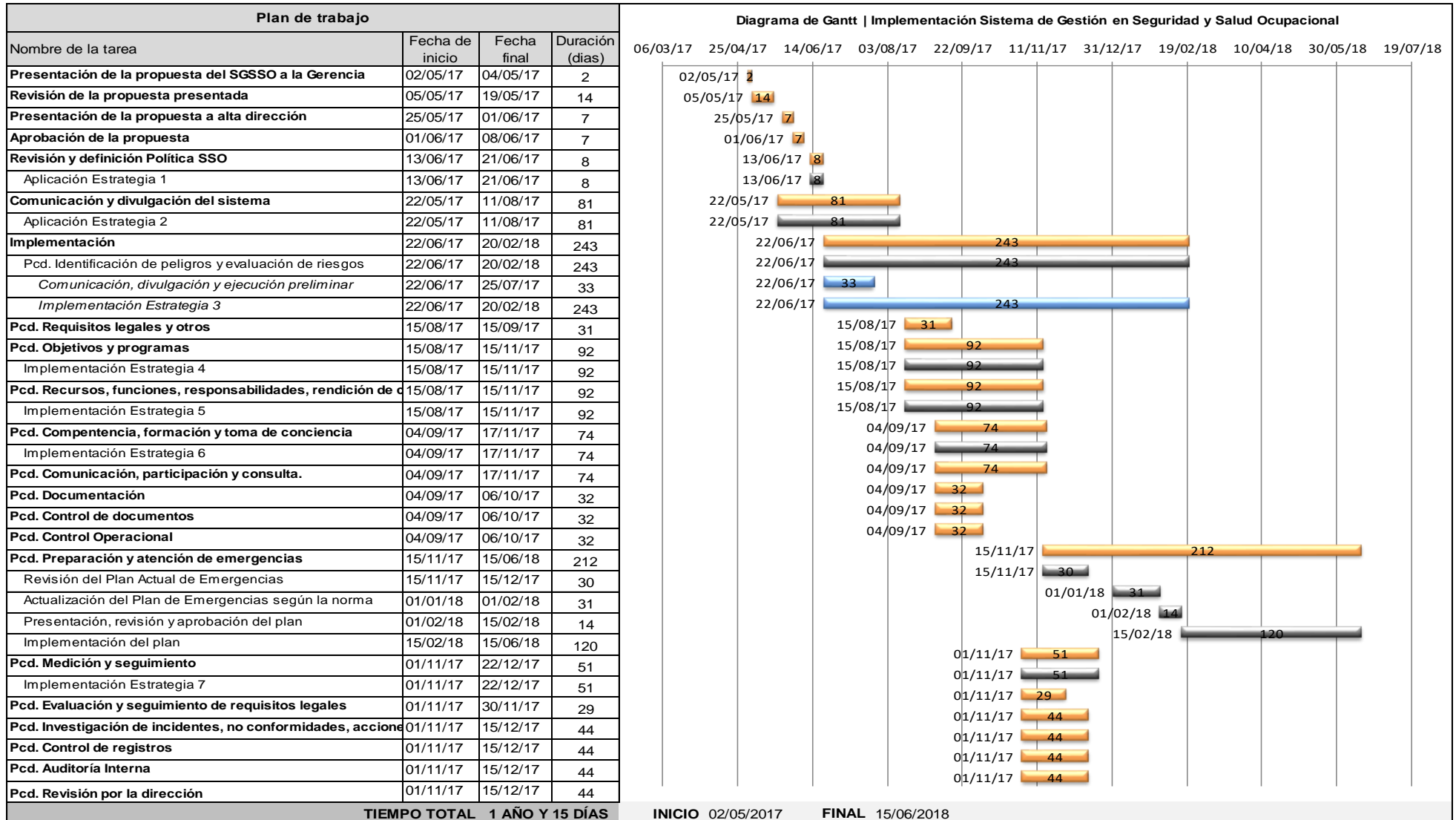
R= Responsable

A= Aprobador

C= Consultado

I= Informado

C. Diagrama de Gantt:



## D. Presupuesto de implementación:

Cuadro 7.2. Presupuesto de Implementación del Sistema de Gestión en SSO.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
OBJETO	DESCRIPCIÓN			COSTOS (¢)
	Valor por unidad (¢)	Unidad de medida	Cantidad de unidades	Real
				Empresa
Mano de obra	¢1.503.333	Meses	12,5	¢18.791.663
Materiales de comunicación y divulgación	¢50.000	Estrategias	7	¢350.000
Equipo informático	¢360.000	Equipo	1	¢360.000
Asesoría Profesional <sup>1</sup>	¢24.273	Horas	8	¢194.184
<b>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</b>				<b>¢19.695.847</b>

**Notas:** <sup>1</sup>Estimado de acuerdo a lo establecido por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, el cual establece que la hora profesional es de ¢24 273 publicado en la Gaceta N° 14 (Enero, 2015)

## CONCLUSIONES

---

- El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional propuesto, contempla todos los requerimientos de la Norma INTE/ OSHAS 18001: 2009, por lo que su implementación completa implica un total de 12, 5 meses, no obstante, en el transcurso de la implementación podrán evidenciarse mejoras en los procesos logrando una mayor estandarización y conocimiento de los mismos por parte del personal.
- La inversión en este proyecto asciende a un valor de ¢19.695.847, sin embargo, el valor de mano de obra y equipo informático son recursos con los que la empresa actualmente cuenta por lo que la inversión final puede concluirse en ¢544.184.
- El éxito de la propuesta de este sistema dependerá del grado de cumplimiento de la política de seguridad y salud ocupacional y las disposiciones de cada requerimiento del sistema.
- Para garantizar el objetivo de las estrategias de implementación y en su particular la estrategia asociada al desempeño de los colaboradores con la seguridad y salud ocupacional, debe la empresa tener claridad en las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo respecto de esta gestión.
- Para lograr el éxito del resultado de esta propuesta es necesario que la empresa trabaje fuertemente sobre la comunicación y divulgación del sistema, así como el involucramiento del personal en cada apartado y elemento que conforman la propuesta.
- Será necesario el desarrollo complementario de algunos planes, programas y procedimientos para alcanzar con el mayor éxito los resultados positivos de esta implementación.

- Esta propuesta busca ampliar las herramientas actuales en la gestión de seguridad y salud ocupacional abriendo camino a la utilización de las plataformas informáticas de la empresa como lo es la intranet; brindado a los colaboradores un medio de reportes y solicitudes en esta gestión que se encuentra fácilmente a su alcance.
- El sistema de gestión propuesto recomienda que el Plan de Emergencias siga la norma nacional de planes de preparativos y respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública, CNE-NA-INTE-DN-01:2014, por lo que es preciso que la empresa determine un plan de trabajo para la actualización de su Plan de Emergencias en apego a estas disposiciones.

## RECOMENDACIONES

---

- La alta dirección debe asegurar su apoyo a la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y el sistema de gestión, por lo que es importante que promuevan entre los colaboradores las nuevas disposiciones en la gestión de SSO, para que logren trabajar en apego a las mejoras propuestas con la finalidad de minimizar peligros, riesgos, accidentes y enfermedades laborales, garantizando además la mejora de las condiciones de trabajo.
- Es necesario que la empresa tenga definidas las responsabilidades que tienen los colaboradores con respecto de la Seguridad y Salud Ocupacional, para lo cual se recomienda categorizar los diversos puestos que existen en la empresa y de esta forma incluir en ellos la responsabilidad respectiva y generalizada que corresponde ha dicho perfil de puesto, esto, además de documentar la información permite apegarla a los objetivos de desempeño laboral que la empresa define. Por otra parte, fomenta el involucramiento del personal sobre la gestión.
- El involucramiento del personal es esencial para el éxito de este sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, por lo tanto se refuerza la importancia de establecer un programa de Participación con la Seguridad y Salud Ocupacional donde se logre incentivar en diversas formas la participación de los colaboradores en la gestión, por ejemplo: a través de la asistencia a capacitaciones no obligatorias, identificación de peligros, reporte de incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras, participación en la comisión de salud ocupacional, comisión de emergencias y brigadas, entre otros. Se sugiere que estos programas tengan actividades dinámicas, retadoras y que fomenten la sana competencia por lo que pueden establecerse sellos de participación que al final del período les permita comprobar el cumplimiento del desempeño individual sobre la seguridad y salud ocupacional.

- Es necesario que la empresa desarrolle el programa de capacitación propuesto en el sistema, ya que de él dependerá que el personal pueda llevar a cabo su participación en la gestión, principalmente en el reporte de peligros, incidentes, actos y condiciones inseguras. Por otra parte, la empresa debe definir para cada formación o capacitación el medio e indicador de evaluación que ejecutará posterior a impartir la misma, con la finalidad de brindar seguimiento oportuno de este programa.
- Es importante que conforme la empresa inicie la implementación del sistema identifique los indicadores que permitan medir el desempeño de cada elemento que le compone, garantizando un panorama completo de medición.
- La empresa debe diseñar, establecer e implementar o mantener programas que permitan ser complementarios para alcanzar el cumplimiento de los objetivos y elementos del sistema. Algunos programas que deben considerarse son: Programa de Participación en la gestión, Programas de promoción a la seguridad y salud ocupacional, Programa de ergonomía, Programa de orden y limpieza, entre otros.
- La empresa debe promover la creación de más herramientas tecnológicas dentro de la gestión de seguridad y salud ocupacional como la propuesta de Plataforma Informática para el reporte peligros, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras; esto con el objetivo de potencializar más el acercamiento de los colaboradores con la gestión y facilitar su participación.
- Es necesario que la empresa desarrolle e implemente las estrategias sugeridas en el sistema de gestión propuesto para lograr una mayor aceptación de los cambios y garantizar la eficiencia en los resultados del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Así mismo, se recomienda diseñar un cronograma de implementación del Plan de Emergencias en apego a la norma sugerida (CNE-NA-INTE-DN-01:2014) que pueda ser desarrollado en paralelo a la propuesta del sistema.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- A.R.P. Liberty Administradora de Riesgos Profesionales. (Mayo de 2005). *Programas de Salud Ocupacional*. Recuperado el 16 de Julio de 2012, de [www.lacomuna.com.co](http://www.lacomuna.com.co): [www.lacomuna.com.co/archivos/programa\\_de\\_salud\\_ocupacional.doc](http://www.lacomuna.com.co/archivos/programa_de_salud_ocupacional.doc)
- Fernández , G. R. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. Guía para elaboración de programa de seguridad y salud en el trabajo. Aspectos generales. (2000). *INTE: 31-09-09-00*. San José: INTECO .
- INTECO. (2000). *Guía de elaboración del programa de Salud y Seguridad en el trabajo. Aspectos Generales*. San José: INTECO.
- INTECO. (2000). *Guía general para la inspección de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo*. INTECO.
- INTECO. (2000). *INTE 31-09-07-00: Condiciones de seguridad e higiene en los edificios, locales e instalaciones y áreas de los centros de trabajo*. San José: INTECO.
- INTECO. (2009). *Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional — Requisitos*. Costa Rica: INTECO.
- INTECO. (2014). *Norma de Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias para centros laborales o de ocupación pública*. . San José: INTECO.
- La empresa. (2017). Información general de la empresa en estudio. Costa Rica.
- Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional. (2016). *Indicadores de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional*. San José.
- Ogalla , S. F. (2005). *Sistema de gestión : una guía práctica: cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión*. Madrid: Madrid Díaz de Santos.

LOGO

**APÉNDICES**

**A. Apéndice A | RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la Política de SSO.**

LOGO	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD CUPACIONAL Empresa	CÓDIGO	RH-SSO-SGSSO-001-R
		FECHA	2017
		VERSIÓN	01
REGISTRO DE REVISIÓN			

FECHA REUNION: \_\_\_\_\_ HORA INICIO: \_\_\_\_\_  
LUGAR REUNION: \_\_\_\_\_ HORA FINALIZACIÓN: \_\_\_\_\_

ASISTENCIA DE LA REUNIÓN			
NOMBRE	EMPRESA	PUESTO	FIRMA

PUNTOS TRATADOS	
1	
2	
3	

Fin del documento

## B. Apéndice B | RH-SSO-SGSSO-001-P. Identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-001-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Definir el procedimiento que la empresa debe seguir para realizar la identificación de peligros y evaluación de riesgos en sus actividades, instalaciones y equipos; con la finalidad de minimizar el nivel de riesgo y ejecutar el debido monitoreo de los mismos.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a todas las actividades, centros de trabajo e instalaciones de la empresa en Costa Rica.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>INTE 31-06-07-2011</b>	Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-F</b>	Lista de verificación de peligros				
<b>RH-SSO-SGSSO-002-F</b>	Cronograma de inspecciones				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-MT</b>	Matriz de evaluación de riesgos				
<b>RH-SSO-SGSSO-003-F</b>	Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.				
<b>RH-SSO-SGSSO-002-R</b>	Informe de resultados de riesgos				
<b>RH-SSO-SGSSO-003-E</b>	Plataforma informática de reportes de seguridad y salud ocupacional.				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento así como las actualizaciones que se hagan del mismo para ser presentado ante la gerencia. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento. Promover en la población trabajadora el involucramiento en la identificación y reporte de peligros.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Implementar y ejecutar el procedimiento. Realizar las inspecciones periódicas para identificación de peligros. Diseñar, implementar y promover las iniciativas de involucramiento del personal en la identificación de peligros y evaluación de riesgos. Dar seguimiento a los controles resultantes de este procedimiento. Generar los informes de resultados necesarios.				
Líderes	Promover en la población trabajadora el involucramiento en la identificación y reporte de peligros. Gestionar los reportes de peligros identificados en su grupo de trabajo. Ejecutar inspecciones periódicas para la identificación de peligros.				
Todo el personal	Realizar los reportes pertinentes cuando se identifica un peligro en su área de trabajo u otra aplicable. Apoyar las investigaciones resultantes de los peligros identificados para la evaluación de los riesgos. Consultar sobre los controles respectivos para el peligro identificado.				
<b>Procedimiento:</b>					
<b>i. Identificación de peligros</b>					
1. El encargado de la oficina de seguridad y salud ocupacional es el responsable de definir un cronograma de inspecciones periódicas en forma anual (RH-SSO-SGSSO-002-F, ver apéndice B.1 formato del cronograma y propuesta inicial), para identificar nuevos peligros asociados a la seguridad y salud ocupacional, así como validar que los controles propuestos para mitigación de los riesgos y su control se encuentren operando y sean coherentes con el objetivo.					

- 1.2. Para realizar la identificación de peligros se puede utilizar el formulario RH-SSO-SGSSO-001-F (ver anexo 2). Lista de verificación de peligros, como guía para la detección de los peligros en seguridad y salud ocupacional.
- 1.3. Los colaboradores de la empresa indistintamente de su cargo pueden realizar el reporte de peligros a través del formulario RH-SSO-SGSSO-003-F (ver apéndice B.2) Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras. Así mismo lo podrán hacer el personal contratista, clientes o visitantes.

## ii. Evaluación de riesgos

- 2.1 Una vez recibidos los reportes de peligros y ejecutadas las inspecciones de identificación de estos, el Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional debe realizar la evaluación de riesgos, para lo cual puede tener apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional cuando se requiera de una evaluación más integral.
- 2.2. La evaluación de riesgos debe ejecutarse en apego a los requerimientos de la norma INTE 31-06-07-2011 | Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional, la cual en su matriz de evaluación (RH-SSO-SGSSO-001-MT, ver anexo 4) implica como proceso a seguir:
- 2.3. Ingresar en la matriz de evaluación de riesgos las características del peligro y riesgo asociados, para lo cual debe considerar: Área, Lugar, Clasificación y Detalle del peligro; según el anexo B.1.
- 2.4. Debe describirse la condición de la operación, identificándola como:

<b>RUTINARIA (R)</b>	Se refiere a la actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es normalizable.
<b>NO RUTINARIA (NR)</b>	La actividad discurre de situaciones que no hacen parte de la rutina de trabajo.
<b>EMERGENCIA (E)</b>	Se refiere a situaciones planeadas o de emergencia y pueden, o no, constituirse en emergencias, pero que ciertamente no son intencionales.
<b>LIMPIEZA (L)</b>	El peligro se presenta cuando se realiza la limpieza programada o no programada en el área en donde se presenta el peligro.

Fuente: INTE 31-06-07:2011

- 2.5. Deberá indicarse los controles existentes y la cantidad de personal expuesto a la condición de peligro y riesgo asociado.
- 2.6. La evaluación de riesgos se calculará bajo la fórmula:  

$$R = P \times C, \text{ donde } P = D \times E.$$

R, riesgo | P, probabilidad | C, consecuencia | D, deficiencia | E, exposición  
 Para su cálculo ver anexo B.2.
- 2.7. Adicional a la evaluación debe indicarse la aceptación del riesgo según el nivel.
  - I: No Aceptable.
  - II: No Aceptable o Aceptable con control específico.
  - III: Aceptable.
  - IV: Aceptable.

## iii. Gestión de los riesgos

- 3.1. Para gestionar los riesgos, primero debe indicarse cuales controles son necesarios. Para ello se clarifican en:
  - Eliminación del Peligro (E)
  - Sustitución del Peligro (S)
  - Controles de Ingeniería (CI)
  - Controles Administrativos (CA)
  - Equipo de Protección Personal (EPP)
- 3.2. Posteriormente, debe definirse el plan de acción para la gestión del riesgo, el respectivo responsable de este plan y la fecha de compromiso para la finalización de las acciones para gestión del riesgo.

**iv. Revaloración del riesgo**

- 4.1. Una vez implementado el plan de acción para la gestión del riesgo, deberá repetirse el procedimiento de evaluación, con la finalidad de evaluar el Riesgo Residual una vez gestionadas las acciones.
- 4.2. Nuevamente debe indicar la aceptabilidad del riesgo bajo los mismos criterios de:  
**I:** No Aceptable.  
**II:** No Aceptable o Aceptable con control específico.  
**III:** Aceptable.  
**IV:** Aceptable.
- 4.3. Una realizado lo anterior, debe indicarse el estado de la gestión que puede ser **Finalizada, En proceso o Pendiente**. Así mismo debe indicarse la eficacia de la gestión determinada como: **Eficazmente gestionada, Requiere revisión y No satisface**.
- 4.4. Finalmente, si existen comentarios, podrán indicarse al final de la matriz.

**v. Comunicación y divulgación**

- 5.1. Una vez identificados los peligros y evaluados los riesgos es necesario que se realice la comunicación y divulgación de estos a los colaboradores a través de los programas y procedimientos establecidos en la empresa para la comunicación y divulgación, con ello se pretende informar al personal y hacerle consiente de las consecuencias negativas que pueden derivarse de los riesgos y motivarlos a prevenir la ocurrencia de estas.
- 5.2. Por otra parte, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional deberá realizar un informe general de resultados sobre la gestión de riesgos del período, la cual será en forma anual y bajo el formato del formulario RH-SSO-SGSSO-002-R (ver apéndice B.3).

Fin del documento



**1. Apéndice B.1. RH-SSO-SGSSO-002-F. Cronograma de inspecciones| Formato y Propuesta inicial**

• **FORMATO**

<b>Cronograma de inspecciones</b>	<b>RH-SSO-SGSSO-002-F</b>		
<b>Elaborado por:</b> Ing. Silvia Rojas Obando	<b>Año</b>	<b>2017</b>	<b>Versión</b> <b>1</b>

Inspección	Áreas	Responsable	Periodicidad	Cronograma													
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
<b>Total de inspecciones realizadas</b>																	
<b>Total de inspecciones programadas</b>																	
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>																	

• PROPUESTA INICIAL

<b>Cronograma de inspecciones</b>			<b>RH-SSO-SGSSO-002-F</b>			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando			Año	2017	Versión	1

Inspección	Áreas	Responsable	Periodicidad	Cronograma													
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Ergonomía	Todas	Coord. OSSO	Anual														
Orden y limpieza	Bodegas   Taller de mantenimiento	Comisión de Salud	Cuatrimstral														
Revisión de extintores	Todos los equipos	Comisión de Emergencias	Mensual														
Revisión del botiquín de brigada	Todos los botiquines		Mensual														
Revisión de Rutas de Evacuación	Todas las rutas		Mensual														
Inspección general de Oficinas	Muestra (34 áreas)	Coord. OSSO	Cuatrimstral														
Inspección de cocinetas	Todas	Facilidades	Semestral														
Inspección manejo de productos químicos	Soporte Técnico y Mantenimiento	Coord. OSSO	Cuatrimstral														
Inspección de áreas comunes	Todas	Coord. OSSO	Cuatrimstral														
Parqueos	Todos	Seguridad Física	Diario														
												<b>Total de inspecciones realizadas</b>					
												<b>Total de inspecciones programadas</b>					
												<b>Porcentaje de cumplimiento</b>					



2. Apéndice B.2. RH-SSO-SGSSO-003-F. Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.

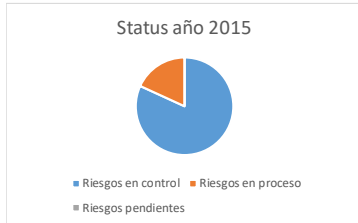
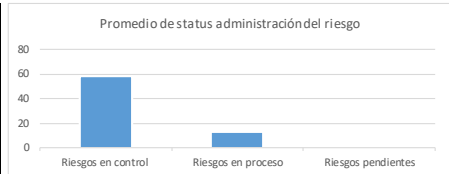
Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.		RH-SSO-SGSSO-003-F		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	2017	Versión
				1
Nombre de persona que reporta:		Fecha de reporte:		
Área o Departamento:				
<b>¿Qué se percibió?</b>				
<input type="checkbox"/>	Peligro	<input type="checkbox"/>	Riesgo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Incidente	<input type="checkbox"/>	Condición insegura	Otro
<input type="checkbox"/>	No conformidad	<input type="checkbox"/>	Acto inseguro	Especifique.
Detalle en forma clara y concisa, lo observado.				
¿Cuándo lo observó?				
¿Dónde lo observó?				
<b>Conceptos</b>				
<b>Peligro:</b> Llamado también factor de riesgo, se define como aquellos objetos, instrumentos, instalaciones, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.				
<b>Riesgo:</b> Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico. Las medidas de prevención y control tales como protección de maquinaria, estandarización de procesos, sustitución de sustancias, suministro de elementos de protección personal, tienen como objetivo reducir el grado de riesgo.				
<b>Incidente de trabajo:</b> Ocurrencia de un suceso o evento que no causa daño a la salud de las personas. Son precursores del accidente.				
<b>Condición insegura:</b> condición perteneciente al entorno de trabajo que significa un peligro y por ende la posibilidad de un incidente y/o accidente.				
<b>Acto inseguro:</b> condición ejecutada por la persona que significa un peligro y por ende la posibilidad de un incidente y/o accidente.				
Fecha de entrega de la boleta:				



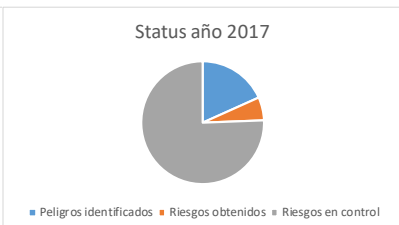
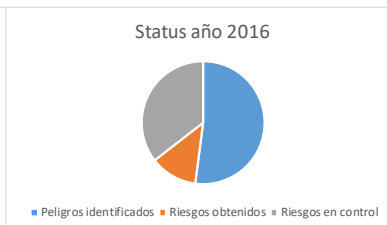
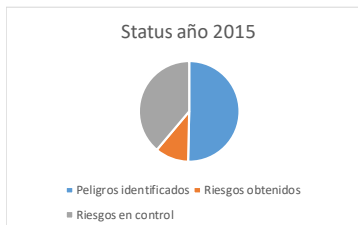
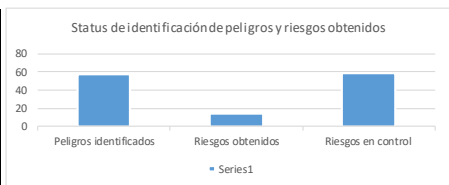
### 3. Apéndice B.3. RH-SSO-SGSSO-002-R. Informe de resultados de riesgos

Informe de resultados de riesgos		RH-SSO-SGSSO-002-R			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	2017	Versión	1

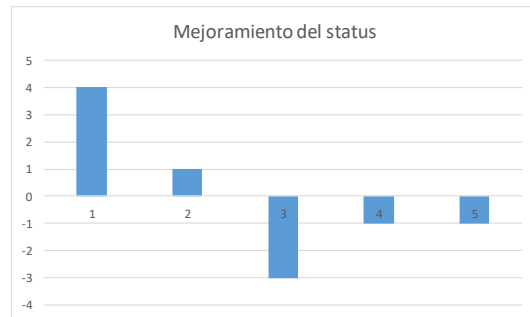
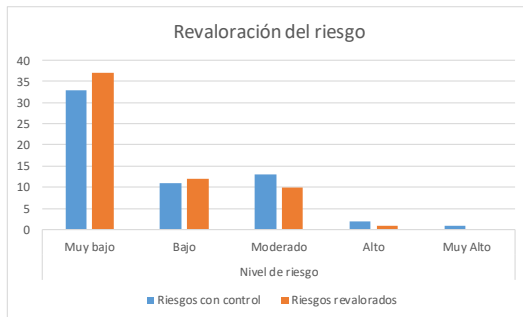
Categorización del riesgo	Año		
	2015	2016	2017
Riesgos en control			
Riesgos en proceso			
Riesgos pendientes			



Detalle	Año		
	2015	2016	2017
Peligros identificados			
Riesgos obtenidos			
Riesgos en control			



Revaloración del riesgo	Nivel de riesgo				
	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
Riesgos con control					
Riesgos revalorados					
Mejoramiento del status					



Nota: Los gráficos son ilustrativos.

#### 4. Anexo B.1. Clasificación y detalle de los posibles peligros a encontrar.

CLASIFICACIÓN DE PELIGRO
Físico
Químico
Biológico
Ergonómico
Mecánico
Eléctrico
De seguridad u operacional
Almacenamiento
Psicosocial y organizacional
Emergencias

DETALLE DEL PELIGRO ASOCIADO		
FÍSICO	QUÍMICO	BIOLÓGICO
Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	Contacto con productos químicos y/o materiales peligrosos	Contaminación por virus, bacterias, protozoarios, hongos, secreciones-excreciones corporales
Se percibe Humedad en el ambiente	Ingesta de productos químicos y/o materiales peligrosos	Contaminación por presencia de plagas (roedores, insectos, etc.)
ERGONÓMICO	Inhalación de productos químicos y/o materiales peligrosos	MECANICO
Esfuerzo físico excesivo (ritmo de trabajo o jornada)	Desecho inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	Maquinaria/Equipo Defectuoso
Levantamiento de carga excesivo (según legislación vigente)	Emanaciones de gases, vapores, polvos, humos, neblinas u otros	Herramienta Defectuosa
Posturas inadecuadas	Rotulación inadecuada de productos químicos y/o materiales peligrosos	Ausencia de dispositivos de seguridad (paros emergencia, sensores, etc.)
Movimientos repetitivos	Etiquetado inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	Ausencia de guardas o cobertores de seguridad
Trabajo en flexión de torso	Falta disponibilidad de las MSDS de productos químicos y/o materiales peligrosos	ALMACENAMIENTO
Trabajo continuo de pie quieto	Falta disponibilidad equipos para el control y/o contención de posibles derrames	Estiba Inadecuada de Materiales
Trabajo continuo sentado	PSICOSOCIAL Y ORGANIZACIONAL	Falta Identificación Cargas Máximas
Planos de trabajo inadecuado	Gestión Organizacional	Equipo para Almacenamiento en Mal Estado (tarimas, embalajes, etc.)
EMERGENCIAS	Características de la Organización del Trabajo	Falta Delimitación Espacios Almacenamiento
Caída de Aeronaves	Características del Grupo Social del Trabajo	Falta Delimitación Paso Peatonal y Vehicular
Deslizamientos o Avalanchas	Condiciones de la Tarea	Falta Barreras y Ayudas Físicas (barricadas, conos, espejos, rótulos)
Erupción Volcánica	Interface Personal Tarea	Sistemas Almacenamiento Inadecuados (estantes, racks, anaqueles)
Probabilidad Explosión	Jornada de Trabajo	OPERACIONALES
Incendio	Comportamiento	Caída a Distinto Nivel
Inundación	ELÉCTRICO	Caída a un Mismo Nivel
Sismo o Terremoto	Contacto Eléctrico Directo	Caída Objetos Desprendidos
Tempestad o Tormenta Eléctrica	Contacto Eléctrico Indirecto	Caída Objetos En Manipulación
Tornado, Ciclón o Vendaval	Sistemas Eléctricos Defectuosos	Caída Objetos Por Desplome
Vandalismo (Amenaza de Bomba o Extorsión, Asalto, Robo o Secuestro)	Líneas Conductoras Eléctricas Inseguras	Cortadura
	Exposición a Alta Tensión	Majonazo
	Falta Disponibilidad Conexiones a Tierra	Golpes Contra Objetos Fijos
	Compartimentos / Paneles Eléctricos Inseguros	Golpes Contra Objetos Móviles
	Falta Disponibilidad Dispositivos Control de Energía Peligrosa (Bloqueo/Tarjeta)	Proyección de Partículas
		Punzada
		Quemadura

## 5. Anexo B.2. Variables de evaluación de riesgos

VARIABLE	DESCRIPCIÓN																																	
<b>NIVEL DE DEFICIENCIA (D)</b>	<p><b>10 MUY ALTO:</b> Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como muy posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.</p> <p><b>6 ALTO:</b> Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.</p> <p><b>2 MEDIO:</b> Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.</p> <p><b>0 BAJO:</b> No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado.</p> <p>Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase tabla 8 de la norma.</p>																																	
<b>NIVEL DE EXPOSICIÓN (E)</b>	<p><b>4 CONTINUA:</b> La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.</p> <p><b>3 FRECUENTE:</b> La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.</p> <p><b>2 OCASIONAL:</b> La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.</p> <p><b>1 ESPORÁDICA:</b> La situación de exposición se presenta de manera eventual.</p>																																	
<b>NIVEL DE PROBABILIDAD (P)</b>	<p><b>40 ~ 24 MUY ALTO:</b> Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.</p> <p><b>20 ~ 10 ALTO:</b> Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.</p> <p><b>8 ~ 6 MEDIO:</b> Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.</p> <p><b>4 ~ 2 BAJO:</b> Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo.</p>																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Niveles de Probabilidad</th> <th colspan="4">Nivel de Exposición (E)</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">Nivel de deficiencia (D)</th> <th>10</th> <td>MA – 40</td> <td>MA – 30</td> <td>A – 20</td> <td>A – 10</td> </tr> <tr> <th>6</th> <td>MA – 24</td> <td>A – 18</td> <td>A – 12</td> <td>M – 6</td> </tr> <tr> <th>2</th> <td>M – 8</td> <td>M – 6</td> <td>B – 4</td> <td>B – 2</td> </tr> </tbody> </table>	Niveles de Probabilidad		Nivel de Exposición (E)						4	3	2	1	Nivel de deficiencia (D)	10	MA – 40	MA – 30	A – 20	A – 10	6	MA – 24	A – 18	A – 12	M – 6	2	M – 8	M – 6	B – 4	B – 2					
Niveles de Probabilidad		Nivel de Exposición (E)																																
		4	3	2	1																													
Nivel de deficiencia (D)	10	MA – 40	MA – 30	A – 20	A – 10																													
	6	MA – 24	A – 18	A – 12	M – 6																													
	2	M – 8	M – 6	B – 4	B – 2																													
<b>NIVEL DE CONSECUENCIA (C)</b>	<p><b>100 MORTAL O CATASTRÓFICO:</b> Muerte.</p> <p><b>60 MUY GRAVE:</b> Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad menor permanente, Incapacidad parcial permanente, Incapacidad total permanente o Gran invalidez).</p> <p><b>25 GRAVE:</b> Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).</p> <p><b>10 LEVE:</b> Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.</p>																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Nivel de riesgo R = P x C</th> <th colspan="4">Nivel de probabilidad (P)</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>40-24</th> <th>20-10</th> <th>8-6</th> <th>4-2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="4">Nivel de consecuencia (C)</th> <th>100</th> <td>I 4000-2400</td> <td>I 2000-1200</td> <td>I 800-600</td> <td>II 400-200</td> </tr> <tr> <th>60</th> <td>I 2400-1440</td> <td>I 1200-600</td> <td>II 480-360</td> <td>II 240</td> </tr> <tr> <th>25</th> <td>I 1000-600</td> <td>II 500-250</td> <td>II 200-150</td> <td>III 100-50</td> </tr> <tr> <th>10</th> <td>II 400-240</td> <td>II 200</td> <td>III 80-60</td> <td>IV 20</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de riesgo R = P x C		Nivel de probabilidad (P)						40-24	20-10	8-6	4-2	Nivel de consecuencia (C)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240	25	I 1000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50	10	II 400-240	II 200	III 80-60	IV 20
Nivel de riesgo R = P x C		Nivel de probabilidad (P)																																
		40-24	20-10	8-6	4-2																													
Nivel de consecuencia (C)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200																													
	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240																													
	25	I 1000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50																													
	10	II 400-240	II 200	III 80-60	IV 20																													
<b>NIVEL DE RIESGO (NR)</b>	<p><b>4000 ~ 600 (I):</b> Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.</p> <p><b>500 ~ 150 (II):</b> Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.</p> <p><b>120 ~ 40 (III):</b> Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.</p>																																	

**20 (IV):** Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

Fuente: INTE 31-06-07:2011

### C. Apéndice C | RH-SSO-SGSSO-002-P. Requisitos legales y otros.

Procedimiento de requisitos legales y otros.					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-002-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Establecer la metodología sistemática y coherente para la identificación y acceso a los requisitos legales, y otros que la organización suscriba relacionados con seguridad y salud ocupacional, aplicables a sus actividades, asegurando el seguimiento efectivo de su cumplimiento, como compromiso en su Política de Gestión.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a todas las actividades, centros de trabajo e instalaciones de la empresa en Costa Rica.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-002-MT</b>	Matriz de Requisitos Legales Seguridad y Salud Ocupacional. (Referencias Legales y Técnicas en la Base Documental Digital de Seguridad y Salud Ocupacional).				
<b>RH-SSO-SGSSO-003-R</b>	Resultados del análisis de la evaluación de requisitos legales en Seguridad y Salud Ocupacional				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección	Revisar y aprobar el procedimiento así como las actualizaciones que se hagan del mismo.				
Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento así como las actualizaciones que se hagan del mismo para ser presentado ante la gerencia. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Coordinar las entrevistas necesarias para la recaudación de información durante la inspección. Ejecutar el procedimiento. Implementar los planes de acción que nacen la inspección de requisitos legales. Dar soporte a las mejoras y dudas surgidas ante este tema por las partes interesadas.				
Asesor Legal	Comunicar a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional de los cambios o modificaciones en el marco legal en materia de seguridad y salud ocupacional. Dar seguimiento a los resultados de la evaluación de requisitos legales realizado por la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional.				
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Identificación de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables.</b></p> <p>1.1. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional realizará una revisión de las actualizaciones a la legislación y otros requisitos en seguridad y salud ocupacional aplicables a la empresa, podrá apoyarse del Asesor Legal para comprobar las interpretaciones a la ley, para identificar de manera efectiva cuales son aplicables a las actividades de la organización.</p> <p>1.2. Los requisitos legales y otros requisitos aplicables, serán identificados y registrados en el formulario RH-SSO-SGSSO-002-MT. Matriz de Requisitos Legales Seguridad y Salud Ocupacional (ver anexo C.1).</p>					

1.3. Ante cualquier cambio en los requisitos legales, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, deberá ser informado utilizando cualquiera de las siguientes vías:

- Mediante comunicado formal por parte del Departamento Legal.
- Mediante comunicado o notificación por parte de un tercero a la organización.

## **2. Evaluación de Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros.**

2.1. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, deberá realizar una evaluación inicial del cumplimiento de todos los requisitos legales y otros requisitos identificados en el RH-SSO-SGSSO-002-MT. Matriz de Requisitos Legales Seguridad y Salud Ocupacional. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- Leer detenidamente todos los requisitos legales y otros requisitos.
- Determinar su cumplimiento y aplicabilidad a las actividades desarrolladas.
- Registrar cualquier incumplimiento, estableciendo los planes de acción correspondientes y darle seguimiento a través del proceso de acción correctiva.

2.2. Una vez realizada la evaluación inicial, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional realizará una evaluación anual, (cada diciembre, por cierre de periodo), para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables, para lo cual deberá dar seguimiento la Gerencia de Recursos Humanos y el Asesor Legal de la compañía, los resultados deben presentarse en el documento RH-SSO-SGSSO-003-R (ver apéndice C.1).

## **3. Comunicación de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables.**

3.1. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, se asegurará de mantener informado a todo el personal relacionado con el cumplimiento de los requisitos legales, en sus actividades y el impacto sobre su incumplimiento para la organización. Dicha información será incluida en la identificación de necesidades de capacitación que es administrada anualmente por el Dpto. de Recursos Humanos.

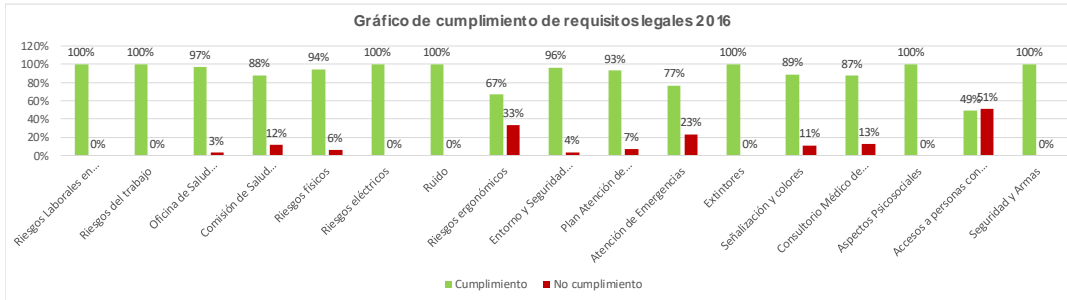
Fin del documento



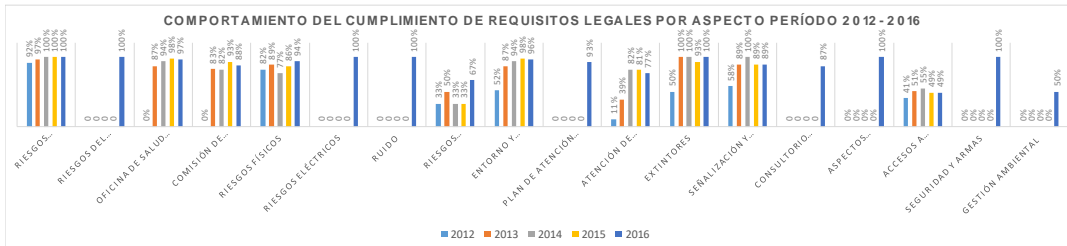
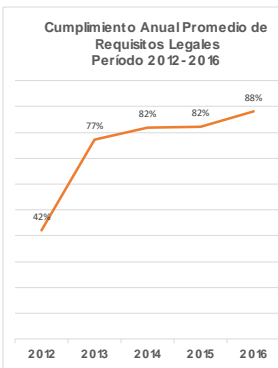
### 1. Apéndice C.1. RH-SSO-SGSSO-003-R. Resultados del análisis de la evaluación de requisitos legales en Seguridad y Salud Ocupacional.

Resultados del análisis de la evaluación de requisitos legales en Seguridad y Salud Ocupacional		RH-SSO-SGSSO-003-R			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	2017	Versión	1

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales							
Aspectos legales	Revisados	Aplicables	No aplicables	Cumplimiento	Cumplimiento (%)	No cumplimiento (%)	No cumplimiento
Riesgos Laborales en General							
Riesgos del trabajo							
Oficina de Salud Ocupacional							
Comisión de Salud Ocupacional							
Riesgos físicos							
Riesgos eléctricos							
Ruido							
Riesgos ergonómicos							
Entorno y Seguridad Industrial							
Plan Atención de Emergencias							
Atención de Emergencias							
Extintores							
Señalización y colores							
Consultorio Médico de Empresa							
Aspectos Psicosociales							
Accesos a personas con discapacidad							
Seguridad y Armas							
Gestión Ambiental							
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>
		<b>Porcentaje promedio de cumplimiento</b>			<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>



Aspectos legales	Cumplimiento Comparativo en años				
	2012	2013	2014	2015	2016
Riesgos Laborales en General					
Riesgos del trabajo					
Oficina de Salud Ocupacional					
Comisión de Salud Ocupacional					
Riesgos físicos					
Riesgos eléctricos					
Ruido					
Riesgos ergonómicos					
Entorno y Seguridad Industrial					
Plan de Atención de Emergencias					
Atención de Emergencias					
Extintores					
Señalización y colores					
Consultorio Médico de Empresa					
Aspectos Psicosociales					
Accesos a personas con discapacidad					
Seguridad y Armas					
Gestión Ambiental					
<b>CUMPLIMIENTO ANUAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>



## 2. Anexo C.1. RH-SSO-SGSSO-002-MT. Formato ejemplo de Matriz de Requisitos Legales en Seguridad y Salud Ocupacional.

Matriz de Requisitos Legales en Seguridad y Salud Ocupacional				RH-SSO-SGSSO-002-MT		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando			Año	2017	Versión	1
Normativa aplicable	Artículo	Descripción	Cumplimiento	Autoridad gubernamental o pública		

**Nota:** Esta matriz se desglosa en un libro de Excel, seccionada por áreas como se indica en el siguiente cuadro:

Área	Nombre y Número de Norma Jurídica	Fecha de Publicación
RIESGOS LABORALES GENERAL	Ley sobre Riesgos del Trabajo Ley N° 6727	24 de marzo de 1982
	Reglamento sobre Higiene Industrial Decreto 11492-SPPS	28 de mayo de 1980
	Norma Técnica de Seguros de Riesgo del Trabajo	07 de mayo de 2014
OFICINA DE SALUD OCUPACIONAL	Ley sobre Riesgos del Trabajo Ley N° 6727	24 de marzo de 1982
	Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud Decreto 34728-S	9 de setiembre de 2008
	Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional N° 39408-MTSS	23 de Noviembre de 2015
COMISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL	Ley sobre Riesgos del Trabajo Ley 6727	24 de marzo de 1982
	Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional N° 39408-MTSS	23 de Noviembre de 2015
RIESGOS FÍSICOS	C120 Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964	27 de enero de 1966
	C148 Convenio sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977	16 de junio de 1981
RIESGOS ELÉCTRICOS	Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad (No 36979)	15 de febrero de 2012
RIESGOS ERGONÓMICOS	Peso Máximo carga Manual y Examen de Aptitud Física (Convenio OIT) Decreto 11074-TSS	20 de marzo de 1981
ENTORNO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo Decreto No.1	2 de enero de 1967
	Reglamento sobre Higiene Industrial Decreto 11492-SPPS	28 de mayo de 1980
	Reglamento de Construcciones	22 de marzo de 1983
	Código Sísmico de Costa Rica No. 37070	10 de abril de 2012
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	Norma de Planes de Prevención y Atención de Emergencias para Centros Laborales o de Ocupación Pública. Requisitos. CNE-NA-INTE-DN-01	26 de agosto de 2014
	Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, Ley 8228	24 de abril del 2002

<b>ATENCIÓN DE EMERGENCIAS</b>	Manual de Disposiciones Técnicas Generales sobre Seguridad Humana y Protección contra Incendios Versión 2013	30 de agosto de 2012
	Reglamento a la Ley No. 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, Decreto Ejecutivo No. 34768-MP	9 de octubre de 2008
	Reforma Art 24 Decreto 13466-TSS. Botiquines en los Centros de Trabajo	4 de mayo del 2016
<b>EXTINTORES</b>	Procedimiento para el Mantenimiento y recarga de los Extintores Portátiles, Decreto Ejecutivo No. 25985-MEIC-MTSS	9 de mayo de 1997
	Extintores Portátiles contra el Fuego, Decreto Ejecutivo No. 25986-MEIC-MTSS	6 de mayo de 1997
	Extintores Portátiles contra el Fuego, Decreto Ejecutivo No. 25986-MEIC-MTSS	6 de mayo de 1997
<b>SEÑALIZACIÓN Y COLORES</b>	RTCR 292:1992. Seguridad contra Incendios, Señalización. Decreto Ejecutivo No. 26204-MEIC	13 de agosto de 1997
	Norma Oficial para la Utilización de Colores en Seguridad y su Simbología No. 12715-MEIC de 15 de junio de 1981	16 de julio de 1981
<b>CONSULTORIOS MÉDICOS - SALUD</b>	Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud Decreto 34728-S	9 de setiembre de 2008
	Normas para la Habilitación de Establecimientos de Consulta Externa General y de Especialidades Médicas. Decreto Ejecutivo No. 30699-S	24 de setiembre de 2002
	Dirección INS Salud Administración de dispensarios y consultorios médicos laborales	
	Reglamento del Sistema de Atención Integral de Medicina de Empresa	8 de abril de 2002
	Reglamento General de los Riesgos del Trabajo Decreto Ejecutivo No. 13466- TSS	7 de abril de 1982
<b>ASPECTOS PSICOSOCIALES</b>	Constitución Política de Costa Rica	7 de noviembre de 1949
	Código de Trabajo	29 de agosto de 1943
	Reglamento al artículo 148 del Código de Trabajo Decreto Ejecutivo No. 25570	4 de noviembre de 1996
	Ley de Aguinaldo para la Empresa Privada Ley No. 2412	29 de octubre de 1959
	Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la Docencia Ley No. 7476	3 de marzo de 1995
	Ley General sobre el VIH-SIDA Ley No. 7771	20 de mayo de 1998
	Ley N° 9028 Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud	22 de marzo de 2012
	Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud Decreto Ejecutivo N° 37185-S-MEIC-MTSS-MP-H-SP	27 de junio de 2012
	C14 Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921	25 de setiembre de 1984
	C106 Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficinas), 1957	04 de mayo de 1959
<b>ACCESO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	C95 Convenio sobre la protección del salario, 1949	2 de junio de 1960
	Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad No. 7600	29 de mayo de 1996
<b>SEGURIDAD Y ARMAS</b>	Reglamento de la Ley No. 7600 sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad Decreto No. 26831-MP	20 de abril de 1998
	Ley de Armas y Explosivos No. 7530	23 de agosto de 1995
	Reglamento a la Ley de Armas y Explosivos No. 25120-SP	13 de junio de 1996
	Ley de Servicios de Seguridad Privados No. 8395	5 de diciembre de 2003
	Reglamento a la Ley de Servicios de Seguridad Privados No. 33128-SP	24 de mayo de 2006
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Ley para la Gestión Integral de residuos N° 8845	24 de junio de 2010
	Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos Decreto N° 37567-S-MINAET-H	02 de noviembre de 2012
	Reglamento sobre el Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios (No. 38272/2014)	17 de febrero de 2011

Fuente: Ecolegal Consultores, Ltda. www.eco-legal.com | Actualizaciones: Rojas, S. 2016

**D. Apéndice D | RH-SSO-SGSSO-003-P. Objetivos y programas.**

Procedimiento de objetivos y programas de SSO				
Cód.	RH-SSO-SGSSO-003-P	Fecha	2017	Versión
<b>Objetivo:</b>				
Definir el orden secuencial para el diseño de los objetivos y metas en Seguridad y Salud Ocupacional, así como los programas que se establezcan para su cumplimiento.				
<b>Alcance:</b>				
El procedimiento aplica a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa en Costa Rica.				
<b>Documentos asociados:</b>				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-PL</b>	Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional.			
<b>RH-SSO-SGSSO-004-R</b>	Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico.			
<b>RH-SSO-SGSSO-004-F</b>	Descriptores de programas			
<b>Responsables:</b>				
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN			
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Revisión y seguimiento de las implementaciones y ejecución de los objetivos y metas. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.			
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Establecer los objetivos y metas en Seguridad y Salud Ocupacional. Identificar las fechas a ejecutar y finalizar los planes de acción. Dar seguimiento al rendimiento de los objetivos y metas. Establecer el cumplimiento de las actividades programadas y no programadas. Monitorear la eficiencia de cada programa y subprograma de Seguridad y Salud Ocupacional.			
Todo el personal	Respetar e implementar los programas, normas y políticas asociadas a los objetivos y metas de Seguridad y Salud Ocupacional.			
<b>Procedimiento:</b>				
<b>1. Definición de objetivos y metas de Seguridad y Salud Ocupacional.</b>				
1.1	La Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, la Gerencia de RRHH y la alta dirección tomarán como base la información obtenida de los siguientes procesos para el establecimiento de los objetivos y metas:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>• Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</li> <li>• Identificación de Requisitos Legales y Otros Requisitos</li> <li>• Estadísticas de Accidentes y Enfermedades Laborales</li> <li>• Otra información considerada.</li> </ul>			
1.2.	Los objetivos deben ser medibles y las metas deben estar enfocadas en lograr la mejora continua. Además, siempre deben considerar los recursos y partes interesadas.			
1.3.	Estos objetivos y metas serán incluidos en el formulario RH-SSO-SGSSO-001-PL Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional (ver apéndice D1), el cual tendrá como componentes básicos:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Meta</li> <li>• Actividades</li> <li>• Prioridad</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Responsable</li> <li>• Fecha Cumplimiento o Finalización</li> </ul>			

- 1.4. Para el diseño de los Objetivos y Metas en Seguridad y Salud Ocupacional, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional deberá considerar la participación de todo personal relacionado de las diferentes áreas de la organización.
- 1.5. Una vez concluido el diseño de los objetivos y metas estos serán presentados para su aprobación y posterior implementación a la alta dirección.
- 1.6. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional documentará en el registro RH-SSO-SGSSO-004-R Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico (ver apéndice D.2), el desempeño obtenido en periodos, justificando aquellos puntos de incumplimiento y añadiendo el detalle de aquellas actividades no programadas.

## **2. Programas de Seguridad y Salud Ocupacional.**

- 2.1. El programa es un documento en el que se van a determinar las medidas de intervención de acuerdo a lo detallado en los planes de acción establecidos en los objetivos y metas. Las actividades podrán desglosarse en forma de subprogramas para una mejor interpretación y desarrollo del mismo. A continuación, se detalla un ejemplo de los programas a implementar como línea base:
  - Identificación de peligros e incidentes
  - Orden y Limpieza
  - Higiene Ocupacional
  - Ergonomía
  - Preparación y atención de emergencias
  - Prevención y Protección de Incendios
  - Capacitación
  - Comunicación
- 2.2. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, diseñará los programas identificados necesarios para el cumplimiento de los objetivos y metas de Seguridad y Salud Ocupacional, y deberá hacer la respectiva descripción del mismo en el formulario RH-SSO-SGSSO-004-F Descriptores de programas (ver apéndice N), para que sea ubicado en los medios correspondientes para su divulgación y deberá asegurar que todo el personal se encuentre comunicado sobre la implementación del programa.
- 2.3. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, realizará el monitoreo de la eficacia en el período establecido para cada programa. Además deberá brindar la información necesaria a los responsables de cada área, relacionados con los programas para la mejora continua. Dicha información deberá estar disponible para el personal involucrado en las aplicaciones de los diversos programas, objetivos y metas, y deberá ser incluida como parte de la revisión por la dirección.

Fin del documento

LOGO

**1. Apéndice D.1. RH-SSO-SGSSO-001-PL. Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional.**

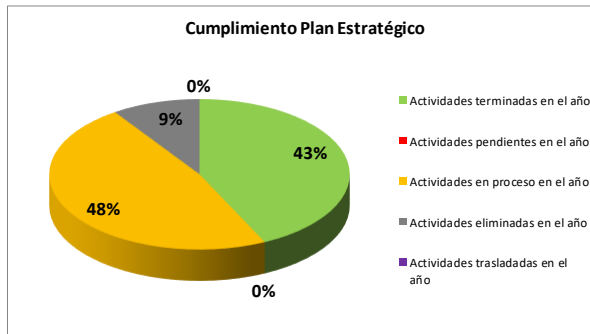
Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional											RH-SSO-SGSSO-001-PL		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando								Año		Versión		1	
OBJETIVO	META	CIMIENTO	PRESUPUESTO	ACCIONES A REALIZAR	PRIORIDAD	RESPONSABLE	FECHA FINALIZACIÓN	MES	FECHA A TRASLADAR	CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS		
										Terminado			
										Pendiente			
										En Proceso			
										Trasladada			
										Eliminada			

**2. Apéndice D.2. RH-SSO-SGSSO-004-R. Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico.**

Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico.		RH-SSO-SGSSO-004-R		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	Versión	1
PLAN ESTRATÉGICO ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RESUMEN ANUAL	
TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AÑO	0
ACTIVIDADES TERMINADAS EN EL MES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades terminadas en el año	0
ACTIVIDADES PENDIENTES EN EL MES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades pendientes en el año	0
ACTIVIDADES EN PROCESO EN EL MES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades en proceso en el año	0
ACTIVIDADES ELIMINADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades eliminadas en el año	0
ACTIVIDADES TRASLADADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Actividades trasladadas en el año	0
% DE CUMPLIMIENTO EN EL MES	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	% DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO	#DIV/0!

<b>SIN AVANCE</b>	MENOR A	65%	
<b>EN PROCESO</b>	IGUAL O MAYOR A	65%	MENOR QUE 90%
<b>REALIZADO</b>	IGUAL O MAYOR A	90%	



<b>Actividades trasladadas</b>	
<b>Actividades En proceso</b>	
<b>Actividades pendientes</b>	
<b>Actividades eliminadas</b>	

**E. Apéndice E | RH-SSO-SGSSO-004-P. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.**

Procedimiento de recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-004-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Definir el orden secuencial para el diseño de los objetivos y metas en Seguridad y Salud Ocupacional, así como los programas que se establezcan para su cumplimiento.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa en Costa Rica.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-005-F</b>	Presupuesto anual				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-S</b>	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional				
<b>Responsables:</b>					
<b>POSICIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Alta dirección Gerencia de RRHH		Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Revisión y seguimiento del procedimiento y las derivaciones que surgen de este. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento. Establecer los medios y formas para la rendición de cuentas y autoridad.			
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional		Identificar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema, elementos, planes y programas de este. Identificar las responsabilidades, funciones que son necesarias por las partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos y metas del programa. Presentar a la alta dirección las identificaciones realizadas para que puedan establecer la rendición de cuentas y autoridad.			
<b>Procedimiento:</b>					
<b>1. Recursos</b>					
1.1	El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, es responsable de la identificación de los recursos que serán necesarios durante cada período para asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y programas del sistema de gestión, por lo tanto debe comunicar en los plazos establecidos por la empresa cuáles son los recursos a necesitar, a través del formulario RH-SSO-SGSSO-005-F (ver apéndice E.1).				
1.2	La Gerencia de RRHH debe revisar los recursos solicitados y solicitar la aprobación a la alta dirección, una vez que esta brinde su aprobación deberá comunicar del resultado al Encargo de la Seguridad y Salud Ocupacional.				
1.3	El Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional deberá realizar un uso razonable de los recursos, siempre con previa autorización y reportando el aprovechamiento de los mismos.				
1.4	Al cierre de cada período debe presentarse el balance de aprovechamiento de los recursos solicitados.				
<b>2. Funciones</b>					
2.1.	El Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional deberá identificar cuáles son las partes interesadas en cada elemento, plan o programa que se derive del sistema y cuáles son las funciones mínimas que estas partes deben cumplir. Una vez identificadas debe presentarlas a la Gerencia de RRHH para revisión.				
2.2.	La Gerencia de RRHH deberá solicitar la aprobación de la alta dirección, informar los resultados al Encargado de la SSO, para que este último pueda proceder a ejecutar los procedimientos pertinentes y establecidos para la comunicación y divulgación de la información.				

2.3. Cada parte interesada debe revisar las funciones que le han sido asignadas y tendrá un plazo máximo de un mes posterior a la publicación, comunicación y divulgación de la información para presentar cualquier duda, sugerencia o contraposición.

2.4. El Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional y la Gerencia de RRHH tendrán un plazo máximo de 15 días para dar respuesta a la solicitud de revisión.

2.5. Una vez transcurrido el plazo entra en vigencia las nuevas funciones o cambios a estas que sea necesarias.

### **3. Responsabilidad**

3.1. La alta dirección es la responsable de determinar el grado de responsabilidad que cada colaborador según su puesto tenga sobre la seguridad y salud ocupacional.

3.2. Esta información deberá encontrarse documentada en el perfil de puesto de los colaboradores.

3.3. Por otra parte, cada plan, programa o procedimiento del sistema de gestión debe detallar los responsables y su respectivo rol a través de una matriz RACI que permita clarificar las responsabilidades y el involucramiento mínimo requerido en cada aspecto.

### **4. Rendición de cuentas**

4.1. Cada una de las partes interesadas en el sistema que se encuentren con funciones y responsabilidades activas en la gestión deberán rendir cuentas sobre su desempeño y participación dentro de la gestión.

### **5. Autoridad**

5.1. La máxima autoridad del sistema de gestión recae en la alta dirección por lo que estos deben revisar en forma constante los resultados del sistema para definir las acciones de mejora en conjunto con el Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional.

5.2. El Encargado de la Seguridad y Salud Ocupacional deberá elaborar informes de resultados de forma ejecutiva y resumida que permita reflejar los aspectos más relevantes del resultado y que permita a la alta dirección ejecutar su revisión.

Fin del documento



1. Apéndice E.2. RH-SSO-SGSSO-005-F. Presupuesto anual

Presupuesto Anual		RH-SSO-SGSSO-005-F		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando	Año		Versión	1

Cuenta	Cód.	Comentario	Descripción	Detalle	Monto	5%	Totales
<b>Pago de proveedores contrato fijo</b>							
					\$	\$	\$
<b>Requisitos de ley</b>							
					\$	\$	\$
<b>Programas e iniciativas</b>							
<i>Programa 1</i>							
					\$	\$	\$
<i>Programa 2</i>							
					\$	\$	\$
						<b>Total</b>	\$ -

**F. Apéndice F | RH-SSO-SGSSO-005- P. Competencia y formación.**

Procedimiento de competencia y formación					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-005-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Administrar el conocimiento, habilidades y motivación necesarios para todos los trabajadores, que permita que sean conscientes de sus riesgos, comprendan y sean competentes para realizar las actividades referentes a sus roles de trabajo, y cumplimiento con las políticas, objetivos y requerimientos en materia de seguridad y salud ocupacional.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a todas las actividades, centros de trabajo e instalaciones de la empresa en Costa Rica.					
<b>Documentos asociados:</b>					
RH-SSO-SGSSO-006-F	Necesidades de capacitación identificadas				
RH-SSO-SGSSO-002-PL	Plan de capacitación anual				
RH-SSO-SGSSO-007-F	Inventario de capacitación				
RH-SSO-SGSSO-005-R	Reporte de desempeño de la capacitación				
<b>Responsables:</b>					
<b>POSICIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Alta dirección Gerencia de RRHH		Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.			
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional		Definir el plan de capacitación anual. Coordinar las capacitaciones asociadas a Seguridad y Salud Ocupacional. Designar el contenido, metodología y evaluación de las actividades formativas directas. Generar los reportes de desempeño de la formación.			
Líderes		Apoyar las actividades de formación identificadas por la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional. Coordinar con la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional forma y seguimiento idóneo para las actividades a brindarse.			
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Competencia y formación general.</b></p> <p>1.1. Para asegurar que el personal sea concientizado en materia de Seguridad y Salud Ocupacional incluyendo la gerencia (alta dirección), es competente en la realización de forma segura de las tareas que realiza en su trabajo, así mismo que conoce sobre las políticas, procedimientos y normas que la empresa establezca en esta materia; debe en forma anual establecerse el Plan de Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional (RH-SSO-SGSSO-002-PL, ver apéndice O), el cual debe ser planteado en función de la información recolectada de las necesidades de capacitación, identificación de peligros y evaluación de riesgos, requisitos legales y otros, y cualquier otro aspecto que en su momento se considere necesario.</p> <p>1.2. El encargado de Seguridad y Salud Ocupacional es responsable de establecer los períodos de recepción de necesidades de capacitación (RH-SSO-SGSSO-006-F, ver apéndice O) anual en el mes de Enero, así como recopilar cualquier otra necesidad de capacitación que surja en el año para ser incluida en el próximo plan de capacitación.</p> <p>1.3. El encargado de Seguridad y Salud Ocupacional tendrá autoridad para establecer capacitaciones o formaciones extraordinarias al Plan de Capacitación cuando así lo considere oportuno o ante la presencia de accidentes graves o condiciones de riesgo importantes.</p> <p>1.4. Para personal de nuevo ingreso en la organización, se facilitará una capacitación de inducción con los contenidos más importantes del sistema de gestión en SSO. Esta capacitación estará a cargo del Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, y se estará realizando en forma mensual. La</p>					

participación en este procedimiento será registrada por el Departamento de Recursos Humanos bajo los críticos establecidos en el procedimiento de inducción para personal de nuevo ingreso.

- 1.5. En lo que respecta a contratistas, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional estará facilitándoles una capacitación focalizada a los riesgos y normativa interna aplicable para estos grupos, con el fin de que los mismos se apeguen y se involucren en la prevención sostenida por la empresa. La capacitación será realizada contra solicitud de parte del departamento que contrate el servicio subcontratado. La participación a esta capacitación será registrada por la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 1.6. Toda formación o capacitación debe ser evaluada en forma periódica para comprobar la eficiencia de la misma, por lo tanto, se debe incluir en el Inventario de Capacitación (RH-SSO-SGSSO-007-F, ver apéndice O) la evaluación correspondiente a cada capacitación.
- 1.7. Los resultados de las evaluaciones de eficiencia de las capacitaciones y formaciones deberán ser reportadas a través del formulario RH-SSO-SGSSO-005-R (ver apéndice F.1).

## **2. Competencia y Formación específica.**

- 2.1. La Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, será la responsable de coordinar la formación de los grupos de prevención de la empresa (Comisión de Salud Ocupacional y Comisión de Emergencias).
- 2.2. El Encargado de la Oficina deberá calendarizar para la Comisión de Emergencias capacitaciones o prácticas periódicas, que les permitan el refrescamiento de los conocimientos en materia de atención de emergencias y además que refuerce las competencias aprendidas en esta materia para garantizar el accionar adecuado por parte de este grupo.
- 2.3. Para la Comisión de Salud Ocupacional, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional será responsable de transmitirles el conocimiento que dicho grupo solicite o requiera en materia de Seguridad y Salud Ocupacional. Además, les facilitará opciones de formación por parte de otros entes o proveedores de formación en la materia.
- 2.4. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, debe participar de capacitaciones formativas que permitan la actualización y refrescamiento de conocimientos. Además de ello, permitir transmitir los mismos en forma oportuna a los grupos de prevención y demás áreas que la empresa considere necesario.

## **3. Concientización**

- 3.1. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, coordinará con el responsable de atender necesidades de Capacitación y Desarrollo del Dpto. de Recursos Humanos el diseño, desarrollo y seguimiento de los programas necesarios a fin de que el personal involucrado trabaje bajo un control suficiente de la gestión mediante el trabajo en equipo.

Fin del documento

**1. Apéndice F.1. RH-SSO-SGSSO-005-R. Reporte de desempeño de la capacitación.**

Reporte de desempeño de la capacitación		RH-SSO-SGSSO-005-R			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	Versión	1	
<b>Necesidades de capacitación</b>					
Necesidades de capacitación identificadas					
Necesidades de capacitación atendidas					
Aprovechamiento (%)					
<b>Control de aprovechamiento de capacitación</b>					
Total del personal _____		Promedio de HH: _____			
Horas de aprovechamiento en:	Total de Horas Capacitación	Indicador	Resultado	Indicador	Resultado
Todo el personal		Hcap / HH	#DIV/0!	Hcap / Tpersonal	#DIV/0!
Inducción			#DIV/0!		#DIV/0!
Brigadas			#DIV/0!		#DIV/0!
Coord. Oficina SSO			#DIV/0!		#DIV/0!
Contratistas			#DIV/0!		#DIV/0!

Nota: Los gráficos son ilustrativos.

## G. Apéndice G | RH-SSO-SGSSO-006-P. Comunicación, participación y consulta.

Procedimiento de comunicación, participación y consulta					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-006-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Mantener el flujo adecuado de información en temas propios de la gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa y fuera de ella, a las organizaciones gubernamentales que corresponde, asegurando que los miembros de la organización y demás receptores, la recibe y entienden.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a todas las actividades, centros de trabajo e instalaciones de la empresa en Costa Rica.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-008-F</b>	Minuta de reunión				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-PG</b>	Comunicación y divulgación de la seguridad y Salud Ocupacional.				
<b>RH-SSO-SGSSO-002-PG</b>	Participación en la seguridad y salud ocupacional				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Utilizar medios electrónicos y físicos para efectuar una comunicación interna adecuada de la gestión Seguridad y Salud Ocupacional. Representar a la empresa en temas de Seguridad y Salud Ocupacional ante los entes gubernamentales interesados.				
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Comunicación.</b></p> <p><b>1.1. Interna:</b></p> <p>El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, utilizará los recursos de la organización que estén a su alcance, para realizar la comunicación interna de asuntos relacionados con su gestión, algunos de estos recursos son medios electrónicos (correos, sitios, enlaces) y físicos (pizarras, panfletos, folletos, etiquetas o rótulos), la cual estará bajo la revisión y aprobación de la Gerencia de RRHH, quien revisará su aplicabilidad con las partes interesadas, así como el cumplimiento de los parámetros corporativos establecidos.</p> <p>Algunos aspectos clave que se deben informar en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, sin que se limiten a ellos, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromisos de la gerencia</li> <li>▪ Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>▪ Peligros y riesgos laborales</li> <li>▪ Objetivos, metas y programas</li> <li>▪ Requisitos legales aplicables</li> <li>▪ Cambios en el sistema de gestión</li> <li>▪ Procedimientos y programas</li> </ul> <p>Lo anterior involucra tanto a colaboradores como contratistas y visitantes de la organización.</p> <p><b>1.2. Externa:</b></p>					

El Encargado de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional tiene la responsabilidad de fungir como Representante de la Gerencia ante entidades gubernamentales y privados, en materia de seguridad y salud ocupacional el cual involucra la comunicación en ambas vías de información pertinente a la gestión.

No obstante, a nivel externo, el Departamento de Comunicación y Mercadeo, es el único autorizado, para realizar la comunicación externa con dichos entes gubernamentales y privados, cuando las circunstancias así lo ameriten (caso fortuito o de fuerza mayor) y ningún trabajador podrá dirigirse a ellos, sin antes ser autorizado para hacerlo por la organización.

## 2. Participación

2.1. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, utilizará a los recursos que estén a su alcance, para procurar la participación del personal en asuntos relacionados con la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, estos recursos pueden ser medios electrónicos (correos, sitios, enlaces) y físicos (formularios, boletas, registros).

2.2. Así mismo, podrá gestionarse la realización de reuniones individuales o grupales, como una herramienta de participación directa del personal, en el diálogo o discusión de temas relacionados con Seguridad y Salud Ocupacional, las cuales pueden ser organizadas por los gerentes, jefes o mandos medios con el apoyo de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional. Los puntos tratados y acuerdo serán documentados en el formulario RH-SSO-SGSSO-008-F Minuta de reunión (ver apéndice G.1).

2.3. Algunos aspectos clave, en los que se considera que el personal podrá participar en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, son los siguientes, sin limitarse a ellos:

- Consultas de controles establecidos
- Recomendaciones para la mejora continua
- Comunicación de nuevos peligros y riesgos
- Reporte de incidentes o accidentes
- Reporte de condiciones o prácticas inseguras

Lo anterior involucra tanto a colaboradores como contratistas y visitantes de la organización.

## 3. Consulta

3.1. Las consultas con partes externas interesadas sobre aspectos que puedan afectar a la organización, serán realizadas por el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, o por quien la Gerencia designe. Este coordinará la información requerida y tiempos de respuesta idóneos.

3.2. Algunos factores que involucran la consulta con partes externas son:

- Cambios en los planes de gestión institucionales
- Peligros que puedan impactar a vecinos o procedentes de vecinos
- Cambios en los requisitos legales u otros requisitos aplicables

3.3. Toda la información relacionada con comunicados, requerimientos o consultas vinculados a la Gestión, serán documentados por el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional para su custodia.

3.4. Para garantizar que la comunicación, participación y consulta sea constante, el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional debe implementar y mantener los programas de RH-SSO-SGSSO-001-PG Comunicación y divulgación de la seguridad y Salud Ocupacional y RH-SSO-SGSSO-002-PG Participación en la seguridad y salud ocupacional.

Fin del documento

LOGO

**1. Apéndice G.1. RH-SSO-SGSSO-008-F. Minuta de reunión.**

<b>Minuta de reunión</b>	<b>RH-SSO-SGSSO-008-F</b>	
	AÑO	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando	VERSIÓN	01

FECHA REUNION: \_\_\_\_\_

HORA INICIO: \_\_\_\_\_

LUGAR REUNION: \_\_\_\_\_

HORA FINALIZACIÓN: \_\_\_\_\_

ASISTENCIA DE LA REUNIÓN			
NOMBRE	EMPRESA	PUESTO	FIRMA
PUNTOS TRATADOS			
1			
2			
3			
ACUERDOS PARA SEGUIMIENTO			
ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	
1			
2			

## H. Apéndice H | RH-SSO-SGSSO-007-P. Documentación y control de documentos y registros.

Procedimiento de documentación y control de documentos y registros					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-007-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Mantener la documentación requerida en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa bajo las condiciones y controles necesarios.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-001-CN</b>	Control de documentos y registros				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Establecer, implementar y mantener el procedimiento de documentación. Mantener actualizado los controles requeridos para la documentación y registros.				
<b>Procedimiento:</b>					
<b>1. Documentación</b>					
1.1 El sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional requiere que la información derivada de él se encuentre debidamente documentada con la finalidad de poder mantener controles que permitan realizar la medición del desempeño del mismo.					
2.1 La información a documentar incluye pero no se limita a:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Objetivos y metas de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Programas de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Procedimientos del sistema de gestión.</li> </ul>					
3.1 Se sugiere utilizar la siguiente nomenclatura para la definición de los documentos, recordando que esta se incluye en el código de documentos al final, después del consecutivo numérico:					
	<b>Nomenclatura</b>	<b>Descripción</b>			
	PLT	Política			
	PL	Plan			
	P	Procedimientos			
	PG	Programa			
	CN	Control			
	I	Instrucción			
	PT	Protocolo			
	MT	Matriz			
	R	Registro			
	F	Formulario			
	G	Guía			
	E	Estrategia			

**2. Control de documentos**

2.1 Los documentos exigen revisión periódica y por tanto se requieren controles al respecto, determinados en específico los siguientes:

- Todo documento debe contar con la aprobación de la alta dirección para ser implementado.
- Deben contar con revisión y actualización periódica mínima anual, misma que será aprobada por la alta dirección.
- Todo documento debe ser legible, comprensible y de fácil lectura.

2.2. El Control de Documentos y Registros (RH-SSO-SGSSO-001-CN, ver apéndice H.1), corresponde a un documento donde se detalla el cumplimiento con los aspectos de control que permite asegurar la identificación de cambios, actualizaciones y la importancia de estos.

2.3. Una vez que un documento es actualizado, debe identificarse la modificación en el número de versión y el año, en los medios de comunicación y divulgación sólo permanecerán los documentos más actualizados.

**3. Control de registros**

3.1. Los registros, son documentos que almacenan información importante sobre la implementación de los diferentes documentos, por lo tanto, de ellos también se exige revisión periódica y requiere de controles al respecto, determinados en específico los siguientes:

- Todo registro debe contar con identificación y ser coherente al documento que le refiere.
- Los registros deben ser almacenados en forma digital y física (cuando se amerite) en la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Ningún registro puede ser divulgado o tomado sin previa autorización de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, Gerencia de RRHH y/o la alta dirección, y se encontrarán disponibles posterior a contar con las aprobaciones respectivas.

3.2. En el Control de Documentos y Registros se asegura la identificación de cambios, actualizaciones y la importancia de estos para los registros.

3.3. Una vez que un registro es actualizado, debe identificarse la modificación en el número de versión y el año, en los medios de comunicación y divulgación sólo permanecerán los registros más actualizados.

Fin del documento

## 1. Apéndice H.1. RH-SSO-SGSSO-001-CN. Control de documentos y registros

Control de documentos y registros			RH-SSO-SGSSO-001-CN		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	Versión	1	

Documento	Cód.	Versión	Fecha de autorización	Fecha de actualización	Periodicidad	Calidad del documento			Actualizaciones aplicadas
						Legible	Comprensible	Fácil lectura	

**I. Apéndice I | RH-SSO-SGSSO-08-P. Control operacional.**

Procedimiento de control operacional					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-008-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Establecer las pautas para la elaboración de procedimientos o instrucciones de trabajo, que permitan la identificación y control de las operaciones y actividades de la organización, que pueden afectar directa o indirectamente a los trabajadores, asegurando que las políticas sean respetadas y seguidas; y que los objetivos y metas sean alcanzados.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-002-CN</b>	Listado de Controles Operacionales				
<b>RH-SSO-SGSSO-005-P</b>	Competencia y formación				
<b>RH-SSO-SGSSO-006-P</b>	Comunicación, participación y consulta.				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Diseñar procedimientos e instrucciones para preservar la seguridad y salud ocupacional. Coordinar la implementación de los procedimientos e instrucciones diseñadas. Dar seguimiento al control operacional. Informar de los cambios e inconformidades que puedan presentarse en los controles operacionales.				
Todo el personal	Seguir los procedimientos e instrucciones de seguridad y salud ocupacional Colaborar con los procedimientos e instrucciones.				
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Desarrollo</b></p> <p>1.1. Un control operacional, es una herramienta utilizada para minimizar, controlar o eliminar gradualmente, los peligros identificados en las diferentes actividades o tareas que se realizan en la organización, cuyos riesgos ya han sido evaluados.</p> <p>1.2. Con la información obtenida del Procedimiento de Identificación y Evaluación de Riesgos (RH-SSO-SGSSO-002-P), el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, realiza un análisis con el personal relacionado a las operaciones y actividades con un grado de riesgo significativo.</p> <p>1.3. Una vez identificadas estas operaciones y actividades tanto internas como subcontratadas, al igual que equipos, bienes y servicios, se evalúan cuales controles existen en la organización para garantizar que dichas operaciones sean ejecutadas de manera tal, que se pueda minimizar el riesgo o exposición a la seguridad y salud ocupacional. Por lo que dichos controles se encuentran registrados para su control en el formulario RH-SSO-SGSSO-002-CN Listado de Controles Operacionales (ver apéndice I.1).</p> <p>1.4. En aquellos casos donde no exista un control para determinada operación o actividad riesgosa, se debe establecer una propuesta de control para que sea expuesta a la alta dirección y la misma realice la debida revisión y aprobación, de esta forma se procede con la implementación.</p> <p>1.5. Los procedimientos o instrucciones desarrollados como controles, son divulgados por el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, a todo el personal de la organización, a través de los mecanismos de participación y actividades formativas descritas en el procedimiento RH-SSO-</p>					

SGSSO-006-P Competencia y formación (ver apéndice F) y RH-SSO-SGSSO-007-P Comunicación, participación y consulta (ver apéndice G).

- 1.6. Los controles operacionales existentes, son comunicados a los proveedores, personal contratista, y otras partes interesadas cuyas actividades afecten o puedan afectar el desempeño ambiental, en la Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.
- 1.7. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, revisará estos procedimientos o instrucciones cada año o cuando se presenten alguna(s) de las siguientes situaciones:
- Ocurran cambios en la legislación
  - Se establezcan nuevas políticas y lineamientos de la organización
  - Se realicen observaciones durante auditorías internas o externas
  - Exista adquisición de nueva maquinaria o equipo o existan nuevos proyectos o procesos
  - Se presente otros eventos, que por su naturaleza, puedan generar modificaciones en las actividades de la organización.

Fin del documento

### 1. Apéndice I.1. RH-SSO-SGSSO-002-CN. Listado de Controles Operacionales

Listado de Controles Operacionales		RH-SSO-SGSSO-002-CN		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	Versión	1

Controles operacionales básicos				Fecha de implementación	Próxima revisión
ID	Descripción				
Controles operacionales por cumplimiento legal				Fecha de implementación	Próxima revisión
Apartado	Incumplimiento	Condición encontrada	Control		
Controles operacionales por riesgos				Fecha de implementación	Próxima revisión
Apartado	Riesgo	Control			

## J. Apéndice J | RH-SSO-SGSSO-009-P. Medición y seguimiento del desempeño.

Procedimiento de medición y seguimiento del desempeño					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-009-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Describir los mecanismos establecidos para la realización del seguimiento y la medición de las características clave, de las operaciones relevantes del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-003-CN</b>	Control de indicadores.				
<b>RH-SSO-SGSSO-001-PL</b>	Plan Estratégico Anual en Seguridad y Salud Ocupacional.				
<b>RH-SSO-SGSSO-004-R</b>	Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico.				
<b>RH-SSO-SGSSO-006-R</b>	Registro de resultados del desempeño de la gestión.				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Establecer el cronograma anual de inspecciones Llevar a cabo inspecciones planeadas y no planeadas. Dar seguimiento a las no conformidades identificadas en las inspecciones. Generar reportes de las inspecciones y mantener el control de los registros generados.				
Todo el personal	Seguir los procedimientos e instrucciones de seguridad y salud ocupacional Colaborar con la información requerida durante la inspección.				
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Medición y seguimiento de los objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p> <p>1.1. El sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, debe contar con la medición y seguimiento de su desempeño, con la finalidad de evidenciar sus ventajas, mejora continua y necesidad de actualización en cada uno de sus elementos.</p> <p>1.2. Para llevar a cabo la medición del desempeño en lo referente a objetivos, es necesario establecer el Plan Estratégico Anual (RH-SSO-SGSSO-001-PL, ver apéndice D.1), que permite medir el nivel de avance en el cumplimiento de los objetivos y metas definidos a cumplirse en el período.</p> <p>1.3. Por otra parte, el resultado de esta medición se realiza en forma semestral haciendo uso del RH-SSO-SGSSO-006-R Reporte de cumplimiento del plan estratégico (ver apéndice D.2).</p> <p><b>2. Medición y seguimiento de los planes, programas y procedimientos de SSO</b></p> <p>2.1. Para llevar a cabo la medición y seguimiento de los planes, programas y procedimientos, es necesario que se establezcan los indicadores de desempeño en cada uno, de esta forma se incluirán en el RH-SSO-SGSSO-003-CN Control de Indicadores (ver apéndice Q).</p> <p>2.2. El control de indicadores permite agrupar todos los indicadores de la gestión, visualizando el desempeño global e individual del sistema, en él debe detallarse: tipo de indicador, descripción, detalle, fórmula, unidad de medida, meta y nota alcanzada.</p> <p>2.3. La información resultante del control de indicadores permite a la alta dirección revisar y proponer acciones de mejora a los aspectos que no tengan el desempeño deseado.</p>					

2.4. La revisión del control de indicadores debe ser mínima mensual y máxima trimestral, debida a que los diferentes programas, planes o procedimientos cuentan con plazos de revisión distintos. Anualmente, debe realizarse una revisión global ejecutable al final de cada período con la finalidad de generar un registro de resultados.

### 3. Medición y seguimiento de la eficacia de los controles

3.1. Los controles definidos en el sistema, deben contar con el debido seguimiento y medición, por lo tanto, deben revisarse en forma constante, mínima mensual, máxima trimestral, para validar que las fechas de compromiso sean cumplidas.

4. La información resultante debe ser ingresada al registro de resultados del desempeño de la gestión de SSO (RH-SSO-SGSSO-006-R, ver apéndice J.1).

Fin del documento

## 1. Apéndice J.1. RH-SSO-SGSSO-006-R. Registro de resultados del desempeño de la gestión.

Registro de resultados del desempeño del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	RH-SSO-SGSSO-006-R			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando	Año	2017	Versión	1

Detalle	Metas	Logros (%)	Resultados
Administración de riesgos			
Requisitos legales			
Cumplimiento Plan Estratégico			
Involucramiento del personal			
Programa de capacitación			
Control operacional			
Accidentabilidad			
Preparación y respuesta ante emergencias			
Auditorías			
Indicadores de la gestión			
<b>Desempeño global</b>			

### K. Apéndice K | RH-SSO-SGSSO-010-P. Investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas.

Procedimiento de investigación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-010-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Definir el procedimiento que se seguirá para el reporte, investigación y registro de incidentes, accidentes y enfermedades laborales y no conformidades, que permita la identificación de los eventos no deseados que causaron o pudieron causar lesión a personas, daños a la propiedad, ambiente o pérdida en el proceso, estableciendo las acciones correctivas o preventivas necesarias para que dichos eventos no vuelvan a ocurrir en el futuro.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
RH-SSO-SGSSO-020-I	Gestión de procesos de remodelación en infraestructura física.				
RH-SSO-SGSSO-021-I	Reporte de accidentes e incidentes.				
RH-SSO-SGSSO-010-F	Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades.				
RH-SSO-SGSSO-011-F	Registro y Reporte Estadístico de Accidentes y Enfermedades.				
RH-SSO-SGSSO-003-F	Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.				
RH-SSO-SGSSO-004-CN	Control estadístico de siniestralidad global.				
RH-SSO-SGSSO-005-CN	Control de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.				
RH-SSO-SGSSO-007-R	Comunicados OSSO, resultados de investigación				
RH-SSO-SGSSO-003-E	Plataforma Informática de Reportes de Seguridad y Salud Ocupacional				
<b>Responsables:</b>					
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN				
Alta dirección Gerencia de RRHH	Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.				
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional	Realizar las investigaciones pertinentes. Documentar la información obtenida de la investigación. Presentar la información a las partes correspondientes, afectado, jefatura, Recursos Humanos.				
Todo el personal	Dar la información real y sincera al momento de las investigaciones. Colaborar con la investigación.				
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Atención de accidentes o enfermedad laboral</b></p> <p>1.1. Una vez ocurrido el accidente, a la persona afectada se le deben brindar los primeros auxilios, en caso de que la gravedad lo permita, la investigación debe iniciarse en ese mismo momento, con la entrevista al afectado, para establecer la versión preliminar.</p> <p>1.2. La persona que atiende debe comunicar a la persona responsable del área, sobre la situación presentada. El responsable del área y el Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional deberán llenar el RH-SSO-SGSSO-010-F Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades (ver apéndice K.1), luego de realizada la investigación correspondiente.</p> <p>1.3. Una vez en el sitio, los responsables de la investigación deben entrevistar a todos los testigos y verificar todos los detalles, ya que cualquier detalle, por más insignificante que parezca debe ser evaluado, pues allí puede estar la clave de la solución o de la mejora que debe realizarse.</p>					

**2. Investigación de accidentes o enfermedades laborales:**

- 2.1. La investigación se hará "In Situ" (en el lugar donde se produjo el evento) a fin de obtener datos fehacientes de lo ocurrido, tomando en cuenta la "Metodología de las 4P" para la recolección de evidencias, a saber:
- Posición: Esquemas, fotografías generales y particulares, mapas, etc.
  - Personas: Testigos oculares, entrevistas individuales (que expliquen lo que recuerden), etc.
  - Partes: Analizar las partes del equipo, máquina con que se realizó el contacto.
  - Papel: Registros de capacitación, registros de mantenimiento, programación de tareas, prácticas, normas y procedimientos de trabajo, etc.
- 2.2. El paso más importante de una investigación de accidentes es determinar, junto a las personas de mayor conocimiento, lo que realmente sucedió. Podría ser tanto de uno de los trabajadores, como de cualquier persona que pudo haber resultado lesionada durante el accidente. Unas pocas preguntas adecuadas servirán para identificar aquellos que tienen más conocimiento.
- 2.3. Los responsables de la investigación deben reunirse para unificar criterios y plantear las no conformidades identificadas con el fin de establecer las acciones correctivas o acciones preventivas necesarias; las cuales además serán monitoreadas por medio del formulario RH-SSO-SGSSO-005-CN Control de no conformidades, acciones correctivas o preventivas (ver apéndice K.2).
- 2.4. El Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades (RH-SSO-SGSSO-010-F, ver apéndice K.3) es el único documento de reconocimiento del Accidente y Enfermedad Laboral, para efecto de proceder a enviar la Boleta de Aviso de Accidente o Enfermedad de Trabajo y Orden de Atención Médica o denuncia ante el ente asegurador (INS).
- 2.5. Para facilitar la investigación, tomar medidas correctivas oportunas, evitar la repetición y cumplir con la presentación de la documentación en el plazo legal vigente, es fundamental que los responsables de la investigación hagan entrega del Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional en un tiempo no mayor a las 24 horas siguientes a su ocurrencia.
- 2.6. El Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, documentará la información del Accidente o Enfermedad Laboral, con una copia de la Boleta de Aviso de Accidente o Enfermedad de Trabajo y Orden de Atención Médica o denuncia ante el ente asegurador y las copias de la Incapacidad respectiva si la tuviese.

**3. Denuncia obligatoria de accidente o enfermedad laboral:**

- 3.1. Todo trabajador que sufriera un Accidente o Enfermedad Laboral, deberá denunciar el mismo en forma inmediata a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, como se indica en la instrucción RH-SSO-SGSSO-021-I Reporte de accidentes.

**4. Registros y reportes estadísticos**

- 4.1. El registro de los Accidentes y Enfermedades Laborales lo realizará el responsable de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional en el RH-SSO-SGSSO-011-F Registro y Reporte Estadístico de Accidentes y Enfermedades (ver apéndice K.3).
- 4.2. La información debe ser organizada mensualmente, de acuerdo a lo que establece la Norma INTE 31-09-01-02 Registro, Clasificación y Estadísticas de Riesgos Laborales en la Empresa, para que pueda mantener el control de los siguientes indicadores:
- Índice de Frecuencia
  - Índice de Incidencia
  - Índice de Gravedad
  - Días perdidos por accidente, enfermedad y brote.
  - Tasas de ausentismo

4.3. Además de lo anterior la información debe ser organizada entre otras las siguientes variables:

- Índole de la lesión
- Parte del cuerpo afectada
- Tipo de accidente
- Agente causal
- Condición material insegura
- Acto inseguro

4.4. La información obtenida debe ser del conocimiento de todas las personas responsables del funcionamiento de la empresa y de los colaboradores de la misma.

4.5. Además de lo anterior, la información anual es comparada con los años anteriores en forma global, este procedimiento se lleva a cabo por medio del formulario RH-SSO-SGSSO-004-CN Control estadístico de siniestralidad global (ver apéndice K.4).

**5. Atención de incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras.**

5.1. Todo colaborador, contratista o visitante, está en derecho y obligación de reportar todo incidente, accidente, no conformidad o peligro que pueda identificar en las instalaciones, entorno laboral o bien en las tareas que ejecuta, con la finalidad de prevenir una lesión o daño a la integridad física suya o de cualquier otro miembro de la compañía.

5.2. El reporte de incidentes y no conformidades debe realizarse a la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional a través de la boleta RH-SSO-SGSSO-003-F Boleta de identificación de peligros, riesgos, incidentes, no conformidades, actos y condiciones inseguras (ver apéndice B.2).

5.3. Una vez recibido el reporte la Encargada de la OSSO deberá iniciar una investigación del caso, para poder identificar las causas del incidente y no conformidades.

5.4. Toda la información que sea parte de la investigación debe tratarse como confidencial para protección de la empresa y los colaboradores que participen de la misma.

5.5. Al finalizarse la investigación, se generará el reporte de resultados en el formato de RH-SSO-SGSSO-007-R Comunicados de la OSSO (ver apéndice K.5), este reporte será entregado a la Gerencia de Recursos Humanos y jefatura del área que le corresponde atención según cada caso.

5.6. Las causas y recomendaciones que se extiendan de la investigación de incidentes y no conformidades serán indicadas en el formulario RH-SSO-SGSSO-005-CN Control de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, para su seguimiento.

Fin del documento

### 1. Apéndice K.1. RH-SSO-SGSSO-010-F. Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades.

<b>Informe de Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades</b>		<b>RH-SSO-SGSSO-010-F</b>	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		<b>Año</b>	<b>Versión</b> 1

<b>Empresa</b>		<b>Edificio:</b>		<b>Lugar:</b>	
<b>Departamento:</b>		<b>Área de trabajo:</b>		<b>Maquina Proceso:</b>	
<b>Nombre del trabajador:</b>		<b># Cedula:</b>		<b>Sexo:</b>	
				Masc.	Fem.
<b>Edad:</b>		<b>Fecha de diagnóstico por enfermedad:</b>		<b>Hora:</b>	
<b>Dirección:</b>					
<b>Puesto del afectado:</b>		<b>Que trabajo hacia:</b>		<b>Turno:</b>	
<b>Tiempo de trabajar con la empresa:</b>			<b>Tiempo de servicio en este puesto:</b>		
Años:		Meses:	Años:		Semanas:
			Meses:		Días:
<b>Tipo de empleado</b>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Tiempo Completo		Parte del tiempo		Temporal	
				<input type="checkbox"/>	
				Por época	
				<input type="checkbox"/>	
				No es empleado	
<b>Descripción del accidente / enfermedad:</b>					
<b>¿Ha ocurrido otro accidente / enfermedad como este antes?</b>					
<b>Descripción de la naturaleza de la lesión y la parte del cuerpo afectada</b>					
Tipo de lesión:		Tipo de enfermedad:			
Severidad:		Leve		Serio	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		Grave		Parte del	
		<input type="checkbox"/>		Cuerpo:	
Fatalidad:		si _____ no _____			
<b>Nombre y dirección del Medico:</b>					
<b>Nombre y dirección del Hospital o Clínica:</b>					
<b>Localización específica del Accidente:(donde ocurrió)</b>					

Complete la información para los casos de accidentes:

**Descripción y detalle del accidente (secuencia de eventos)**

1. Que hizo el empleado 24 horas antes del accidente?

2. Que es lo que estaba haciendo el trabajador después de reportarse a trabajar?

3. Describa exactamente lo que él o ella estaban haciendo cuando ocurría el accidente

**Nombre del Supervisor del trabajador:**

**Puesto:**

**¿Dónde estaba el supervisor en el momento del accidente?**

**Hay un procedimiento escrito para hacer este trabajo**

**Se siguió el procedimiento**

Si  No

Si  No

Incluye reglas de seguridad

Estamos siguiendo las reglas

Si  No

Si  No

**Describe las violaciones a las reglas**

**El Supervisor refuerza las reglas de seguridad**

Si  No

El trabajador estaba entrenado en las reglas de seguridad

Si  No ¿Cuándo?

Fecha:

¿Por quién?

Involucró

Maquinas  Equipos  Procesos  Materiales Peligrosos

Hubo Testigos

Si

**Nombre:** \_\_\_\_\_

No

Se obtuvo sus testimonios

Si

¿Quién? \_\_\_\_\_

No

Causa básica del accidente / enfermedad (Métodos de Ingeniería /Reglas /Entrenamiento)

Acciones de mitigación:

LOGO

Oportunidades de mejora para estos casos:

<u>Recomendación</u>	<u>Responsable</u>	<u>Fecha Final</u>
1		
2		
3		
4		
5		

OTRAS:

Preparado por:	Puesto:	Fecha:
Revisado por:	Puesto:	Fecha:



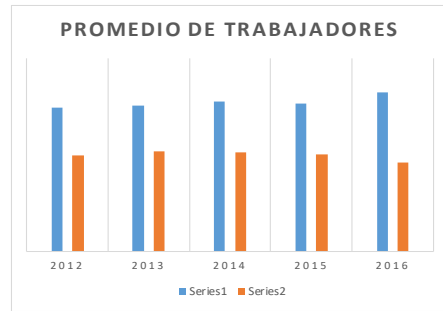


4. Apéndice K.4. RH-SSO-SGSSO-004-CN. Control estadístico de siniestralidad global.

Control estadístico de siniestralidad global.				RH-SSO-SGSSO-004-CN	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando				Año	1

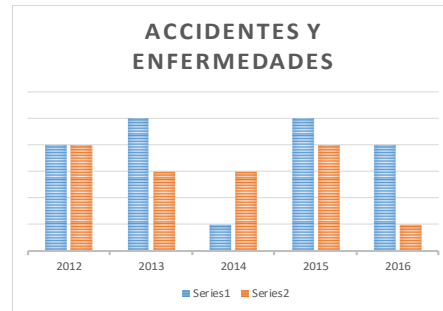
Promedio de trabajadores

Género	Año	Año	Año	Año	Año
Hombres					
Mujeres					
Total					



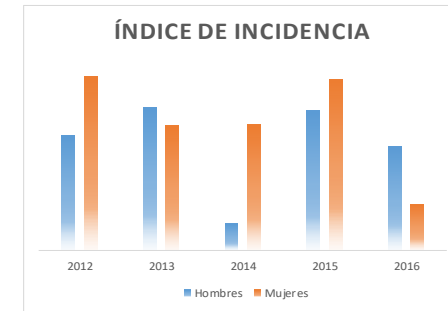
Número de trabajadores accidentados o enfermedad laboral

Género	Año	Año	Año	Año	Año
Hombres					
Mujeres					
Total					



Índice de Incidencia

Género	Año	Año	Año	Año	Año
Hombres					
Mujeres					
Total					



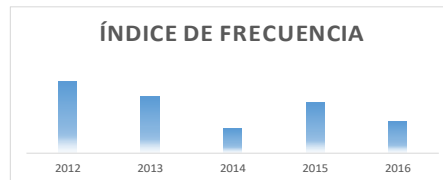
Promedio de Horas Hombre

Horas Hombre	Año	Año	Año	Año	Año



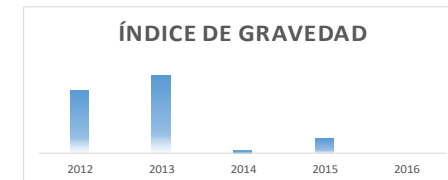
Índice de Frecuencia

Índice de Frecuencia	Año	Año	Año	Año	Año



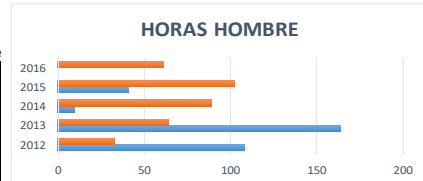
Índice de Gravedad

Índice de Gravedad IG	Año	Año	Año	Año	Año



Días perdidos por accidente y brote

Motivo	Accidente	Brote
Año		
Año		
Año		
Año		
Año		



Costo de incapacidades 2014

Motivo	Gasto	% Gasto
Accidente		
Brote		

Costo de incapacidades 2015

Motivo	Gasto	% Gasto
Accidente		
Brote		

**5. Apéndice K.5. RH-SSO-SGSSO-007-R. Comunicados OSSO, resultados de investigación.**

Comunicados OSSO, resultados de investigación		RH-SSO-SGSSO-007-R												
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	Versión	1										
<b>Caso</b>														
<b>Área tratada</b>														
<b>Historial</b>														
<b>Descripción de inspección</b>														
<b>Descripción de la intervención SSO</b>														
<b>HALLAZGOS</b>	<p><b>ANÁLISIS DE CASO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Incidente:</b></li> <li>• <b>Acontecimiento:</b></li> <li>• <b>Interpretación gráfica del suceso:</b></li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>INCIDENTE</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>RIESGO</b></p> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Causa raíz del incidente:</b> Análisis de 5 ¿Por qué?</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;">1</td> <td>¿Por qué ...</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>¿Por qué ...</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>¿Por qué ...</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>¿Por qué ...</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>¿Por qué ...</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Requerimientos de mejora:</b></li> </ul> <p><b>CONCLUSIONES</b></p> <p><b>RECOMENDACIONES</b></p> <p><b>ANEXOS</b></p>				1	¿Por qué ...	2	¿Por qué ...	3	¿Por qué ...	4	¿Por qué ...	5	¿Por qué ...
	1	¿Por qué ...												
	2	¿Por qué ...												
	3	¿Por qué ...												
	4	¿Por qué ...												
5	¿Por qué ...													

**L. Apéndice L | RH-SSO-SGSSO-011-P. Auditoría.**

Procedimiento de auditoría					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-011-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Definir el procedimiento para la verificación del mantenimiento y efectividad del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional de la empresa, así como la información resultante para el equipo gerencial.					
Las auditorías tienen como objetivos específicos:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar si el sistema de gestión y sus procedimientos, están siendo implementados y mantenidos apropiadamente.</li> <li>2. Validar que los procedimientos son adecuados en relación con las actividades y otras necesidades de la organización, y están ayudando a la consecución de la política y objetivos en Salud y Seguridad Ocupacional establecidos por la empresa.</li> <li>3. Validar que el sistema está sirviendo como herramienta de mejoramiento continuo.</li> </ol>					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
<b>RH-SSO-SGSSO-003-PG</b>	Programa de auditorías				
<b>RH-SSO-SGSSO-003-PL</b>	Plan de trabajo para remediación de hallazgos				
<b>Responsables:</b>					
<b>POSICIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Alta dirección Gerencia de RRHH		Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Brindar apoyo e información requerida para la ejecución del procedimiento.			
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional		Diseñar procedimientos e instrucciones para preservar la seguridad y salud ocupacional. Coordinar la implementación de los procedimientos e instrucciones diseñadas. Dar seguimiento al control operacional. Informar de los cambios e inconformidades que puedan presentarse en los controles operacionales.			
Todo el personal		Seguir los procedimientos e instrucciones de seguridad y salud ocupacional Colaborar con los procedimientos e instrucciones.			
<b>Procedimiento:</b>					
<p><b>1. Proceso de auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional</b></p> <p>1.1. Cada año, el encargado de la Gestión de SSO desarrollará un programa de auditorías, de tal forma que se contemplen todos los elementos que componen el Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional. En este programa se indican las áreas y actividades a auditar, su frecuencia, el período en que se planean auditar y el tipo de auditoría a efectuar.</p> <p>1.2. Tipos de Auditorías:</p> <p><b>Auditorías Puntuales:</b> tienen un alcance limitado en las que se audita un sólo elemento del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional o bien varios elementos que son aplicables a una misma área o departamento de la empresa, y están bajo la responsabilidad de un mismo Jefe o Supervisor.</p> <p><b>Auditorías Extensivas:</b> cubren varios o todos los elementos del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional, de tal forma que se involucra más de un departamento o área de la empresa y varios Jefes o Supervisores responsables.</p>					

- 1.3. El programa de auditorías, debe ser tal que se cubran todos los elementos del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional, al menos una vez al año, considerando para ello el estado e importancia de la actividad o elemento y los resultados de auditorías anteriores.
- 1.4. Para ello se mantiene el (RH-SSO-SGSSO-003-PG) Programa de Auditorías, el cual es distribuido a los Jefes y Supervisores de área. El encargado a cargo de la Gestión de SSO puede, en cualquier momento, revisar y modificar las fechas de ejecución programadas, con el fin de adaptarlas a circunstancias emergentes que pudieran prevenir su oportuno cumplimiento, siempre y cuando no se afecte la frecuencia de auditoría de los diferentes elementos del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional.
- 1.5. En tal caso, se vuelve a distribuir a los Jefes y Supervisores de área una copia del programa revisado.
- 1.6. El encargado de la Gestión de SSO luego selecciona y asigna el equipo auditor para los diferentes elementos, con al menos dos semanas de anticipación a la fecha planeada de auditoría, y lo comunica a los Jefes y Supervisores de área responsables por éstos.

## 2. Ejecución de las auditorías.

- 2.1 Las auditorías se realizarán de acuerdo con los siguientes pasos:

### a. Plan de Auditoría y Apertura

1. El auditor líder es responsable de solicitar al encargado a cargo de la Gestión de SSO la información necesaria para la coordinación de los temas a auditar y los detalles que permitan no generar retrasos o inconvenientes al momento de la auditoría.
2. Antes de realizarse la auditoría, el auditor líder debe coordinar con el encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, todos los detalles necesarios para realizar las auditorías. Estos incluyen la fecha, hora, alcance y objetivo de la auditoría, las personas que atenderán al equipo auditor u otras personas que estos requieran contactar durante la auditoría, los miembros del equipo auditor, etc.
3. En el caso de *Auditorías Puntuales*, la parte auditada es representada por el Jefe del área o elemento a auditar. Para *Auditorías Extensivas* el encargado a cargo de la Gestión de SSO es quien representa a la parte auditada.
4. Si por alguna razón no se puede realizar la auditoría en la fecha prevista, el auditor líder podrá reprogramar la fecha de la misma, en mutuo acuerdo con el representante de la parte auditada, siempre y cuando se mantenga dentro del período al que corresponde el programa de auditorías internas.
5. Esta información es utilizada por el auditor líder para preparar un plan de auditoría y completar el Reporte de Auditoría, el cual debe ser entregado a la encargada de SSO con anticipación a la fecha de auditoría convenida.
6. Este plan de auditoría es parte integral del Reporte de Auditoría y debe ser adjuntado al mismo, una vez concluida la auditoría.
7. El día de la auditoría, el equipo auditor se reúne con el encargado de la OSSO y/o las personas que éste designe con el fin de aclarar posibles dudas con respecto al plan de auditoría y la metodología a emplear.

### b. Realización de la Auditoría

1. El equipo auditor realiza la auditoría según lo acordado, pudiendo utilizar como referencia la información brindada bajo su solicitud. Estas contienen los aspectos básicos que se deben considerar durante la auditoría, sin embargo, el equipo auditor no deberá necesariamente limitarse a éstas, pudiendo tomar en cuenta otros aspectos que considere importantes, extraídos de los procedimientos existentes y amparado a su experiencia, conocimiento y/o entrenamiento.
2. Los auditores utilizarán los siguientes criterios para determinar una no conformidad (mayor o menor), una observación o una recomendación:

#### 1) No Conformidad:

La ausencia de un procedimiento documentado para satisfacer un requerimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Existe un procedimiento documentado pero no satisface en su totalidad el Sistema de Gestión de SSO.

La no aplicación de un procedimiento o parte de él, o la ausencia de evidencia de su aplicación.

**2) Observación:**

Una situación no repetitiva que se desvía ligeramente de un procedimiento del sistema de Seguridad y Salud Ocupacional sin que se afecte el objetivo del mismo.

**3) Recomendación:**

Una situación o una práctica que no representa una no conformidad, real o potencial, que pueda significar una importante oportunidad de mejora.

**3. Reunión de Cierre**

3.1. Concluida la auditoría, el equipo auditor coordina una reunión de cierre, en la que estarán presentes las personas involucradas en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, el o los Jefes o supervisores responsables de los elementos o áreas auditadas o quienes éstos designen en su representación. También podrán estar en la reunión, otras personas claves que hubieran participado en la auditoría. Durante la reunión, los auditores expondrán las no conformidades, observaciones y recomendaciones encontradas.

3.2. En caso de que prevalezca algún desacuerdo entre el equipo auditor y el jefe o supervisor auditado con respecto a una no conformidad encontrada durante la auditoría, el encargado de la Gestión de SSO tomará la decisión después de haber evaluado la situación y haber consultado con todas las partes involucradas.

3.3. En el caso en que el encargado de la Gestión de SSO, por las funciones propias de su cargo, tenga responsabilidad directa sobre el elemento del sistema auditado, prevalecerá el criterio del equipo auditor.

**4. Reporte de Hallazgos**

4.1. El equipo auditor debe luego documentar los hallazgos en el Reporte de Auditoría. Para ello debe completar las secciones de este reporte siguiendo los siguientes lineamientos:

4.2. Se deben anotar los hallazgos encontrados, haciéndose referencia en cada caso al documento al que se está infringiendo y a la naturaleza del mismo: no conformidad, observación o recomendación. Los hallazgos deben numerarse en orden consecutivo en la primera columna de esta sección.

4.3. Se debe anotar un resumen de las conclusiones de la auditoría y actividades cubiertas durante la reunión de cierre. El auditor líder debe firmar en esta sección dando como concluida la auditoría y debe indicar la fecha en que fue completado el Reporte de Auditoría.

4.4. En estas secciones se debe reflejar en forma precisa los puntos discutidos y acordados durante la auditoría y la reunión de cierre.

4.5. El auditor líder debe entregar el Reporte de Auditoría al Representante de la Gerencia en el transcurso de los tres días siguientes de la fecha de la reunión de cierre. El Representante de la Gerencia podrá distribuir copias al Gerente o Gerentes de área auditados, según lo considere conveniente.

**4.6. Acciones Correctivas y Preventivas**

4.6.1. El Representante de la Gerencia solicita al Gerente y/o Supervisor responsable por el área o elemento auditado implementar acciones correctivas para las no conformidades encontradas o acciones preventivas para las debilidades cuando por su magnitud y el riesgo asociado lo considere conveniente.

4.6.2. De igual forma, el Gerente y/o Supervisor de área son responsables de corregir todas las observaciones correspondientes a sus respectivas áreas de responsabilidad y de tomar las medidas que consideren convenientes para evitar su recurrencia. También deberán tomar medidas para atender aquellas recomendaciones que representen oportunidades de mejora que le agreguen valor al sistema. En estos casos no se requiere de un Reporte de Acción Correctiva/Preventiva formal en el sistema digital.

- 4.6.3. En el caso en que el Representante de la Gerencia, por las funciones propias de su cargo, tenga responsabilidad directa sobre el elemento del sistema auditado, éste podrá responder directamente sobre las acciones correctivas / preventivas que se implementarán o podrá solicitarle la respuesta a alguno de los ingenieros de los departamentos que representa.
- 4.6.4. El Gerente del área auditada es responsable de la implementación de las acciones correctivas o preventivas de acuerdo con el Procedimiento de No Conformidad y Acciones Correctivas/Preventivas. El Representante de la Gerencia es responsable de verificar los cambios en el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo con este mismo procedimiento, una vez implementadas todas las acciones correctivas y preventivas.
- 4.6.5. El Reporte de Auditoría junto con los reportes de acción correctiva y preventiva son archivados como registros en La Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional por un período de 5 años. Los resultados de la auditoría son utilizados durante las Revisiones Gerenciales del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 4.6.6. Se documenta en el Plan de trabajo para remediación de hallazgos (RH-SSO-SGSSO-003-PL, ver apéndice L.1)

**5. Revisión de Guías**

- 5.1. Cuando se tiene conocimiento de un cambio significativo realizado en el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, La Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional al elemento o elementos afectados, y si lo considera necesario, las actualiza de tal forma que estos queden reflejados para cuando se realice la solicitud de información para la auditoría. También serán las guías sujetas de revisión, cuando se tenga retroalimentación de los equipos auditores, sobre la necesidad de hacer una modificación a estas guías para considerar factores relevantes no contemplados.

Fin del documento

**1. Apéndice L.1. RH-SSO-SGSSO-003-PL. Plan de trabajo para remediación de hallazgos.**

Plan de trabajo para remediación de hallazgos		RH-SSO-SGSSO-003-PL		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando	Año	Versión	1	

Fecha auditoría:  
 Fecha reunión de cierre:  
 Fecha presentación a la alta dirección:

#	Sección	Nota	Oportunidad de	Comentarios	Acciones	Responsable	Fecha	Status
								Cumplido
								Pendiente
								En proceso

NOTA GLOBAL	INDICADORES	
<b>74,30%</b>	Porcentaje de cumplimiento	
	Porcentaje en proceso	
	Porcentaje pendiente	

**M. Apéndice M | RH-SSO-SGSSO-012-P. Revisión por la dirección.**

Procedimiento de revisión por la dirección					
Cód.	RH-SSO-SGSSO-012-P	Fecha	2017	Versión	02
<b>Objetivo:</b>					
Establecer el procedimiento a seguir por la alta dirección para la evaluación del desempeño global del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional de la organización.					
<b>Alcance:</b>					
El procedimiento aplica a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.					
<b>Documentos asociados:</b>					
RH-SSO-SGSSO-008-F	Minuta de reunión				
RH-SSO-SGSSO-001-R	Registro de revisión de la política de SSO				
RH-SSO-SGSSO-002-R	Informe de resultados de riesgos				
RH-SSO-SGSSO-003-R	Resultados del análisis de la evaluación de requisitos legales en SSO.				
RH-SSO-SGSSO-004-R	Reporte de cumplimiento del Plan Estratégico.				
RH-SSO-SGSSO-005-F	Presupuesto anual				
RH-SSO-SGSSO-005-R	Reporte de desempeño de la capacitación				
RH-SSO-SGSSO-001-CN	Control de documentos y registros				
RH-SSO-SGSSO-002-CN	Listado de Controles Operacionales				
RH-SSO-SGSSO-003-CN	Control de indicadores.				
RH-SSO-SGSSO-004-CN	Control estadístico de siniestralidad global.				
RH-SSO-SGSSO-003-PL	Plan de trabajo para remediación de hallazgos				
<b>Responsables:</b>					
<b>POSICIÓN</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>			
Alta dirección Gerencia de RRHH		Revisar y aprobar el procedimiento, así como las actualizaciones que se hagan del mismo. Convocar al responsable de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional a las reuniones trimestrales del Dpto. de para la presentación de los resultados de su trabajo y el respectivo cumplimiento de su plan estratégico.			
Encargado de Seguridad y Salud Ocupacional		Agendar las reuniones de Revisión por la Dirección con el personal involucrado Monitorear para que se realicen de acuerdo con la programación Documentar los resultados de las reuniones de Revisión por la Dirección Documentar las no-conformidades y acciones correctivas necesarias Dar seguimiento a los puntos acordados en la reunión para revisión por la dirección.			
<b>Procedimiento:</b>					
<b>1. Proceso de revisión</b>					
1.1. El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional será revisado al menos una vez al año documentando los resultados, para esto, la responsable de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional deberá:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agendar las reuniones de Revisión por la Dirección con el personal involucrado</li> <li>2. Monitorear para que se realicen de acuerdo con la programación</li> <li>3. Documentar los resultados de las reuniones de Revisión por la Dirección</li> <li>4. Documentar las no-conformidades y acciones correctivas necesarias</li> </ol>					
1.2. Como agenda mínima, cada reunión de Revisión por la Dirección debe comprender los siguientes temas:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>2. Comunicación, Participación y Consulta</li> <li>3. Desempeño del Sistema de Gestión</li> </ol>					

4. Cumplimiento de Objetivos y Metas
5. Programas Gestión
6. Requisitos Legales y Otros Requisitos
7. Identificación Peligros y Evaluación de Riesgos
8. Competencia, Formación y Toma Conciencia
9. Control Operacional
10. Preparación y Respuesta Ante Emergencias
11. Medición y Seguimiento
12. Incidentes, No conformidades, Acciones correctivas y Acciones preventivas
13. Resultados Auditoría Internas y Externas
14. Resultados Revisiones Previas
15. Recomendaciones para Mejora

1.3. El responsable de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional documentará y registrará la información relevante de la reunión de Revisión por la Dirección en la Minuta de Reuniones. Las minutas de las reuniones incluirán como mínimo:

4. Fecha
5. Lista de participantes
6. Aspectos discutidos
7. Acuerdos realizados (responsables y fechas)
8. Cualquier acción complementaria que resulte de la reunión.

1.4. El responsable de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional deberá darle seguimiento a las acciones resultantes de la reunión de Revisión por la Dirección.

1.5. La actualización de la política, procedimientos, programas e instrucciones de trabajo deben ser actualizadas como máximo cada 2 años, o bien cuando se hayan ocurrido modificaciones en la organización que puedan afectar el cumplimiento o apego de la política, procedimientos, programas e instrucciones de trabajo de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.6. La información será documentada en el formulario RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la política de SSO (ver apéndice M.1)

Fin del documento

**1. Apéndice M.1. RH-SSO-SGSSO-001-R. Registro de revisión de la política de SSO.**

<b>Registro de revisión de la política de SSO.</b>	<b>RH-SSO-SGSSO-001-R</b>	
	<b>Año</b>	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando	<b>Versión</b>	<b>01</b>

FECHA REUNION: \_\_\_\_\_ HORA INICIO: \_\_\_\_\_  
 LUGAR REUNION: \_\_\_\_\_ HORA FINALIZACIÓN: \_\_\_\_\_

ASISTENCIA DE LA REUNIÓN		
NOMBRE	PUESTO	FIRMA

PUNTOS TRATADOS		Actualización	Fecha
1			
2			
3			

Fin del documento

LOGO

**N. Apéndice N | Plantilla de descriptores de programas.**

<b>TÍTULO DEL PROGRAMA</b>		<b>RH-SSO-SGSSO-001-PG</b>		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Año</b>		<b>Versión</b>
<b>Descripción del programa</b>			<b>LOGO</b>	
<b>Objetivo</b>		<b>Alcance</b>		
<b>Responsables</b>				
<b>Actividad \ Rol</b>				
<b>Nomenclatura</b>	R= Responsable	A= Aprobador	C= Consultado	I= Informado
<b>Recursos</b>				
<b>Económicos</b>	<b>Humanos</b>		<b>Materiales</b>	
<b>Documentos o procedimientos asociados</b>				
<b>Medio de divulgación</b>	<b>Medio de comunicación</b>	<b>Contacto para más información</b>		
		Oficina de Salud Ocupacional: <a href="mailto:oficinadesaludocupacional@empresa.com">oficinadesaludocupacional@empresa.com</a> Ext. 4830		

**O. Apéndice O | Plantillas propuestas para Programa de Capacitación.**

Formulario para identificación de necesidades de capacitación y solicitud de estas

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN IDENTIFICADAS					RH-SSO-SGSSO-010-F			
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando					Año	2017	Versión	01
División		Área						
Responsable		Solicitante						
1. ¿Ha identificado necesidades de capacitación en SSO? Seleccione en que categorías:								
Ergonomía			Orden y limpieza					
Seguridad			Generalidades					
Emergencia			Otros					
Identificación de peligros			Detalle que otros:					
Reporte de accidentes e incidentes								
2. ¿La necesidad de capacitación se identificó por alguna de las siguientes? (marque con una x):								
Peligro		Incidente		No conformidad		Acto inseguro		Condición insegura
3. Cantidad de personas que son beneficiadas con la capacitación:								
4. Mejor hora de la jornada para recibir la capacitación:								

LOGO

Formulario para Plan de Capacitación | Formato en Microsoft Excel

PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL													RH-SSO-SGSSO-011-F					
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando										Año	2017	Versión	01					
Tema	Objetivo	Tipo	Evaluación	Programas de impacto	Frecuencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL DE HORAS
<b>Total de Horas de Capacitación</b>																		
<b>Total de personal</b>																		
<b>Promedio de Horas Hombre</b>																		
<b>Indicador de la Gestión (Hcap. / personal)</b>					<b>Indicador de la Gestión (Hcap. / Prom. HH)</b>													

LOGO

Formulario inventario de capacitación | Formato en Microsoft Excel

INVENTARIO DE CAPACITACIÓN							RH-SSO-SGSSO-012-F		
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando						Año	2017	Versión	01
Lista de capacitaciones	Tipo	Categoría	Objetivo	Alcance	Responsable	Fecha elaboración	Acceso	Evaluación	
								Nota esperada	Frecuencia
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
							<a href="#">Link</a>		
<b>Nota:</b>	La casilla de acceso facilita el link que dirige al archivo de la capacitación respectiva.								

## P. Apéndice P | Propuesta inicial de Plan de Capacitación Anual.

PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL		RH-SSO-SGSSO-011-F										TOTAL DE HORAS INVERTIDAS							
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando		Año	2017	Versión	1														
Temática	Objetivo	Tipo	Evaluación	Programas de impacto	Frecuencia	Dirigido a	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Charla de inducción	Facilitar al personal de nuevo ingreso los conceptos, procedimientos y aspectos fundamentales de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en EVERTEC.	Taller	Preguntas desarrolladas durante la capacitación.	SSO	Mensual	Nuevo ingreso													24
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para todo el personal	Reforzar los conceptos, procedimientos y aspectos fundamentales de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a todo el personal.	E-Learning	Preguntas de comprobación de lectura.	SSO	Anual	Todo el personal													0,5
Plan de capacitación anual de Brigadas	Mantener activo el reforzamiento y refrescamiento de los conocimientos en atención de emergencias	Taller	Evaluaciones orales y prácticas por instructor	Plan de Emergencias	Mensual	Comisión de Emergencias y brigadas													27
Identificación de peligros	Educar al personal sobre el procedimiento interno de identificación de peligros, su reporte y evaluación.	Taller	Reporte de peligros realizados en prácticas	SSO	Semestral	Todo el personal por segmentos													5
Funciones, responsabilidades y rendición de cuentas del personal respecto de la SSO.	Concientizar al personal sobre sus funciones, responsabilidades y rendición de cuentas en materia de SSO.	E-Learning	Preguntas de comprobación de lectura.	SSO	Semestral	Todo el personal													1



LOGO

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Cód. RH-SSO-SGSSO-001-S | Ver. 01 | Año 2017

### Q. Apéndice Q | Matriz de control de indicadores.

Formulario control de indicadores | Formato en Microsoft Excel

CONTROL DE INDICADORES						RH-SSO-SGSSO-004-F	
Elaborado por: Ing. Silvia Rojas Obando				Año	2017	Versión	01
Tipo de indicador	Detalle	Descripción	Fórmula	Unidad	Meta	Nota	Acceso información a detalle

**R. Apéndice R | Propuesta de indicadores de gestión.**

	Tipo de indicador	Detalle	Descripción	Fórmula	Unidad
1	Siniestralidad	Índice de Incidencia	Representa el número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.	$(\text{Promedio de Trabajadores} / \text{Trabajadores accidentados}) * 1000$	Unidad de incidencia
2	Siniestralidad	Índice de Frecuencia	Representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.	$(\text{N}^\circ \text{ de accidentes} * 1000000) / \text{HH}$	Unidad de frecuencia
3	Siniestralidad	Índice de Gravedad	Representa el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas	$(\text{N}^\circ \text{ Días perdidos} / \text{HH}) * 1000$	Unidad de gravedad
4	Siniestralidad	Días perdidos por accidente y brote	Total de días perdidos a causa de accidente o brote.	Días perdidos por accidentes + Días perdidos por brote	Días
5	Siniestralidad	Tasa de ausentismo	Representa el porcentaje promedio de días perdidos en incapacidades por accidente y brote con relación en el total de colaboradores.	Días perdidos por accidente / Total de empleados en los periodos	Porcentaje promedio
6				Días perdidos por brote / Total de empleados en los periodos	Porcentaje promedio
7	Siniestralidad	Costo por incapacidades	Identifica el porcentaje del gasto en pago de incapacidades por accidente y brote.	Costo de incapacidades por accidente / Costo total de planilla	Porcentaje
8				Costo de incapacidades por brote / Costo total de planilla	Porcentaje
9	Siniestralidad	Equidad de género	Identifica el porcentaje de varones y mujeres en LATAM	Total de varones / Total de personal en planilla	Porcentaje
10				Total de mujeres / Total de personal en planilla	Porcentaje
11	Siniestralidad	Accidentabilidad anual	Mide el porcentaje de accidentes al año	$\text{Total de accidentes} / 365 \text{ días}$	Porcentaje
12	Siniestralidad	Incidentes anuales	Mide el porcentaje de incidentes al año	$\text{Total de incidentes} / 365 \text{ días}$	Porcentaje
13	Proactivos SSO	Apoyo gerencial	Mide el apoyo gerencial en función de las solicitudes realizadas por la OSSO.	$\text{Solicitudes realizadas} / \text{Solicitudes aprobadas}$	Porcentaje
14	Proactivos SSO	Formación y capacitación	Mide el porcentaje de tiempo invertido en capacitación de los programas de SSO con relación al personal y las horas hombre trabajadas.	Total de horas de capacitación/Promedio de personal en planilla	Porcentaje
15				Total de horas de capacitación/Promedio de HH	Porcentaje

16	Proactivos SSO	Comunicación y promoción de SSO	Mide el promedio de comunicados activos asociados a los diferentes programas de SSO	Total de comunicados por mes/12 meses	Promedio comunicados
17	Proactivos SSO	Inspecciones	Mide el porcentaje global de inspecciones preventivas según el programa de inspecciones.	Total de inspecciones realizadas / Total de inspecciones programadas	Porcentaje de cumplimiento
18	Proactivos SSO	Riesgos nuevos	Identifica el porcentaje de riesgos identificados en el período	Total de riesgos nuevos/Total de riesgos	Porcentaje
19	Proactivos SSO	Riesgos en control	Identifica el porcentaje de riesgos en control	Total de riesgos en control/Total de riesgos	Porcentaje
20	Proactivos SSO	Riesgos en proceso	Identifica el porcentaje de riesgos en proceso	Total de riesgos en proceso/Total de riesgos	Porcentaje
21	Proactivos SSO	Riesgos pendientes	Identifica el porcentaje de riesgos pendientes	Total de riesgos pendientes/Total de riesgos	Porcentaje
22	Proactivos SSO	Cumplimiento legal	Mide el porcentaje promedio de cumplimiento de requisitos legales aplicables para la empresa en SSO.	Total de porcentajes de cumplimiento / Total de aspectos legales	Porcentaje
23	Proactivos SSO	Mejoras ergonómicas	Mide el nivel de desempeño obtenido en el programa de ergonomía en función de la solicitud de estudios de puesto.	Total de estudios de puesto realizados/Total de estudios solicitados	Porcentaje
24	Promoción de la Salud	EVERcare	Mide el apoyo facilitado al personal para el fortalecimiento de la calidad de vida en forma integral a través de los programas de promoción de la salud.	Total de participación / Total de campañas	Promedio de participación
25				Total de actividades / 12 meses	Promedio de actividades/mes
26	Desempeño del SSO	Plan de mejora auditoría interna	Mide el desempeño en función de las oportunidades de mejora identificadas.	Total de oportunidades de mejora implementadas / Total de oportunidades de mejora identificadas.	Porcentaje

## X. BIBLIOGRAFÍA

- A.R.P. Liberty Administradora de Riesgos Profesionales. (Mayo de 2005). *Programas de Salud Ocupacional*. Recuperado el 16 de Julio de 2012, de [www.lacomuna.com.co:www.lacomuna.com.co/archivos/programa\\_de\\_salud\\_ocupacional.doc](http://www.lacomuna.com.co:www.lacomuna.com.co/archivos/programa_de_salud_ocupacional.doc)
- Alzate, F. (2014). *Centro de Gestión Empresarial (CGE)*. Obtenido de Importancia de la documentación de un sistema de gestión: <http://iso9001-calidad-total.com/importancia-de-la-documentacion-de-un-sistema-de-calidad/>
- Asamblea Legislativa. (1943). Capítulo Octavo del Código de Trabajo. En *Código de Trabajo de Costa Rica*. Costa Rica.
- Castillo , A. B. (Mayo de 2015). Obtenido de IPER: Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos: [http://es.slideshare.net/BraulioCastilloAnyos/iperc-identificacion-de-peligros-evaluacin-y-control-de-riesgos?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/BraulioCastilloAnyos/iperc-identificacion-de-peligros-evaluacin-y-control-de-riesgos?next_slideshow=1)
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2017). *COPASST*. Obtenido de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://slt.sanchezpolo.com/index.php/sociedad-tsp/47-sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst>
- Confederación de Empresarios. (Mayo de 2009). *Programa Intersectorial para la Difusión de la Cultura Preventiva*. Obtenido de Control Operacional: [http://www.cge.es/portalcge/novedades/2009/prl/pdf\\_auditoria/capitulo5\\_3\\_6.pdf](http://www.cge.es/portalcge/novedades/2009/prl/pdf_auditoria/capitulo5_3_6.pdf)
- Duque, M. C. (5 de Agosto de 2014). *Consultas Laborales*. Obtenido de Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: [http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=399:politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo&catid=1:laboral&Itemid=86](http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=399:politica-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo&catid=1:laboral&Itemid=86)
- Fernández , G. R. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Grupo de capacitación y bienestar laboral Bogotá. (2014). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo: [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)
- Hérrnandez, S. R., Fernández , C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. Guía para elaboración de programa de seguridad y salud en el trabajo. Aspectos generales. (2000). *INTE: 31-09-09-00*. San José: INTECO .

- Instituto Nacional de Seguros (INS). (5 de Enero de 2017). Obtenido de Reglamento General de Seguridad e Higiene en el trabajo: <http://portal.ins-cr.com/Empresas/SegurosCo/RiesgosTrabajo/LegislacionRT/regsht.htm>
- INTECO. (2000). *Guía de elaboración del programa de Salud y Seguridad en el trabajo. Aspectos Generales*. San José: INTECO.
- INTECO. (2000). *Guía general para la inspección de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo*. INTECO.
- INTECO. (2000). *INTE 31-09-07-00: Condiciones de seguridad e higiene en los edificios, locales e instalaciones y áreas de los centros de trabajo*. San José: INTECO.
- INTECO. (2009). *Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional — Requisitos*. Costa Rica: INTECO.
- INTECO. (2014). *Norma de Planes de Preparativos y Respuesta ante Emergencias para centros laborales o de ocupación pública*. . San José: INTECO.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (s.f.). *NTP 308: Análisis preliminar de la gestión preventiva: cuestionarios de evaluación*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_308.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_308.pdf)
- International Institute for Environment and Development. (Marzo de 2005). *Análisis del poder de las partes interesadas*. Obtenido de Policy Power Tools Org.: [http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder\\_power\\_tool\\_spanish.pdf](http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder_power_tool_spanish.pdf)
- ISO. (2002). *Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. .
- ISOtools. (2016). Obtenido de ¿En que consiste el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo?: <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- ISOtools. (19 de Julio de 2016). Obtenido de ISO 31000 Gestión de Riesgos: ¿Cuáles son sus directrices?: <https://www.isotools.org/2016/07/19/iso-31000-gestion-riesgos-cuales-directrices/>
- La empresa. (2017). Información general de la empresa en estudio. Costa Rica.
- MAHUT (Abril, 2016). Informe de auditoria de la gestión de seguridad y salud ocupacional. Costa Rica.

- Mayers, J. (21 de Noviembre de 2016). *International Institute for Environment and Development*. Obtenido de Análisis del Poder de las Partes Interesadas: [http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder\\_power\\_tool\\_spanish.pdf](http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder_power_tool_spanish.pdf)
- OBS Business School. (2016 de Noviembre de 2016). *Diagrama de Gantt*. Obtenido de <http://www.obs-edu.com/es/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>
- Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional. (2016). *Indicadores de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional*. San José.
- Ogalla, S. F. (2005). *Sistema de gestión : una guía práctica: cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión*. Madrid: Madrid Díaz de Santos.
- OHSAS 18001. (2015). Obtenido de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS 18001: <http://www.nueva-iso-45001.com/2015/11/sistema-gestion-seguridad-y-salud-trabajo-ohsas-18001/>
- OHSAS. (2009). Obtenido de Comunicación, participación y consulta: [http://www.ceoearagon.es/prevencion/ohsas09/plan/4\\_4\\_3\\_consulta.pdf](http://www.ceoearagon.es/prevencion/ohsas09/plan/4_4_3_consulta.pdf)
- OHSAS. (17 de Junio de 2014). Obtenido de OHSAS 18001: Competencia, formación y toma de conciencia: <http://www.nueva-iso-45001.com/2014/06/ohsas-18001-competencia-formacion-y-toma-de-conciencia/>
- OMS. (Abril de 2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Protección de la salud de los trabajadores: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (2013). *Definición*. Obtenido de Definición de Salud Ocupacional: <http://definicion.de/salud-ocupacional/>
- Poder Ejecutivo. (2015). *Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional*. San José.
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo. (2017). Obtenido de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.srt.gob.ar/index.php/sistemas-de-gestion-en-salud-y-seguridad/>
- Tecnología. (15 de Abril de 2010). Obtenido de Requisitos Legales: <https://synergix.wordpress.com/2010/04/15/requisitos-legales/>
- TICcionario. (22 de Febrero de 2016). Obtenido de ¿Qué es la matriz RACI?: <http://www.laboratorioti.com/2016/02/22/ticcionario-una-matriz-raci-usarla/>
- Vásquez, M. K., & Rojas, R. K. (2016). *Informe de Evaluación Beneficio de Declaración Jurada de la Gestión Preventiva*. San José: Instituto Nacional de Seguros (INS).

**XI. APÉNDICE:**

**APÉNDICE 1. Encuesta para líderes, Comisión de Salud Ocupacional y área de Continuidad del Negocio.**

Encuesta Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

**OBJETIVO: Medir el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional**

Estimados compañeros(as), les solicitamos de la forma más cordial completar la siguiente encuesta, la cual tiene como objetivo medir el nivel de cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional, así como el desempeño de la gestión, desde la perspectiva de los líderes de nuestra empresa.

**Completar la encuesta le tomará menos de 5 min.**

1 ¿Sabía que la empresa, cuenta con una Política de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional? Si su respuesta es "No" pase a la pregunta 4. Sí  No

2 ¿Conoce la Política de Seguridad y Salud Ocupacional? Si su respuesta es "No" pase a la pregunta 4. Sí  No

3 Podría mencionar al menos 2 principios de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional

4 ¿Conoce el procedimiento de identificación de riesgos? Sí  No

5 ¿Conoce el responsable de la identificación de riesgos? Indique:

6 ¿Considera que la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional está dentro de la estrategia empresarial? Sí  No

7 ¿Promueve y refuerza en sus colaboradores las acciones preventivas en materia de Seguridad y Salud Ocupacional? Sí  No

8 ¿Promueve y refuerza en sus colaboradores la capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional? Sí  No

9 ¿Conoce usted los programas de Seguridad y Salud Ocupacional? Sí  No

## APÉNDICE 2. Encuesta para colaboradores.

### Encuesta Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

**OBJETIVO: Medir el conocimiento, entendimiento y aplicación de los procedimientos para identificación, evaluación y control de riesgos.**

Estimados compañeros(as), les solicitamos de la forma más cordial completar la siguiente encuesta, la cual permite contribuir con la mejora en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

**Completar la encuesta le tomará menos de 5 min.**

1	¿Conoce usted la política de Seguridad y Salud Ocupacional?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2	¿Conoce usted el procedimiento de identificación, evaluación y control de riesgos ocupacionales?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3	¿Cuándo fue la última vez que reportó un riesgo ocupacional?				
	1 año o más <input type="checkbox"/>	Más de 6 meses	<input type="checkbox"/>	Más de un mes	<input type="checkbox"/>
				Nunca	<input type="checkbox"/>
4	¿Sabe a quién reportar un riesgo ocupacional?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
5	¿Conoce el procedimiento de identificación de riesgos?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
6	¿Conoce los responsables de la evaluación y control de riesgos?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
7	¿Tiene identificado algún riesgo ocupacional en este momento?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
8	Si la repuesta a la pregunta anterior fue si: ¿Ha pensado en reportar el riesgo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
9	¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
10	¿Le gustaría conocer más sobre los riesgos que existen en el lugar de trabajo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
11	¿Ha recibido capacitación en materia de Seguridad y Salud Ocupacional?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
12	¿Ha sido suficiente y efectiva la capacitación que ha recibido en esta materia?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

**Condiciones de riesgo ocupacional:** Amenazas potenciales a la salud del trabajador, proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que pueden materializarse y actualizarse en daños.

### APÉNDICE 3. Matrices de aplicación para el análisis del poder de las partes interesadas.

*Análisis del poder de partes interesadas*

**OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS DEL SGSSO Y SU ACTITUD E INFLUENCIA**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:** *Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*  
 Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio. N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>			
	<b>Departamento a inspeccionar:</b>			
<b>Encargado de la inspección:</b>			<b>Fecha:</b>	
<b>N° de chequeo:</b>			<b>Hora inicio:</b>	<b>Hora final:</b>

*Matriz de identificación de involucrados dentro de la gestión*

<b>Categorización</b>	¿Quiénes son los potenciales beneficiarios de la gestión?	¿Quiénes podrían verse negativamente afectados por la gestión?	¿Quiénes tienen los derechos existentes sobre la gestión?	¿Quién podría verse resentido por un cambio y movilizar resistencia contra la gestión?	¿Quién es el responsable por los planes que se intentan llevar a cabo en la gestión?	¿El comportamiento de resistencia de quién se debe modificar para tener éxito en la gestión?
<b>Partes interesadas Internas</b>						
<b>Partes interesadas externas</b>						

Matriz de características de las partes interesadas

Partes interesadas	Depende de:	Se organiza con:	¿Controla recursos?	¿Controla información?	Tiene prioridad para mitigar problemas
<b>Partes interesadas Internas</b>					
<b>Partes interesadas externas</b>					

Matriz de estimación de la actitud e influencia

OBJETIVO:					
Partes interesadas	Actitud		Influencia		Acciones
	Estimación (A)	Confianza (A)	Estimación (I)	Confianza (I)	

Estimación de la actitud	
Fuertemente a favor	++
Débilmente a favor	+
Indiferente o indeciso	0
Débilmente opuesto	-
Fuertemente opuesto	--

Confianza de la estimación de la actitud	
Confianza plena	/
Confianza razonable (tal vez le falta alguna información o tiene dudas sobre interpretación)	?
Suposición informada	??
Suposición loca o fantasiosa	???

Estimación de la influencia	
Alta: Persona o grupo tiene poder de veto	A
Media: podría lograrse los objetivos a pesar de la oposición	M
Baja: esta persona puede hacer poco para influenciar los resultados de las acciones planeadas	B

**APÉNDICE 4. Lista de verificación para evaluación del SGSSO.***Lista de verificación para evaluación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional***OBJETIVO: MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS INTE/OHSAS 18001:2009****ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:** *Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*  
Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>		
	<b>Departamento a inspeccionar:</b>		
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>	
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>	

**OBSERVACIONES GENERALES:**

--

Ítem	Descripción	Cumple	Cumple parcial	No cumple	No aplica	Porcentaje de cumplimiento	Observaciones
<b>SECCIÓN 4.1 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   REQUISITOS GENERALES</b>							
Puntuación		0,5	0,25	0			
1.	La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de SySO de acuerdo con los requisitos de esta norma INTE/OHSAS, y debe determinar cómo cumplirá estos requisitos.						
2.	La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión de SySO.						
<b>SECCIÓN 4.2 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   POLÍTICA DE SYSO</b>							
Puntuación		0,12	0,06	0			
3.	La alta dirección debe definir y autorizar la política de SySO de la organización, y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión de SySO, ésta:						
	a) es apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de SySO de la organización						

	b) incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de SySO						
	c) incluye el compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, relacionados con sus peligros de SySO.						
	d) proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de SySO.						
	e) se documenta, implementa y mantiene.						
	f) se comunica a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización, con la intención de que sean conscientes de sus obligaciones individuales de SySO						
	g) está disponible para las partes interesadas						
	h) se revisa periódicamente para asegurarse que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización.						
<b>SECCIÓN 4.3 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   PLANIFICACIÓN</b>							
<b>4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles</b>							
Puntuación		0,06	0,03	0			
4.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgos y la determinación de los controles necesarios.						
5.	Los procedimientos para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos deben tener en cuenta:						
	a) actividades rutinarias y no rutinarias						
	b) actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluso contratistas y visitantes)						
	c) comportamiento, aptitudes y otros factores humanos						
	d) los peligros identificados que se originan fuera del lugar de trabajo con capacidad de afectar adversamente la salud y la seguridad de las personas que están bajo el control de la organización en el lugar de trabajo						

	e) los peligros generados en las inmediaciones del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo y controladas por la organización						
	f) Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros						
	g) Cambios realizados o propuestos en la organización, sus actividades o los materiales						
	h) modificaciones al sistema de gestión de SySO, incluidos los cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades						
	i) cualquier obligación legal aplicable relacionada con la evaluación del riesgo y la implementación de los controles necesarios						
	j) el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las capacidades humanas.						
6.	La metodología de la organización para la identificación de peligros y evaluación del riesgo debe:						
	a) definirse con respecto a su alcance, naturaleza y oportunidad, para asegurarse de su carácter proactivo más que reactivo						
	b) proveer los medios para la identificación, priorización y documentación de los riesgos y la aplicación de los controles, según sea apropiado						
7.	Al determinar los controles o considerar cambios a los controles existentes, se debe contemplar la reducción de riesgos de acuerdo con la siguiente jerarquía: a) eliminación; b) sustitución; c) controles de ingeniería; d) señalización/advertencias o controles administrativos o ambos; e) equipo de protección personal.						
8.	La organización debe documentar y mantener actualizados los resultados de la identificación de peligros, evaluación de riesgos, y de los controles determinados.						
9.	La organización se debe asegurar de que los riesgos de SySO y los controles determinados se tengan en cuenta cuando establezca, implemente y mantenga su sistema de gestión de SySO.						

4.3.2 Requisitos legales y otros							
	Puntuación	0,33	0,17	0			
10.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos de SySO aplicables a ella.						
11.	La organización debe asegurarse que estos requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba se tengan en cuenta al establecer, implementar y mantener su sistema de gestión de SySO.						
12.	La organización debe mantener esta información actualizada.						
13.	La organización debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales y otros requisitos, a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y a otras partes interesadas pertinentes.						
4.3.3 Objetivos y programas							
	Puntuación	0,17	0,08	0			
14.	La organización debe establecer, implementar y mantener documentados los objetivos de SySO en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.						
15.	Los objetivos deben ser medibles, cuando sea factible, y coherentes con la política de SySO, incluidos los compromisos con la prevención de lesiones y enfermedades, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.						
16.	Cuando una organización establece y revisa sus objetivos debe tener en cuenta los requisitos legales y otros que la organización suscriba, y sus riesgos de SySO. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas pertinentes.						
17.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos. Los programas deben incluir, como mínimo:						
	a) la asignación de responsabilidades y autoridad para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la organización						

	b) los medios y los plazos establecidos para alcanzar los objetivos.						
18.	Los programas se deben revisar a intervalos regulares y planificados, y se deben ajustar si es necesario, para asegurarse que los objetivos se alcancen.						
<b>SECCIÓN 4.4 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN</b>							
<b>4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad</b>							
Puntuación		0,13	0,06	0			
19.	La alta dirección debe asumir la máxima responsabilidad por la SySO y el sistema de gestión en SySO.						
20.	La alta dirección debe demostrar su compromiso:						
	a) asegurando la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de SySO; Nota 1. Los recursos incluyen los recursos humanos y las habilidades especializadas, la infraestructura organizacional y los recursos tecnológicos y financieros.						
	b) definiendo las funciones, asignando las responsabilidades y la rendición de cuentas, y delegando autoridad, para facilitar una gestión de SySO eficaz; se deben documentar y comunicar las funciones, las responsabilidades, la rendición de cuentas y autoridad.						
21.	La organización debe designar a un miembro de la alta dirección con responsabilidad específica en SySO, independientemente de otras responsabilidades y con autoridad y funciones definidas, para:						
	a) asegurarse que el sistema de gestión de SySO se establece, implementa y mantiene de acuerdo con esta norma INTE/OHSAS						
	b) asegurarse que se presentan informes sobre el desempeño del sistema de gestión de SySO a la alta dirección, para su revisión, y que se usan como base para la mejora del sistema de gestión de SySO.						
22.	La identidad del delegado de la alta dirección se debe informar a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización.						
23.	Todas aquellas personas que tengan responsabilidad gerencial deben demostrar su compromiso con la mejora continua del desempeño en SySO.						

24.	La organización debe asegurarse que las personas en el lugar de trabajo asuman la responsabilidad por los temas de SySO sobre los que tienen control, incluido el cumplimiento de los requisitos aplicables de SySO de la organización.						
<b>4.4.2 Competencia y formación</b>							
Puntuación		0,14	0,07	0			
25.	La organización debe asegurarse que cualquier persona que esté bajo su control ejecutando tareas que pueden tener impacto sobre la SySO, sea competente con base en su educación, formación o experiencia apropiados, y debe mantener los registros asociados.						
26.	La organización debe identificar las necesidades de formación relacionadas con sus riesgos de SySO y su sistema de gestión de SySO. Debe suministrar formación o realizar otras acciones para satisfacer esas necesidades, evaluar la eficacia de la formación o de la acción tomada, y mantener los registros asociados.						
27.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno varios procedimientos para hacer que las personas que trabajan bajo su control tomen conciencia de:						
	a) las consecuencias de SySO, reales y potenciales, de sus actividades laborales, su comportamiento, y los beneficios de SySO obtenidos por un mejor desempeño personal						
	b) sus funciones y responsabilidades, y la importancia de lograr la conformidad con la política y procedimientos de SySO y con los requisitos del sistema de gestión de SySO, incluidos los requisitos de preparación y respuesta ante emergencias						
28.	c) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.						
	Los procedimientos de formación deben tener en cuenta los diferentes niveles de:						
	a) Responsabilidad, capacidad, habilidades de lenguaje y alfabetismo						
	b) Riesgo						
<b>4.4.3 Comunicación, participación y consulta</b>							

4.4.3.1 Comunicación							
Puntuación		0,33	0,17	0			
29.	En relación con sus peligros de SySO y su sistema de gestión de SySO, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:						
	a) la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización						
	b) la comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo.						
	c) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.						
4.4.3.2 Participación y consulta							
Puntuación		0,25	0,13	0			
30.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:						
	a) la participación de los trabajadores en:						
	1. la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles 2. la investigación de incidentes 3. el desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de SySO 4. la consulta, en donde haya cambios que afectan su SySO 5. la representación en asuntos de SySO						
	b) la consulta con los contratistas, en donde haya cambios que afecten su SySO.						
31.	Los trabajadores deben estar informados sobre sus formas de participación, incluyendo quiénes son sus representantes en asuntos de SySO.						
32.	La organización debe asegurarse que las partes interesadas externas pertinentes sean consultadas acerca de asuntos relativos a SySO, cuando sea apropiado.						
4.4.4 Documentación							
Puntuación		0,2	0,1	0			
33.	La documentación del sistema de gestión de SySO debe incluir:						
	a) la política y objetivos de SySO						
	b) la descripción del alcance del sistema de gestión de SySO						

	c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión de SySO y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados						
	d) los documentos, incluyendo los registros exigidos en esta norma INTE/OHSAS						
	e) los documentos, incluyendo los registros, determinados por la organización como necesarios para asegurarse la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con la gestión de sus riesgos de SySO.						
<b>4.4.5 Control de Documentos</b>							
Puntuación		0,13	0,06	0			
34.	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de SySO y por esta norma INTE/OHSAS deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar						
35.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:						
	a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión						
	b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente						
	c) asegurarse que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos						
	d) asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables estén disponibles en los lugares de uso.						
	e) asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables						
	f) asegurarse que estén identificados los documentos de origen externo determinados por la organización como necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de SySO, y que su distribución esté controlada						
	g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.						
<b>4.4.6 Control Operacional</b>							
Puntuación		0,17	0,08	0			

36.	La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los peligros identificados, en donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar los riesgos de SySO.						
37.	Para aquellas operaciones y actividades, la organización debe implementar y mantener:						
	a) los controles operacionales que sean aplicables a la organización y a sus actividades; la organización debe integrar estos controles operacionales en su sistema de gestión global de SySO						
	b) los controles relacionados con bienes, equipos y servicios adquiridos						
	c) los controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo						
	d) procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos de SySO						
	e) criterios de operación estipulados, en donde su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos de SySO.						
<b>4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias</b>							
<b>Puntuación</b>		<b>0,17</b>	<b>0,08</b>	<b>0</b>			
38.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:						
	a) identificar situaciones potenciales de emergencia						
	b) responder a tales situaciones de emergencia.						
39.	La organización debe responder ante las situaciones de emergencia reales y prevenir o mitigar consecuencias adversas asociadas de SySO.						
40.	Al planificar su respuesta ante emergencias, la organización debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas pertinentes, por ejemplo, los servicios de emergencia y los vecinos.						
41.	La organización también debe probar periódicamente sus procedimientos de respuesta ante situaciones de emergencia, en donde sea factible, involucrando las partes interesadas pertinentes cuando sea apropiado.						

42.	La organización debe revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario, sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de realizar pruebas periódicas y después que se han presentado situaciones de emergencia						
<b>SECCIÓN 4.5 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   VERIFICACIÓN</b>							
<b>4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño</b>							
Puntuación		0,14	0,07				
43.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de SySO. Estos procedimientos deben prever:						
	a) medidas cuantitativas y cualitativas apropiadas a las necesidades de la organización						
	b) seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos de SySO de la organización						
	c) seguimiento a la eficacia de los controles (tanto para salud como para seguridad)						
	d) medidas proactivas de desempeño con las que se haga seguimiento a la conformidad con los programas, controles y criterios operacionales de gestión de SySO						
	e) medidas reactivas de desempeño para seguimiento de enfermedades, incidentes (incluidos los accidentes y casi-accidentes) y otras evidencias históricas de desempeño deficiente en SySO						
	f) el registro de los datos y resultados de seguimiento y medición suficientes que facilite el análisis posterior de las acciones correctivas y preventivas.						
44.	Si se requiere equipos para la medición o seguimiento del desempeño, la organización debe establecer y mantener procedimientos para la calibración y mantenimiento de tales equipos, según sea apropiado. Se deben conservar registros de las actividades de mantenimiento y calibración, y de sus resultados.						
<b>4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros</b>							
Puntuación		0,33	0,17				

45.	En coherencia con su compromiso de cumplimiento legal, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables						
46.	La organización debe evaluar la conformidad con otros requisitos que suscriba. La organización puede combinar esta evaluación con la evaluación del cumplimiento legal mencionada en el apartado 4.5.2.1 o establecer uno o varios procedimientos separados.						
47.	La organización debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.						
<b>4.5.3 Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas</b>							
<b>4.5.3.1 Investigación de incidentes</b>							
Puntuación		0,17	0,08				
48.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes, con el fin de:						
	a) determinar las deficiencias de SySO que no son evidentes, y otros factores que podrían ser la causa o que contribuyan a la ocurrencia de incidentes						
	b) identificar la necesidad de acción correctiva						
	c) identificar las oportunidades de acción preventiva						
	d) identificar las oportunidades de mejora continua						
	e) comunicar los resultados de estas investigaciones						
49.	Los resultados de las investigaciones de incidentes se deben documentar y mantener.						
<b>4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</b>							
Puntuación		0,13	0,06				
50.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales, y tomar acciones correctivas y preventivas. Los procedimientos deben definir los requisitos para:						
	a) identificar y corregir la no conformidad(es), y tomar las acciones para mitigar sus consecuencias de SySO						

	b) investigar las no conformidades(es), determinar sus causas, y tomar las acciones con el fin de evitar que ocurran nuevamente						
	c) evaluar la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades(es) e implementar las acciones apropiadas definidas para evitar su ocurrencia						
	d) registrar y comunicar los resultados de las acciones correctivas y las acciones preventivas tomadas						
	e) revisar la eficacia de las acciones correctivas y las acciones preventivas tomadas.						
51.	Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, el procedimiento debe exigir que las acciones propuestas sean revisadas a través del proceso de evaluación del riesgo antes de su implementación.						
52.	Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales debe ser apropiada a la magnitud de los problemas, y proporcional al(los) riesgos de SySO encontrados.						
53.	La organización debe asegurarse que cualquier cambio necesario que surja de la acción correctiva y de la preventiva se incluya en la documentación del sistema de gestión de SySO.						
<b>4.5.4 Control de registros</b>							
Puntuación		0,33	0,17				
54.	La organización debe establecer y mantener los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión de SySO y de esta norma INTE/OHSAS, y los resultados logrados.						
55.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.						
56.	Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.						
<b>4.5.5 Auditoría Interna</b>							
Puntuación		0,17	0,08				

57.	La organización debe asegurarse que las auditorías internas del sistema de gestión de SySO se lleven a cabo a intervalos planificados para:						
	a) determinar si el sistema de gestión de SySO: 1) cumple las disposiciones planificadas para la gestión de SySO, incluidos los requisitos de esta norma INTE/OHSAS 2) ha sido implementado adecuadamente y se mantiene 3) es eficaz para cumplir con la política y objetivos de la organización						
	b) suministrar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.						
58.	Los programas de auditorías se deben planificar, establecer, implementar y mantener por la organización, con base en los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización, y en los resultados de las auditorías previas.						
59.	Los procedimientos de auditoría se deben establecer, implementar y mantener de manera que se tengan en cuenta:						
	a) las responsabilidades, competencias y requisitos para planificar y realizar las auditorías, reportar los resultados y conservar los registros asociados						
	b) la determinación de los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.						
60.	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.						

**SECCIÓN 4.6 Norma INTE/OHSAS 18001:2009 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**4.4.1 Revisión por la dirección**

Puntuación		0,07	0,03				
61.	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de SySO. a intervalos definidos para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Las revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora, y la necesidad de efectuar cambios al sistema de gestión de SySO, incluyendo la política y los objetivos de SySO. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.						

62.	Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:						
	a) los resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y con los otros requisitos que la organización suscriba						
	b) los resultados de la participación y consulta						
	c) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas, incluidas las quejas						
	d) el desempeño de SySO de la organización						
	e) el grado de cumplimiento de los objetivos						
	f) el estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y acciones preventivas						
	g) acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección						
	h) circunstancias cambiantes, incluidos los cambios en los requisitos legales y otros relacionados con SySO						
	i) recomendaciones para la mejora.						
63.	Los resultados de las revisiones por la dirección deben ser coherentes con el compromiso de la organización con la mejora continua y deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con los posibles cambios en:						
	a) desempeño en SySO						
	b) política y objetivos de SySO						
	c) recursos						
	d) otros elementos del sistema de gestión de SySO.						
64.	Las salidas pertinentes de la revisión por la dirección deben estar disponibles para comunicación y consulta.						

## APÉNDICE 5. Listas de verificación de procedimientos activos.

*Lista de verificación de procedimiento activo*

**OBJETIVO: DETALLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE TRABAJO.**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:**  
Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

*Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>						
	<b>Proceso o plan a inspeccionar:</b>						
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>	
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>	

Descripción del procedimiento	Inspección 1		Inspección 2		Inspección 3	
	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>1.0 Condiciones del trabajador</b>						
1.1 Todo trabajador que deba realizar trabajos en altura debe tener un examen médico preocupacional, que lo certifique para desarrollar este tipo de labores.						
1.2 No podrán hacer uso de las escaleras personas que sufran algún tipo de vértigo o similares.						
1.3 Es responsabilidad ineludible del trabajador, informar previamente a su supervisor, sobre las condiciones físicas en que se encuentre y que lo imposibilite o altere en el desarrollo de un trabajo en altura.						
<b>2.0 Equipo de protección personal</b>						
2.1 Es obligatorio para todo trabajador que realice trabajos en altura con elementos auxiliares sea en forma permanente o esporádica, utilizar como mínimo el siguiente equipo de protección personal.						
a. Lentes de seguridad cuando exista posibilidad de ingreso o proyección de partículas como polvo u otros.						
b. Ropa ligeramente ajustada que no permita el enganche con otros elementos.						

c. Para subir a una escalera se debe llevar un calzado que sujete bien los pies. Las suelas deben estar limpias de grasa, aceite u otros materiales deslizantes, pues a su vez ensucian los escalones de la propia escalera.						
<b>3.0 Instrucciones de seguridad para realizar el trabajo con escaleras</b>						
3.1 No situar la escalera detrás de una puerta que previamente no se ha cerrado. No podrá ser abierta accidentalmente.						
3.2 Limpiar de objetos las proximidades del punto de apoyo de la escalera y verificar el correcto estado de la superficie donde será colocada la escalera.						
3.3 No situarla en lugar de paso para evitar todo riesgo de colisión con peatones o vehículos y en cualquier rotular o situar una persona que avise de la circunstancia.						
3.4 La escalera debe sobrepasar al menos 1 m del punto de apoyo superior.						
3.5 Las superficies deben ser planas, horizontales, resistentes y no deslizantes.						
3.6 No se debe situar una escalera sobre elementos inestables o móviles (cajas, bidones, planchas, etc.).						
3.1 Verificar que la inclinación es apropiada para dar estabilidad (se incluye en el permiso)						
3.2 Asegurar la base con zapatillas y en lo posible con cuerdas de seguridad inferior, cuando la altura sea excesiva.						
3.3 Cuando no sea posible asegurar la base de la escalera, debe existir un monitor.						
3.4 Siempre que se suba o baje de la escalera, debe hacerse de frente a ésta, con las manos libres y utilizándolas para subir o bajar los escalones.						
3.5 Si es necesario transportar algún equipo o herramienta, debe ser colocado sobre el cuerpo como la espalda o cintura, sin superar un peso de 25 kg sea en escaleras de madera o metálicas.						
3.6 En las escaleras debe permanecer únicamente una persona, la que realiza el trabajo.						
3.7 Queda estrictamente prohibido el uso de celulares, reproductores u otros elementos distractores cuando se trabaje sobre escaleras.						
<b>Total de cumplimiento</b>						
					<b>Puntuación total</b>	<b>%</b>

Guía de proceso para observación no participativa

**OBJETIVO: DETALLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE TRABAJO.**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:** *Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*  
 Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio. N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>					
	<b>Proceso o plan a inspeccionar:</b>					
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>

Descripción del procedimiento	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
	<b>Contratista evaluado</b>		Seguridad física	Aires acondicionados	Mantenimiento general	
1.1 Toda empresa externa que es contratada por la empresa Costa Rica, S.A., debe entregar a la Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional en forma mensual la planilla reportada al Instituto Nacional de Seguros (INS) y la reportada a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) por las personas que prestan servicio en nuestras instalaciones. Además de lo anterior, deberán presentar copia del comprobante de pago o certificación de vigencia de la Póliza de Riesgos del Trabajo que cubre al personal que brinda servicio en nuestras instalaciones según los periodos de pago definidos por cada contratista. Es indispensable que dicho comprobante o certificado indique el plazo de vigencia de la póliza.						
1.2 Toda empresa externa que es contratada por la empresa Costa Rica, S.A., debe entregar a la Oficina de Salud y Seguridad Ocupacional, un listado de los equipos, herramientas o materiales con los que trabaja, para el control adecuada de los mismos, esta información será presentada por medio del formulario "F02 (1.8.2.4) Listado de equipos, materiales y herramientas de contratistas".						
1.3 Si la empresa contratista hace uso de productos químicos dentro de las instalaciones en forma permanente es necesario que entregue a la Oficina de Salud Ocupacional, las Hojas de Datos de Seguridad de cada uno de los productos.						

1.4	Si la empresa contratista hace uso de productos químicos dentro de las instalaciones en forma temporal, es necesario que presente en forma detallada el nombre del producto químico y la marca comercial, además de indicar si la etiqueta del producto se encuentra en el idioma español. Esta información será presentada por medio del formulario "F04 (1.8.2.4) Listado de productos químicos de contratistas temporales".							
1.5	Todo personal contratista sea temporal o permanente, no podrá iniciar los trabajos si no ha recibido la charla de inducción en Seguridad y Salud Ocupacional, esta debe ser coordinada, con la encargada de ésta área en la empresa, Si por razones especiales la charla de inducción no puede ser impartida por el encargado de Seguridad y Salud Ocupacional, algún miembro de la Comisión de Salud Ocupacional se hará cargo de brindar la charla en forma teórica.							
1.6	Debe brindársele al personal externo, la información de las instrucciones de trabajo de la empresa que aplicaran para ellos, siendo de acatamiento obligatorio. Si el personal externo comete negligencia de alguna de las normas, la empresa procederá a la suspensión del servicio si así lo considere apropiado y apegándose a la legislación nacional vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.							
<b>2.0 Requisitos durante las labores</b>								
2.1	Las empresas contratistas serán responsables de brindar los Equipos de Protección Personal requeridos para las actividades a desarrollar por el personal externo, es estricto y necesario que éstos porten el equipo recomendado durante el desarrollo de la actividad, ya que la no portación del equipo, puede significar un riesgo para el personal externo, así como para el personal interno.							
2.2	Deben ser acatadas en forma obligatoria todas las normas e instrucciones de trabajo en materia de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.							
2.3	Si existen dudas en relación a las condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional debe consultarse al encargado de Seguridad y Salud Ocupacional o bien algún miembro de la Comisión de Salud Ocupacional, previo a la realización de la actividad.							
2.4	Siempre debe mantenerse el orden y limpieza en el área de trabajo.							
<b>3.0 Requisitos después de las labores</b>								
3.1	Toda área donde se realizaron trabajo debe quedar limpia y ordena.							
<b>Total de cumplimiento</b>						<b>Puntuación total</b>		<b>%</b>

Guía de proceso para observación no participativa

**OBJETIVO: DETALLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE TRABAJO.**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:**  
Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

*Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>						
	<b>Proceso o plan a inspeccionar:</b>						
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora inicio:</b>	
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>		<b>Hora final:</b>	

<b>Descripción del procedimiento</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	
1.1 El departamento de Servicios Administrativos deberá solicitar previo a ejecutar cualquier mejora (creación de nuevas estaciones de trabajo, remodelaciones de estaciones de trabajo, remodelaciones de instalaciones, nuevas instalaciones, entre otros) la aprobación por parte de la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional, para esto, será requerido que presenten la siguiente información:							
a. Propuesta que detalle el alcance de la remodelación, los motivos por los que es necesario ejecutarla.							
b. Diseño de la mejora, cuando sea aplicable. (Planos)							
c. Plan de trabajo que indique: responsable, horario, número de trabajadores, materiales a utilizar, equipos de protección personal a utilizar, lista de tareas y fechas en que se ejecutaran, medios de protección a utilizar para delimitar el área de trabajo.							
1.2 Una vez presentada la información, la encargada de la Oficina de SSO, establecerá una fecha para hacer la revisión en sitio en compañía con el personal de Servicios Administrativos para aclarar cualquier detalle presente.							
1.3 Posteriormente, quedando ambas partes en acuerdo y en minuta, se procederá con la aprobación para ejecutar las mejoras.							
1.4 La Oficina de SSO estará realizando seguimiento de los trabajos para garantizar que lo acordado está en cumplimiento y valorar cualquier situación imprevista.							
1.5 La Oficina de SSO tendrá la potestad de detener cualquier trabajo en caso de no cumplimiento con lo acordado, afectación a la salud de los colaboradores o si pone en riesgo la responsabilidad legal de la compañía.							
<b>Total de cumplimiento</b>							
	<b>Puntuación total</b>						<b>%</b>

## APÉNDICE 6. Observación no participativa.

*Observaciones no participativas*

**OBJETIVO: IDENTIFICAR INCONFORMIDADES, FALLOS U OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE LA POLÍTICA, PROCEDIMIENTOS Y/O PLANES.**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:** *Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*

Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>			
	<b>Departamento a inspeccionar:</b>			
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>		
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>		
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>		

#	Condición Observada respecto de procedimientos y/o planes	¿Qué observó?	¿Dónde?	¿Por cuánto tiempo?	Anotaciones	Posibles riesgos asociados
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

## APÉNDICE 7. Lista de requerimientos INTE/OSHAS 18001:2009.

Lista de requerimientos Norma INTE/OSHAS 18001:2009

### OBJETIVO: IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS INTE/OSHAS 18001:2009

#### ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:

Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

Elaborada por: *Ing. Silvia Rojas Obando*

N° Versión: 01 | 2017

	REQUERIMIENTOS
<b>SECCIÓN 4.1 Norma INTE/OSHAS 18001:2009   REQUISITOS GENERALES</b>	
1.	La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de gestión de SySO de acuerdo con los requisitos de esta norma INTE/OSHAS, y debe determinar cómo cumplirá estos requisitos.
2.	La organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión de SySO.
<b>SECCIÓN 4.2 Norma INTE/OSHAS 18001:2009   POLÍTICA DE SYSO</b>	
3.	<p>La alta dirección debe definir y autorizar la política de SySO de la organización, y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión de SySO, ésta:</p> <p>a) es apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de SySO de la organización</p> <p>b) incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de SySO</p> <p>c) incluye el compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, relacionados con sus peligros de SySO.</p> <p>d) proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de SySO.</p> <p>e) se documenta, implementa y mantiene.</p> <p>f) se comunica a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización, con la intención de que sean conscientes de sus obligaciones individuales de SySO</p> <p>g) está disponible para las partes interesadas</p> <p>h) se revisa periódicamente para asegurarse que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización.</p>
<b>SECCIÓN 4.3 Norma INTE/OSHAS 18001:2009   PLANIFICACIÓN</b>	
<b>4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles</b>	
4.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgos y la determinación de los controles necesarios.
5.	<p>Los procedimientos para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos deben tener en cuenta:</p> <p>a) actividades rutinarias y no rutinarias</p> <p>b) actividades de todas las personas que tienen acceso al sitio de trabajo (incluso contratistas y visitantes)</p> <p>c) comportamiento, aptitudes y otros factores humanos</p>

	d) los peligros identificados que se originan fuera del lugar de trabajo con capacidad de afectar adversamente la salud y la seguridad de las personas que están bajo el control de la organización en el lugar de trabajo
	e) los peligros generados en las inmediaciones del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo y controladas por la organización
	f) Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo, ya sean suministrados por la organización o por otros
	g) Cambios realizados o propuestos en la organización, sus actividades o los materiales
	h) modificaciones al sistema de gestión de SySO, incluidos los cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades
	i) cualquier obligación legal aplicable relacionada con la evaluación del riesgo y la implementación de los controles necesarios
	j) el diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las capacidades humanas.
6.	La metodología de la organización para la identificación de peligros y evaluación del riesgo debe:
	a) definirse con respecto a su alcance, naturaleza y oportunidad, para asegurarse de su carácter proactivo más que reactivo
	b) proveer los medios para la identificación, priorización y documentación de los riesgos y la aplicación de los controles, según sea apropiado
7.	Al determinar los controles o considerar cambios a los controles existentes, se debe contemplar la reducción de riesgos de acuerdo con la siguiente jerarquía: a) eliminación; b) sustitución; c) controles de ingeniería; d) señalización/advertencias o controles administrativos o ambos; e) equipo de protección personal.
8.	La organización debe documentar y mantener actualizados los resultados de la identificación de peligros, evaluación de riesgos, y de los controles determinados.
9.	La organización se debe asegurar de que los riesgos de SySO y los controles determinados se tengan en cuenta cuando establezca, implemente y mantenga su sistema de gestión de SySO.
<b>4.3.2 Requisitos legales y otros</b>	
10.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos de SySO aplicables a ella.
11.	La organización debe asegurarse que estos requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba se tengan en cuenta al establecer, implementar y mantener su sistema de gestión de SySO.
12.	La organización debe mantener esta información actualizada.
13.	La organización debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales y otros requisitos, a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y a otras partes interesadas pertinentes.
<b>4.3.3 Objetivos y programas</b>	
14.	La organización debe establecer, implementar y mantener documentados los objetivos de SySO en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

15.	Los objetivos deben ser medibles, cuando sea factible, y coherentes con la política de SySO, incluidos los compromisos con la prevención de lesiones y enfermedades, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, y con la mejora continua.
16.	Cuando una organización establece y revisa sus objetivos debe tener en cuenta los requisitos legales y otros que la organización suscriba, y sus riesgos de SySO. Además, debe considerar sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y comerciales, así como las opiniones de las partes interesadas pertinentes.
17.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos. Los programas deben incluir, como mínimo: a) la asignación de responsabilidades y autoridad para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la organización b) los medios y los plazos establecidos para alcanzar los objetivos.
18.	Los programas se deben revisar a intervalos regulares y planificados, y se deben ajustar si es necesario, para asegurarse que los objetivos se alcancen.
<b>SECCIÓN 4.4 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN</b>	
<b>4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad</b>	
19.	La alta dirección debe asumir la máxima responsabilidad por la SySO y el sistema de gestión en SySO.
20.	La alta dirección debe demostrar su compromiso: a) asegurando la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de SySO; Nota 1. Los recursos incluyen los recursos humanos y las habilidades especializadas, la infraestructura organizacional y los recursos tecnológicos y financieros. b) definiendo las funciones, asignando las responsabilidades y la rendición de cuentas, y delegando autoridad, para facilitar una gestión de SySO eficaz; se deben documentar y comunicar las funciones, las responsabilidades, la rendición de cuentas y autoridad.
21.	La organización debe designar a un miembro de la alta dirección con responsabilidad específica en SySO, independientemente de otras responsabilidades y con autoridad y funciones definidas, para: a) asegurarse que el sistema de gestión de SySO se establece, implementa y mantiene de acuerdo con esta norma INTE/OHSAS b) asegurarse que se presentan informes sobre el desempeño del sistema de gestión de SySO a la alta dirección, para su revisión, y que se usan como base para la mejora del sistema de gestión de SySO.
22.	La identidad del delegado de la alta dirección se debe informar a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización.
23.	Todas aquellas personas que tengan responsabilidad gerencial deben demostrar su compromiso con la mejora continua del desempeño en SySO.
24.	La organización debe asegurarse que las personas en el lugar de trabajo asuman la responsabilidad por los temas de SySO sobre los que tienen control, incluido el cumplimiento de los requisitos aplicables de SySO de la organización.
<b>4.4.2 Competencia y formación</b>	

25.	La organización debe asegurarse que cualquier persona que esté bajo su control ejecutando tareas que pueden tener impacto sobre la SySO, sea competente con base en su educación, formación o experiencia apropiados, y debe mantener los registros asociados.
26.	La organización debe identificar las necesidades de formación relacionadas con sus riesgos de SySO y su sistema de gestión de SySO. Debe suministrar formación o realizar otras acciones para satisfacer esas necesidades, evaluar la eficacia de la formación o de la acción tomada, y mantener los registros asociados.
27.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno varios procedimientos para hacer que las personas que trabajan bajo su control tomen conciencia de:
	a) las consecuencias de SySO, reales y potenciales, de sus actividades laborales, su comportamiento, y los beneficios de SySO obtenidos por un mejor desempeño personal
	b) sus funciones y responsabilidades, y la importancia de lograr la conformidad con la política y procedimientos de SySO y con los requisitos del sistema de gestión de SySO, incluidos los requisitos de preparación y respuesta ante emergencias
	c) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.
28.	Los procedimientos de formación deben tener en cuenta los diferentes niveles de:
	a) Responsabilidad, capacidad, habilidades de lenguaje y alfabetismo
	b) Riesgo
<b>4.4.3 Comunicación, participación y consulta</b>	
<b>4.4.3.1 Comunicación</b>	
29.	En relación con sus peligros de SySO y su sistema de gestión de SySO, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
	a) la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización
	b) la comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo.
	c) recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.
<b>4.4.3.2 Participación y consulta</b>	
30.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
	a) la participación de los trabajadores en:
	1. la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles
	2. la investigación de incidentes
	3. el desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de SySO
	4. la consulta, en donde haya cambios que afectan su SySO
	5. la representación en asuntos de SySO
	b) la consulta con los contratistas, en donde haya cambios que afecten su SySO.
31.	Los trabajadores deben estar informados sobre sus formas de participación, incluyendo quiénes son sus representantes en asuntos de SySO.
32.	La organización debe asegurarse que las partes interesadas externas pertinentes sean consultadas acerca de asuntos relativos a SySO, cuando sea apropiado.
<b>4.4.4 Documentación</b>	
33.	La documentación del sistema de gestión de SySO debe incluir:

	a) la política y objetivos de SySO
	b) la descripción del alcance del sistema de gestión de SySO
	c) la descripción de los elementos principales del sistema de gestión de SySO y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados
	d) los documentos, incluyendo los registros exigidos en esta norma INTE/OHSAS
	e) los documentos, incluyendo los registros, determinados por la organización como necesarios para asegurarse la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con la gestión de sus riesgos de SySO.
<b>4.4.5 Control de Documentos</b>	
34.	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de SySO y por esta norma INTE/OHSAS deben ser controlados. Los registros son un tipo especial de documento y se deben controlar
35.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
	a) aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión
	b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente
	c) asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
	d) asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables estén disponibles en los lugares de uso.
	e) asegurarse que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables
	f) asegurarse que estén identificados los documentos de origen externo determinados por la organización como necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de SySO, y que su distribución esté controlada
	g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
<b>4.4.6 Control Operacional</b>	
36.	La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los peligros identificados, en donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar los riesgos de SySO.
37.	Para aquellas operaciones y actividades, la organización debe implementar y mantener:
	a) los controles operacionales que sean aplicables a la organización y a sus actividades; la organización debe integrar estos controles operacionales en su sistema de gestión global de SySO
	b) los controles relacionados con bienes, equipos y servicios adquiridos
	c) los controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo
	d) procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos de SySO
	e) criterios de operación estipulados, en donde su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y objetivos de SySO.
<b>4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias</b>	
38.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
	a) identificar situaciones potenciales de emergencia

	b) responder a tales situaciones de emergencia.
39.	La organización debe responder ante las situaciones de emergencia reales y prevenir o mitigar consecuencias adversas asociadas de SySO.
40.	Al planificar su respuesta ante emergencias, la organización debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas pertinentes, por ejemplo, los servicios de emergencia y los vecinos.
41.	La organización también debe probar periódicamente sus procedimientos de respuesta ante situaciones de emergencia, en donde sea factible, involucrando las partes interesadas pertinentes cuando sea apropiado.
42.	La organización debe revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario, sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de realizar pruebas periódicas y después que se han presentado situaciones de emergencia
<b>SECCIÓN 4.5 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   VERIFICACIÓN</b>	
<b>4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño</b>	
43.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para hacer seguimiento y medir regularmente el desempeño de SySO. Estos procedimientos deben prever:
	a) medidas cuantitativas y cualitativas apropiadas a las necesidades de la organización
	b) seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos de SySO de la organización
	c) seguimiento a la eficacia de los controles (tanto para salud como para seguridad)
	d) medidas proactivas de desempeño con las que se haga seguimiento a la conformidad con los programas, controles y criterios operacionales de gestión de SySO
	e) medidas reactivas de desempeño para seguimiento de enfermedades, incidentes (incluidos los accidentes y casi-accidentes) y otras evidencias históricas de desempeño deficiente en SySO
	f) el registro de los datos y resultados de seguimiento y medición suficientes que facilite el análisis posterior de las acciones correctivas y preventivas.
44.	Si se requiere equipos para la medición o seguimiento del desempeño, la organización debe establecer y mantener procedimientos para la calibración y mantenimiento de tales equipos, según sea apropiado. Se deben conservar registros de las actividades de mantenimiento y calibración, y de sus resultados.
<b>4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros</b>	
45.	En coherencia con su compromiso de cumplimiento legal, la organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables
46.	La organización debe evaluar la conformidad con otros requisitos que suscriba. La organización puede combinar esta evaluación con la evaluación del cumplimiento legal mencionada en el apartado 4.5.2.1 o establecer uno o varios procedimientos separados.
47.	La organización debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.
<b>4.5.3 Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas</b>	

<b>4.5.3.1 Investigación de incidentes</b>	
48.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes, con el fin de: a) determinar las deficiencias de SySO que no son evidentes, y otros factores que podrían ser la causa o que contribuyan a la ocurrencia de incidentes b) identificar la necesidad de acción correctiva c) identificar las oportunidades de acción preventiva d) identificar las oportunidades de mejora continua e) comunicar los resultados de estas investigaciones
49.	Los resultados de las investigaciones de incidentes se deben documentar y mantener.
<b>4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva</b>	
50.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales y potenciales, y tomar acciones correctivas y preventivas. Los procedimientos deben definir los requisitos para: a) identificar y corregir las no conformidades(es), y tomar las acciones para mitigar sus consecuencias de SySO b) investigar las no conformidades(es), determinar sus causas, y tomar las acciones con el fin de evitar que ocurran nuevamente c) evaluar la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades(es) e implementar las acciones apropiadas definidas para evitar su ocurrencia d) registrar y comunicar los resultados de las acciones correctivas y las acciones preventivas tomadas e) revisar la eficacia de las acciones correctivas y las acciones preventivas tomadas.
51.	Cuando la acción correctiva y la acción preventiva identifican peligros nuevos o que han cambiado, o la necesidad de controles nuevos o modificados, el procedimiento debe exigir que las acciones propuestas sean revisadas a través del proceso de evaluación del riesgo antes de su implementación.
52.	Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales debe ser apropiada a la magnitud de los problemas, y proporcional al(los) riesgos de SySO encontrados.
53.	La organización debe asegurarse que cualquier cambio necesario que surja de la acción correctiva y de la preventiva se incluya en la documentación del sistema de gestión de SySO.
<b>4.5.4 Control de registros</b>	
54.	La organización debe establecer y mantener los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión de SySO y de esta norma INTE/OHSAS, y los resultados logrados.
55.	La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.
56.	Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables.
<b>4.5.5 Auditoría Interna</b>	
57.	La organización debe asegurarse que las auditorías internas del sistema de gestión de SySO se lleven a cabo a intervalos planificados para:

	<p>a) determinar si el sistema de gestión de SySO:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) cumple las disposiciones planificadas para la gestión de SySO, incluidos los requisitos de esta norma INTE/OHSAS</li> <li>2) ha sido implementado adecuadamente y se mantiene</li> <li>3) es eficaz para cumplir con la política y objetivos de la organización</li> </ol> <p>b) suministrar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.</p>
58.	Los programas de auditorías se deben planificar, establecer, implementar y mantener por la organización, con base en los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización, y en los resultados de las auditorías previas.
59.	<p>Los procedimientos de auditoría se deben establecer, implementar y mantener de manera que se tengan en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) las responsabilidades, competencias y requisitos para planificar y realizar las auditorías, reportar los resultados y conservar los registros asociados</li> <li>b) la determinación de los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y métodos.</li> </ol>
60.	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
<b>SECCIÓN 4.6 Norma INTE/OHSAS 18001:2009   REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad</b>	
61.	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de SySO. a intervalos definidos para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Las revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora, y la necesidad de efectuar cambios al sistema de gestión de SySO, incluyendo la política y los objetivos de SySO. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.
62.	<p>Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección deben incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) los resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y con los otros requisitos que la organización suscriba</li> <li>b) los resultados de la participación y consulta</li> <li>c) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas, incluidas las quejas</li> <li>d) el desempeño de SySO de la organización</li> <li>e) el grado de cumplimiento de los objetivos</li> <li>f) el estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y acciones preventivas</li> <li>g) acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección</li> <li>h) circunstancias cambiantes, incluidos los cambios en los requisitos legales y otros relacionados con SySO</li> <li>i) recomendaciones para la mejora.</li> </ol>
63.	<p>Los resultados de las revisiones por la dirección deben ser coherentes con el compromiso de la organización con la mejora continua y deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con los posibles cambios en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) desempeño en SySO</li> <li>b) política y objetivos de SySO</li> <li>c) recursos</li> <li>d) otros elementos del sistema de gestión de SySO.</li> </ol>
64.	Las salidas pertinentes de la revisión por la dirección deben estar disponibles para comunicación y consulta.

**APÉNDICE 8. Identificación de elementos en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional actual.**

#	Elemento identificado	Objetivo	Características	Fecha de implementación	Responsables	Desempeño
1	<b>Política</b>	Definir los compromisos de la gerencia ante la SSO.	<p>Incluye 5 principios, enfocados en las principales actividades de la gestión, mismos que no se están cumpliendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administramos responsablemente los riesgos, para mejorar las condiciones de trabajo.</li> <li>2. Cumplimos con los requisitos legales, para proteger la salud y seguridad de nuestros empleados y visitantes.</li> <li>3. Apoyamos el desarrollo de la Gestión de SSO y la integramos como Estrategia Empresarial para mejorar el desempeño.</li> <li>4. Promovemos la capacitación en SSO, a nivel organizacional.</li> <li>5. Estamos comprometidos en mantener condiciones y medio ambiente de trabajo idóneo.</li> </ol>	2012	<p>Coordinador de SSO</p> <p>Jefatura de RRHH</p> <p>Representante Legal</p>	Bajo
2	<b>Procedimientos</b>	Definir los pasos a seguir para el cumplimiento con los principios de la política de SSO.	Existen 12 procedimientos documentados (ver apéndice 8.1), de los cuales sólo 3 se cumplen totalmente y 5 parcialmente.	2012 - 2013	<p>Coordinador de SSO</p> <p>Jefatura de RRHH</p>	Medio
3	<b>Instrucciones de trabajo</b>	Definen los pasos a seguir en actividades	Existen 22 instrucciones de trabajo (ver apéndice 8.2), de los cuales sólo 10 se cumplen correctamente, 7 se cumplen	2012 - 2014	Coordinador de SSO	Medio

		específicas de la empresa que pueden ser riesgosas o requieren de algún control.	en forma parcial y 5 no se cumplen actualmente.		Jefatura de RRHH Jefaturas y colaboradores	
4	<b>Plan estratégico</b>	Agrupar los objetivos, metas y actividades que serán desarrolladas durante el período anual.	Se conforma de la asignación de objetivos ligados a los pilares de la política de SSO, además de otras necesidades identificadas en el período inmediato anterior que buscan, mejorar, innovar y asumir nuevos retos en la gestión.	2012	Coordinador de SSO Jefatura de RRHH	Alto (Su cumplimiento en todos los períodos ha sido más del 90%)
5	<b>Plan de continuidad de SSO</b>	Definir las estrategias necesarias para mantener activa la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en todo momento y ante cualquier condición.	Se conforma de 11 procedimientos, dentro de ellos 6 considerados como los más críticos. En el Plan se detalla: concepto, finalidad, objetivos, importancia, período, requerimientos, grupos de apoyo, herramientas de trabajo y su ubicación y los procedimientos.	2014	Coordinador de SSO Departamento de RRHH	Medio (se ha puesto en práctica sólo una vez, el resultado fueron muy satisfactorio)
6	<b>Plan de Salud Ocupacional</b>	Formar la organización preventiva de la empresa en el área de Seguridad y Salud Ocupacional.	Describe la estructura que debe seguir la gestión de Salud Ocupacional en materia preventiva, su comisión de salud ocupacional, controles requeridos entre otros.	2012	Coordinador de SSO Administración gerencial Todos los colaboradores	Bajo (Su aplicabilidad no siempre se da correctamente)
7	<b>Plan de emergencias</b>	Asegurar y preservar la vida e integridad física de las personas que	Detalla las amenazas y vulnerabilidades en materia de emergencias, así como la estructura para garantizar la prevención y control de los siniestros. Además, se	2012	Coordinador de SSO	Medio (algunas partes del plan de

		durante una eventual emergencia se encuentren ocupando las instalaciones de la compañía	cuenta con un plan de trabajo que incluye: objetivos de trabajo, inspecciones y plan de capacitación.		Comisión de Emergencias y brigadas.	trabajo no se cumplen correctamente)
8	<b>Plan de manejo de desechos</b>	Determinar el manejo y control de desechos generados por la empresa para la mejora continua y la reducción de los desechos.	Detalla los desechos esperados, las fuentes de generación, manejo interno de residuos, almacenamiento, transporte y disposición final.	2012	Coordinador de SSO Administración gerencial  Todos los colaboradores	Bajo (No se ejecuta debidamente)
9	<b>Programa de ergonomía</b>	Prevenir y controlar los peligros ergonómicos existentes en la empresa.	Se conforma del control estadístico de molestias. Control de equipos ergonómicos. Realización de estudios de puesto. Y verificación global de condiciones de trabajo	2013	Coordinador de SSO  Jefaturas y mandos medios	Alto (el programa se cumple como corresponde)
10	<b>Programa de comunicación y promoción de la SO</b>	Divulgar la información respectiva a la gestión de salud ocupacional	Implica la elaboración y envío de comunicados. Diseño de campañas. Control de promoción de la salud. Apoyo en beneficios marginales de la compañía.	2015	Coordinador de SSO	Medio (requiere de implementar mejores estrategias de comunicación)
11	<b>Programa de capacitación</b>	Formar y concientizar a la población de la empresa en lo que	Se conforma de un plan anual para formación, según las necesidades identificadas en el período inmediato anterior. Incluye la inducción mensual para personal de nuevo ingreso, también	2013	Coordinador de SSO  Jefaturas y mandos medios	Medio (No se cumple todo el programa de

		respecta a Salud Ocupacional	el plan de capacitación para brigadas y comisión de salud ocupacional.			capacitación )
12	care	Promocionar la salud en forma integral tanto laboral como personal en los colaboradores.	Incluye y no se limita a la promoción de actividades enfocadas en: 1. Convenios con instituciones o proveedores de salud. 2. Beneficios para los colaboradores que permitan el equilibrio, bienestar y mejoramiento de su salud. 3. Cortos informativos de promoción de la salud ocupacional, la salud física, la salud mental y la salud social. 4. Promoción de actividades para aprovechamiento de los colaboradores. 5. Campañas de la salud 6. Campañas de salud ocupacional (ejemplo: pausas activas, higiene postural, estrés laboral, entre otros)	2009	Coordinador de SSO	Alto (Se cumple la métrica definida en cada periodo)
13	Programa de 5S: Orden y limpieza	Mantener en forma permanente un lugar de trabajo organizado, limpio y ordenado.	Se conforma de las etapas de la metodología de 5S: Clasificar, Organizar, Limpiar, Ordenar y Estandarizar.	2016	Jefaturas y mandos medios Colaboradores	Medio (se encuentra en proceso de implementación)
14	Programa de Teletrabajo	Asegurar que las condiciones laborales del personal en teletrabajo sean las adecuadas.	Se encuentra seccionado por diversos procesos, el que corresponde a SSO es el proceso de inspección de condiciones de trabajo, para el cual se debe visitar la casa de habitación de la persona y se completa un formulario de inspección.	2015	Coordinador de SSO Jefaturas y mandos medios	Medio (en ocasiones existen demoras en el cumplimiento de las mejoras sugeridas)

15	<b>Investigación y atención de accidentes</b>	Evaluar las causas raíz de los accidentes e incidentes para definir acciones preventivas y correctivas.	Incluye los formularios de inspección de accidentes o incidentes según sea el caso, debe ejecutarse en forma inmediata al presentar el evento.	2012	Coordinador de SSO Jefaturas y mandos medios Colaboradores	Alto (Se cumple como corresponde)
16	<b>Administración de riesgos</b>	Evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa su población y sus instalaciones.	Responde a un procedimiento corporativo donde existen diferentes grupos de identificación de riesgos, en Costa Rica existe un grupo específico para los riesgos de SSO, para la identificación se realizan reuniones periódicas con el grupo para llevar a cabo la identificación y evaluación de los riesgos, además en la casa matriz de la empresa se revisa y controla el desempeño del grupo.	2012	Coordinador de SSO Comisión de Salud Ocupacional	Bajo (no se completa el proceso de administración de riesgos)
17	<b>Administración del consultorio médico</b>	Dirigir y controlar los procesos, necesidades y resultados del consultorio médico de empresa para alinearlos con las estrategias en SSO.	Implica la dirección del servicio médico de empresa, validar el cumplimiento del consultorio con las pautas de la CCSS y del INS. Además se realizan evaluaciones de accidentes, incidentes o emergencias médicas en conjunto.	2016	Coordinador de SSO	Alto (se cumple con los procedimientos en forma correcta)
18	<b>Administración de la póliza de RT</b>	Asegurar que todos los colaboradores de la empresa se encuentran protegidos por la póliza de RT, así como monitorear los casos reportados.	Implica el registro de inclusiones o exclusiones de personal a la póliza de RT, así como dar seguimiento a que el pago sea efectuado correctamente y a tiempo.	2014	Coordinador de SSO	Alto (se cumple con los procedimientos correctamente)

<b>19</b>	<b>Evaluación de la gestión</b>	Medir el desempeño de la gestión.	Implica llevar una serie de indicadores tanto reactivos como proactivos de cada aspecto identificado en la gestión para establecer metas de cumplimiento y asegurar el cumplimiento.	2015	Coordinador de SSO	Medio (al no cumplirse con algunos procedimientos se dificulta la evaluación de la gestión)
<b>Desempeño obtenido</b>					<b>Alto</b>	<b>26%</b>
					<b>Medio</b>	<b>47%</b>
					<b>Bajo</b>	<b>21%</b>

***Criterios de valoración:***

Alto	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, debe ser cumplido en todo momento y bajo los términos que se definieron documentalmente.
Medio	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, se cumple parcialmente sea en algunos de sus términos o en algunas ocasiones.
Bajo	El procedimiento, plan, programa o demás elemento de SSO, no se cumple en ningún momento.

### APÉNDICE 8.1. Listado de procedimientos

Código	Nombre	Cumplimiento		
		Se cumple totalmente (3pts)	Cumple parcial (2pts)	No se cumple (1pts)
P.1.2.1.	Procedimientos de Manejo de Riesgos. V2.		2	
P.8.2.1.	Identificación y registro de requisitos legales y otros requisitos de Seguridad y Salud Ocupacional		2	
P.8.2.2.	Objetivos, metas y programas en seguridad y salud ocupacional	3		
P.8.2.3.	Estructura de la gestión de seguridad y salud ocupacional	3		
P.8.2.4.	Administración de la competencia, formación y concientización			1
P.8.2.5.	Comunicación, participación y consulta			1
P.8.2.6.	Control operacional de la gestión de seguridad y salud ocupacional			1
P.8.2.7.	Seguimiento y medición de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional		2	
P.8.2.8.	Investigación de accidentes, manejo de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.	3		
P.8.2.9.	Auditoría interna del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional		2	
P.8.2.10.	Revisión por la dirección			1
P.8.2.11.	Actualización del Sistema de Gestión, documentación y formularios.		2	
<b>Total de puntos</b>		<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
		<b>23pts</b>		

Criterios de comparación	
12 puntos o menos	Bajo desempeño
Entre 13 y 29 puntos	Medio desempeño
Más de 30 puntos	Alto desempeño

## APÉNDICE 8.2. Listado de instrucciones de trabajo

Código	Nombre	Cumplimiento		
		Se cumple totalmente (3pts)	Cumple parcial (2pts)	No se cumple (1pts)
I.8.2.1.	Seguridad para trabajo en alturas con o sin andamio	3		
I.8.2.2.	Trabajo en alturas con escaleras		2	
I.8.2.3.	Transporte de comidas	3		
I.8.2.4.	Requisitos de trabajo para contratistas		2	
I.8.2.5.	Orden y limpieza (5S)		2	
I.8.2.6.	Almacenamiento y manejo de productos químicos	3		
I.8.2.7.	Cuidados del equipo de protección personal	3		
I.8.2.8.	Establecimiento de normas de seguridad			1
I.8.2.9.	Manejo de modificaciones en las estaciones de trabajo	3		
I.8.2.10.	Manejo de estudios ergonómicos de puestos de trabajo	3		
I.8.2.11.	Manejo manual de cargas		2	
I.8.2.12.	Seguridad en el mantenimiento de aires acondicionados			1
I.8.2.13.	Seguridad para trabajo con energía eléctrica	3		
I.8.2.14.	Estudios higiénicos			1
I.8.2.15.	Mantenimiento de extintores	3		
I.8.2.16.	Almacenamiento seguro de materiales: estibas de cajas		2	
I.8.2.17.	Mantenimiento correctivo y preventivo del equipo de cómputo y oficina			1
I.8.2.18.	Protección de radiaciones solares			1
I.8.2.19.	Procedimiento seguro de fumigado	3		
I.8.2.20.	Gestión de procesos de remodelación en infraestructura física		2	
I.8.2.21.	Reporte de accidentes e incidentes		2	
I.8.2.22.	Inspecciones en la modalidad de teletrabajo	3		
<b>Total de puntos</b>		<b>30</b>	<b>14</b>	<b>5</b>
			<b>49</b>	

Criterios de comparación	
22 puntos o menos	Bajo desempeño
Entre 23 y 59 puntos	Medio desempeño
Más de 60 puntos	Alto desempeño

**APÉNDICE 9. Resultados Análisis del Poder de Partes Interesados.**

Identificación de partes interesadas						
Categorización	¿Quiénes son los potenciales beneficiarios de la gestión?	¿Quiénes podrían verse negativamente afectados por la gestión?	¿Quiénes tienen los derechos existentes sobre la gestión?	¿Quién podría verse resentido por un cambio y movilizar resistencia contra la gestión?	¿Quién es el responsable por los planes que se intentan llevar a cabo en la gestión?	¿El comportamiento resistente de quién se debe modificar para tener éxito en la gestión?
Partes interesadas Internas	Colaboradores Gerencias Continuidad del Negocio Accionistas		Gerencias Accionistas Oficina de SSO	Colaboradores Comisión de Salud Ocupacional	Oficina de SSO	Gerencias Colaboradores Accionistas
Partes interesadas externas	Clientes Visitantes	Administración de la póliza de riesgos Proveedores Contratistas Comunidad Autoridades competentes				Contratistas

Características de las partes interesadas					
Partes interesadas	Depende de:	Se organiza con:	Controla recursos:	Controla Información:	Tienen prioridad para mitigar problemas:
Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional	Gerencias	Comisión de Salud Ocupacional   Gerencias   Accionistas	No	Sí	Si
Comisión de Salud Ocupacional	Gerencias	Comisión de Salud Ocupacional   Gerencias   Accionistas	No	Sí	Si
Continuidad del Negocio	Gerencias	Comisión de Salud Ocupacional   Gerencias   Accionistas	No	Sí	Si
Colaboradores	Gerencias (Jefaturas)	Gerencias	No	No	No
Accionistas	Clientes	Gerencias	Sí	Sí	Si
Gerencias	Accionistas	Accionistas   Colaboradores	Sí	Sí	Si
Autoridades competentes	-	Oficina de SSO   Comisión de Salud Ocupacional   Gerencias	No	No	Si
Comunidad	-	-	No	No	No
Contratistas	Accionistas	Gerencias   Oficina de SSO   Colaboradores	No	No	No
Clientes	-	Accionistas   Colaboradores   Gerencias	No	No	No
Proveedores	Accionistas	Gerencias   Colaboradores	No	No	Si
Administración de pólizas de riesgo	Accionistas	Gerencias   Oficina de SSO	No	No	Si
Visitantes	-	Colaboradores	No	No	No

Evaluación de las partes interesadas					
Partes interesadas	Actitud		Influencia		Acciones
	Estimación (A)	Confianza (A)	Estimación (I)	Confianza (I)	
Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional	++	/	A	/	Diseñar e impulsar el Sistema de Gestión en SSO
Comisión de Salud Ocupacional	++	/	A	/	Colaborar activamente con la implementación del Sistema
Continuidad del Negocio	+	?	A	?	Colaborar con la integración de medidas preventivas relacionadas con el sistema
Colaboradores	+	?	B	??	Apoyar con la ejecución de medidas para la implementación del sistema
Accionistas	+	?	A	/	Facilitar la implementación del sistema
Gerencias	+	?	M	/	Impulsar la implementación del sistema
Autoridades competentes	++	/	M	/	Validar las medidas implementadas
Comunidad	0	???	B	???	Recibir la información de controles hacia la comunidad
Contratistas	0	??	B	??	Ejecutar e informarse correctamente de las medidas implementadas
Clientes	0	??	B	??	Consultar sobre las medidas implementadas
Proveedores	0	??	B	??	Consultar sobre las medidas implementadas
Administración de pólizas de riesgo	++	/	M	/	Validar que las medidas implementadas sean adecuadas
Visitantes	0	??	B	??	Informarse de las medidas implementadas

### APÉNDICE 10. Observaciones no participativas de procedimientos activos.

#	Condición Observada respecto de procedimientos	¿Qué observó?	¿Dónde?	¿Por cuánto tiempo?	Anotaciones	Posible peligro asociado
1	Seguridad para trabajo en altura con escaleras	Este procedimiento aplica para el personal contratista que labora tiempo completo en la empresa.	Se especifica en el documento del procedimiento en su alcance y objetivo.	NA	El responsable interno que debe dar seguimiento a este procedimiento es la Jefatura de Facilidades.	
2	Seguridad para trabajo en altura con escaleras	El procedimiento hace referencia a las condiciones de salud de los colaboradores, garantizando que los mismos sean aptos para desarrollar el trabajo, no obstante, esto no se cumple.	Se indica en los 3 primeros pasos del procedimiento. Y debe ser confirmado en el permiso de trabajo, mismo que no se encontraba disponible al momento de la observación y por tanto se considera de incumplimiento.	Durante los 3 días de observación en los períodos comprendidos en ellas.	El permiso de trabajo debe ser solicitado por el contratista y avalado por la Jefatura de Facilidades y de ser necesario por la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional.	Caída a distinto nivel producto de condición de salud que influya en la realización del trabajo
3	Seguridad para trabajo en altura con escaleras	El equipo de protección personal requerido es utilizado la mayor parte del tiempo, no obstante, puede ser olvidado en ocasiones exponiendo a los contratistas a sufrir lesiones.	Se observó en la inspección por observación realizada el día 7 de febrero a la 1:00 pm, al presentarse un mantenimiento de emergencia en aires acondicionados en el área de sistemas.	Durante el período de observación (30 min)	Posiblemente la falta de los equipos se debió a la actuación pronta y de emergencia presentada.	Lesiones al personal por proyección o caída de partículas en ojos.
4	Seguridad para trabajo en altura con escaleras	Las labores de mantenimiento en horario de oficina implican la obstaculización de pasillos o salidas, lo correcto es que se rotula e informa de la situación vía correo electrónico y físico, no obstante pueden darse eventos de emergencias donde no se cumpla la condición o por olvido de los responsables de facilidades en hacer la debida comunicación. .	Se observó en las inspecciones realizadas el día 7 de febrero, tanto por la mañana como por la tarde.	Durante todo el período de observación.		Caída a distinto nivel por choque o inestabilidad de la escalera debido al tránsito de personas.

5	Seguridad para trabajo en altura con escaleras	El personal hace uso indiscriminado del celular mientras realiza las tareas de trabajo tanto sobre la escalera como en piso.	Se observó en las 3 inspecciones realizadas en distintas circunstancias, principalmente durante la resolución de emergencia ocurrida el día 7 de febrero por la tarde para comunicarse con otros colaboradores. Cabe destacar que los mismos se encontraban sobre escalera en una zona de alto tránsito de personas, a pesar de tener un monitor en el momento la situación requería de mucha dinámica de ambos colaboradores.	Varias veces en el período de observación, en las tres inspecciones.	La respuesta reactiva de la situación de emergencia vulnerabilidad aún más el cumplimiento del procedimiento, por lo que es necesario reforzar los peligros y riesgos asociados a esto que no afectaría sólo al trabajador directo sino a los colaboradores circundantes.	Caída a distinto nivel producto de distracciones en la tarea. Caída de objetos producto de distracciones en la tarea. Golpe por objetos que caen al transitar por los pasillos o salidas donde se realizan labores especiales.
6	Requisitos para trabajos con contratistas	Incumplimiento en el uso de equipo de protección personal y provisión del mismo.	Cuando se realizaba labor de lijado en remodelación de oficina, el personal no cuenta con respiradores y guantes para la protección ante la exposición de polvos fijos.	Durante al menos 30 minutos cuando se realizaban inspecciones.	Esta situación es recurrente en este tipo de trabajos.	Lesiones al personal por exposición en ambientes contaminados y peligrosos donde no cuenta con elementos de barrera o protección.
7	Requisitos para trabajos con contratistas	Acatamiento de las normas de seguridad.	No siempre el personal sigue las normas de seguridad establecidas, ejemplo de esto corresponde a malas prácticas en el uso de escaleras como se detalla en observaciones anteriores.	Se observó durante los períodos de observación.		Daños o lesiones sobre equipos o personas sean las que realizan el trabajo directo o no.

8	Requisitos para trabajos con contratistas	La resolución de dudas o consultas previstas a un trabajo no se realiza por parte de los colaboradores, únicamente se presenta cuando se requiere aprobación de la remodelación y se solicita por parte del asistente de facilidades para cumplir con los procedimientos internos.	Esta condición se observa durante los 3 días de observación.	Durante el tiempo transcurrido en los 3 días de observación.		Incumplimiento y/o falta a las condiciones adecuadas de seguridad por desconocimiento de los peligros existentes en la zona o trabajo determinado.
9	Requisitos para trabajos con contratistas	Generalmente se mantienen las condiciones de orden y limpieza, no obstante, durante la revisión de un contratista en particular esto es incumplido en todo momento.	Se observó el 7 de febrero por la tarde.	Durante al menos 30 minutos de observación.		Daños o lesiones sobre equipos o personas sean producto de áreas de trabajo desordenadas y/o sucias.
10	Gestión de procesos de remodelación en infraestructura física.	Este procedimiento tiene un cumplimiento relativamente aceptable, sin embargo, no es ejecutado de la forma descrita cuando se trata de ajustes en puesto de trabajo.	Ante la solicitud de un ajuste de puesto de trabajo para colaborador del área de contabilidad.			

## APÉNDICE 11. Resultados Identificación de peligros.

ÁREA	CLASIFICACIÓN DE PELIGROS	TIPO DE PELIGRO ASOCIADO	DETALLE / DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE POTENCIAL O POSIBLES EFECTOS
Recursos Humanos	FÍSICO	Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	Existe exceso de iluminación natural ocasionando deslumbramiento que genera fatiga visual y dolor de cabeza a las usuarias
Recursos Humanos	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Cortadura	Cortadura producto del uso inadecuado de la guillotina
Recursos Humanos	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Golpes Contra Objetos Fijos	Golpes en la cabeza por choque con muebles aéreos
Call Center	FÍSICO	Se percibe Humedad en el ambiente	Existe mal olor de humedad en el ambiente que genera disconfort y alergias
Contabilidad	ALMACENAMIENTO	Estiba Inadecuada de Materiales	Bloqueo de pasillos y salidas producto de la caída de cajas inestables.
Contabilidad	ALMACENAMIENTO	Falta Delimitación Espacios Almacenamiento	No existen definidas áreas de almacenamiento lo que obstruye zonas de paso y rutas de evacuación
Contabilidad	ALMACENAMIENTO	Falta Identificación Cargas Máximas	No existe información de las cargas máximas por lo que puede estibarse más de lo permitido ocasionando caída de material.
Contabilidad	ALMACENAMIENTO	Falta Delimitación Paso Peatonal y Vehicular	No existen definidas áreas de almacenamiento lo que obstruye zonas de paso y rutas de evacuación
Contabilidad	ALMACENAMIENTO	Sistemas Almacenamiento Inadecuados (estantes, racks, anaqueles)	No se dispone de sistemas de almacenamiento por lo que las cajas son estibas directamente en el piso.
Soporte técnico	QUÍMICO	Contacto con productos químicos y/o materiales peligrosos	Lesiones sobre piel ocasionadas por del uso de productos químicos para reparación de equipos.

Soporte técnico	QUÍMICO	Inhalación de productos químicos y/o materiales peligrosos	Lesiones en vías respiratorias por inhalación de neblinas de los productos químicos
Soporte técnico	QUÍMICO	Desecho inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	Contaminación del ambiente por inadecuado desecho de productos químicos
Soporte técnico	QUÍMICO	Emanaciones de gases, vapores, polvos, humos, neblinas u otros	Lesiones en vías respiratorias por inhalación de neblinas de los productos químicos
Soporte técnico	QUÍMICO	Falta disponibilidad de las MSDS de productos químicos y/o materiales peligrosos	Demora en la actuación por desconocimiento de las MSDS o no ubicarlas a tiempo
Soporte técnico	QUÍMICO	Falta realización controles salud trabajadores expuestos a contaminación química	Desconocimiento del estado y afectación de esta exposición a la salud
Soporte técnico	ERGONÓMICO	Trabajo en flexión de torso	Cuando se realizan conexiones, revisiones o mejoras en las estaciones de trabajo se adoptan posturas con flexión de torso que pueden dar origen a contracturas o lesiones ergonómicas.
Soporte técnico	ELÉCTRICO	Contacto Eléctrico Indirecto	Al realizar trabajos de revisión en equipos conectados a la electricidad, pueden entrar en contacto indirecto con la electricidad generando descargas o cortos eléctricos.
Soporte técnico	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Caída Objetos En Manipulación	Por el uso de herramientas manuales y reparación de equipos pueden ocasionarse caída de objetos que golpeen los usuarios
Soporte técnico	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Cortadura	Por la manipulación de herramientas manuales cortantes y exposición a objetos filosos pueden generarse cortaduras
Soporte técnico	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Golpes Contra Objetos Fijos	Golpes producto de choque con equipos y mueblen en los procesos de reparación y revisión.

Soporte técnico	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Majonazo	Por la manipulación de herramientas manuales pueden generarse majonazos
Soporte técnico	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Punzada	Por la manipulación de herramientas manuales punzantes pueden generarse punzadas.
Soporte técnico	ALMACENAMIENTO	Falta Identificación Cargas Máximas	No existe información de las cargas máximas por lo que puede estibarse más de lo permitido ocasionando caída de material.
Líderes de cuenta	FÍSICO	Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	Escasa iluminación en el área de trabajo puede generar cansancio y sobreesfuerzo visual.
Todas las áreas	ERGONÓMICO	Posturas inadecuadas	Por los trabajos sedentarios y poco dinámicos se adoptan posturas inadecuadas.
Todas las áreas	ERGONÓMICO	Movimientos repetitivos	Trabajo de oficina en la digitación de información y revisión a través de sistemas computarizados.
Todas las áreas	ERGONÓMICO	Trabajo continuo sentado	Trabajo de oficina sedentario y poco dinámico.
Todas las áreas	ERGONÓMICO	Planos de trabajo inadecuado	Estaciones de trabajo pequeñas, donde no todas cuentan con un ajuste apropiado para el colaborador.
Todas las áreas	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Caída a Distinto Nivel	Para transitar en el edificio es preciso subir y bajar gradas, esto puede dar origen a la caída de personas por distracciones, pisos húmedos o resbalosos.
Todas las áreas	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Caída a un Mismo Nivel	En general los pisos son de cerámica que pueden resultar resbalosos.

Todas las áreas	EMERGENCIAS	Erupción Volcánica	Por la actividad de los volcanes costarricenses, principalmente el volcán Turrialba la población trabajadora de la empresa se encuentra expuesta a sus consecuencias.
Todas las áreas	EMERGENCIAS	Incendio	Al existir conexiones eléctricas existe el riesgo de incendio por fallo de estas.
Todas las áreas	EMERGENCIAS	Sismo o Terremoto	El país es altamente sismo producto de las placas tectónicas, por lo que la población trabajadora de la empresa se encuentra expuesta.
Todas las áreas	EMERGENCIAS	Tempestad o Tormenta Eléctrica	Por las características climáticas del país esta condición está presente para la población trabajadora
Todas las áreas	EMERGENCIAS	Tornado, Ciclón o Vendaval	Por las características climáticas del país esta condición está presente para la población trabajadora
Todas las áreas	EMERGENCIAS	Vandalismo (Amenaza de Bomba o Extorsión, Asalto, Robo o Secuestro)	Por las características del negocio existe la posibilidad de sufrir algún atentado de vandalismo.
Áreas comunes	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Caída a Distinto Nivel	Caída a distinto nivel producto de condición de salud que influya en la realización del trabajo, inestabilidad o choque por personas en tránsito o por distracción en la tarea.
Áreas comunes	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Proyección de Partículas	Lesiones al personal por proyección o caída de partículas en ojos.
Áreas comunes	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Caída Objetos En Manipulación	Caída de objetos producto de distracciones en la tarea por parte del colaborador que la realiza.
Áreas comunes	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Golpeador por/Contra	Golpe por objetos que caen al transitar por los pasillos o salidas donde se realizan labores especiales.
Áreas específicas	DE SEGURIDAD U OPERACIONAL	Otros	Lesiones al personal por exposición en ambientes contaminados y peligrosos donde no cuenta con elementos de barrera o protección.

## APÉNDICE 12. Recomendaciones para riesgos identificados.

ÁREA	TIPO DE PELIGRO ASOCIADO	PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL CONTROL
Recursos Humanos	Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	Validar el costo beneficio de cambio para la película de polarizado actual.
Recursos Humanos	Cortadura	Capacitar al personal sobre el armado y uso correcto de la guillotina.
Recursos Humanos	Golpes Contra Objetos Fijos	Reubicación de aéreos
Call Center	Se percibe Humedad en el ambiente	Revisión de los sistemas de aire acondicionado e instalaciones
Contabilidad	Estiba Inadecuada de Materiales	Capacitar al personal sobre los peligros y riesgos de la estiba de materiales y la forma correcta de hacerlo.
Contabilidad	Falta Delimitación Espacios Almacenamiento	Definir las áreas de almacenamiento
Contabilidad	Falta Identificación Cargas Máximas	Establecer las cargas máximas permitidas, comunicar y ubicarlas en un lugar visible.
Contabilidad	Falta Delimitación Paso Peatonal y Vehicular	Definir las áreas de almacenamiento
Contabilidad	Sistemas Almacenamiento Inadecuados (estantes, racks, anaqueles)	Disponer de tarimas o racks, según sea conveniente para el almacenamiento de materiales.
Soporte técnico	Contacto con productos químicos y/o materiales peligrosos	Brindar equipo de protección personal como guantes, lentes y respiradores para cuando se realiza el trabajo.
Soporte técnico	Inhalación de productos químicos y/o materiales peligrosos	Brindar equipo de protección personal como guantes, lentes y respiradores para cuando se realiza el trabajo.
Soporte técnico	Desecho inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	Capacitar al personal de limpieza para que realice la correcta disposición de estos productos.
Soporte técnico	Emanaciones de gases, vapores, polvos, humos, neblinas u otros	Brindar equipo de protección personal como guantes, lentes y respiradores para cuando se realiza el trabajo.
Soporte técnico	Falta disponibilidad de las MSDS de productos químicos y/o materiales peligrosos	Ubicar en un lugar visible y accesible para cualquier visitante, usuario y brigadista.
Soporte técnico	Falta realización controles salud trabajadores expuestos a contaminación química	Coordinar un control médico con el servicio de médico de empresa que dispone la compañía
Soporte técnico	Trabajo en flexión de torso	Capacitación del personal sobre posturas inadecuadas y formas de prevenirlo.

Soporte técnico	Contacto Eléctrico Indirecto	Capacitación del personal sobre posturas inadecuadas y formas de prevenirlo. Coordinación directa con Facilidades para hacer cortes de electricidad correspondientes.
Soporte técnico	Caída Objetos En Manipulación	Capacitación del personal sobre el uso correcto de herramientas manuales, peligros a los que se exponen y medidas preventivas.
Soporte técnico	Cortadura	Capacitación del personal sobre el uso correcto de herramientas manuales, peligros a los que se exponen y medidas preventivas.
Soporte técnico	Golpes Contra Objetos Fijos	Capacitación sobre ergonomía, posturas correctas al trabajar y prevención de lesiones ergonómicas.
Soporte técnico	Majonazo	Capacitación del personal sobre el uso correcto de herramientas manuales, peligros a los que se exponen y medidas preventivas.
Soporte técnico	Punzada	Capacitación del personal sobre el uso correcto de herramientas manuales, peligros a los que se exponen y medidas preventivas.
Soporte técnico	Falta Identificación Cargas Máximas	Establecer las cargas máximas permitidas, comunicar y ubicarlas en un lugar visible.
Líderes de cuenta	Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	Reubicación de luminarias y de estaciones de trabajo para un aprovechamiento más oportuno de la iluminación.
Todas las áreas	Posturas inadecuadas	Programa de pausas activas
Todas las áreas	Movimientos repetitivos	Programa de pausas activas
Todas las áreas	Trabajo continuo sentado	Programa de pausas activas
Todas las áreas	Planos de trabajo inadecuado	Acondicionamiento de puestos de trabajo.
Todas las áreas	Caída a Distinto Nivel	Divulgación de las normas de seguridad en zonas de paso. Verificación periódica del estado de antideslizantes. En época lluviosa aumentar la limpieza en áreas susceptibles a humedecerse (entradas al edificio)
Todas las áreas	Caída a un Mismo Nivel	Divulgación de las normas de seguridad en zonas de paso. Verificación periódica del estado de antideslizantes. En época lluviosa aumentar la limpieza en áreas susceptibles a humedecerse (entradas al edificio)
Todas las áreas	Erupción Volcánica	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.
Todas las áreas	Incendio	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.
Todas las áreas	Sismo o Terremoto	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.
Todas las áreas	Tempestad o Tormenta Eléctrica	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.

Todas las áreas	Tornado, Ciclón o Vendaval	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.
Todas las áreas	Vandalismo (Amenaza de Bomba o Extorsión, Asalto, Robo o Secuestro)	Repaso de los protocolos de emergencia y las medidas preventivas asociadas a esta emergencia.
Áreas comunes	Caída a Distinto Nivel	Asegurar el cumplimiento del procedimiento bajo la capacitación, divulgación y seguimiento. Inspecciones rutinarias.
Áreas comunes	Proyección de Partículas	Inspecciones contantes sobre el uso de EPP
Áreas comunes	Caída Objetos En Manipulación	Inspecciones contantes sobre el uso de EPP. Capacitación sobre peligros y riesgos asociados.
Áreas comunes	Golpeador por/Contra	Barricadas de las áreas de trabajo.
Áreas comunes	Otros	Inspecciones contantes sobre el uso de EPP

**XII. ANEXO:**

**ANEXO 1. Matriz de responsabilidades (RACI).**

*Matriz de responsabilidades*

**OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS RESPONSABLES PARA CADA ACTIVIDAD**

**ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:**  
Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.

*Elaborada por: Ing. Silvia Rojas Obando*

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>				
	<b>Departamento a inspeccionar:</b>				
<b>Encargado de la inspección:</b>			<b>Fecha:</b>		
<b>N° de chequeo:</b>			<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora final:</b>

<b>Actividad \ Rol</b>						

<b>Nomenclatura</b>
R = Responsable
A = Rinde cuentas
C = Consultado
I = Informado

## ANEXO 2. Lista de verificación de peligros.

*Lista de verificación para identificación de peligros y evaluación de riesgos.*

**OBJETIVO:** Identificar los peligros existentes en la empresa

<b>ACTIVIDAD FUNDAMENTAL DE LA EMPRESA:</b> Procesamiento de medios de pago y soluciones de negocio.	<b>EMPRESA:</b>
---	-----------------

N° Versión: 01 | 2017

<b>DESCRIPCIÓN:</b>	<b>Nombre de la empresa:</b>		
	<b>Departamento a inspeccionar:</b>		
<b>Encargado de la inspección:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Motivo de la inspección:</b>		<b>Hora inicio:</b>	
<b>N° de chequeo:</b>		<b>Hora final:</b>	

### OBSERVACIONES GENERALES:

--

PELIGROS A IDENTIFICAR	SI	NO	DETALLES
<b>FÍSICOS</b>			
Iluminación (Luz Visible por Exceso o Deficiencia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se percibe humedad en el ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventilación deficiente <5 cambios de aire/hr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se cuenta con ventilación artificial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>QUÍMICOS</b>			
Contacto con productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ingesta de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inhalación de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Desecho inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Emanaciones de gases, vapores, polvos, humos, neblinas u otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rotulación inadecuada de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Etiquetado inadecuado de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Falta disponibilidad de las MSDS de productos químicos y/o materiales peligrosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Falta disponibilidad equipos para el control y/o contención de posibles derrames	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Falta realización controles salud trabajadores expuestos a contaminación química	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>ERGONÓMICOS</b>			
Esfuerzo físico excesivo (ritmo de trabajo o jornada)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Levantamiento de carga excesivo (según legislación vigente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Posturas inadecuadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Movimientos repetitivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabajo en flexión de torso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabajo continuo de pie quieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Trabajo continuo sentado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Planos de trabajo inadecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>MECÁNICO</b>			
Maquinaria/Equipo Defectuoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Herramienta defectuosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ausencia de guardas o cobertores de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ausencia de dispositivos de seguridad (paros emergencia, sensores, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>ELÉCTRICO</b>			
Contacto eléctrico directo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contacto eléctrico indirecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sistemas eléctricos defectuosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Líneas conductoras eléctricas inseguras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Falta disponibilidad conexiones a tierra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Compartimentos / paneles eléctricos inseguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DE SEGURIDAD U OPERACIONALES		
Caída a distinto nivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caída a un mismo nivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caída objetos desprendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caída objetos en manipulación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caída objetos por desplome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortadura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Golpeador por/contra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Golpes contra objetos fijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Golpes contra objetos móviles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Majonazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punzada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALMACENAMIENTO		
Estiba inadecuada de materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equipo para almacenamiento en mal estado (tarimas, embalajes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta delimitación espacios almacenamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta identificación cargas máximas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta delimitación paso peatonal y vehicular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faltan barreras y ayudas físicas (barricadas, conos, espejos, rótulos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemas almacenamiento inadecuados (estantes, racks, anaqueles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMERGENCIAS		
Deslizamientos o avalanchas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erupción volcánica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Probabilidad explosión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Incendio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inundación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sismo o terremoto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tempestad o tormenta eléctrica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tornado, ciclón o vendaval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Probabilidad tsunami o maremoto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vandalismo (amenaza de bomba o extorsión, asalto, robo o secuestro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Fuente: Mahut Costa Rica, 2016.

### ANEXO 3. Criterios de evaluación.

ANÁLISIS Y VALORACIÓN INICIAL DE RIESGOS	
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<p>Seleccione el valor, posicionando el cursor sobre el filtro y escogiendo una alternativa. Identifica los criterios de valoración para estimar el grado o nivel de riesgo. El cálculo de algunas celdas se realizará de manera automática.</p> <p>El cálculo se realiza según se establece en la Norma INTE 31-06-07-11 "Guía para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de salud y seguridad ocupacional".</p> <p>Para evaluar el nivel de riesgo (R), se debería determinar lo siguiente:</p> <p><b>R = P x C</b>  <b>P = D x E</b></p>
<b>NIVEL DE DEFICIENCIA (D)</b>	<p><b>10 MUY ALTO:</b> Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como muy posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.</p> <p><b>6 ALTO:</b> Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.</p> <p><b>2 MEDIO:</b> Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.</p> <p><b>0 BAJO:</b> No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado.</p> <p>Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase tabla 8 de la norma.</p>
<b>NIVEL DE EXPOSICIÓN (E)</b>	<p><b>4 CONTINUA:</b> La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.</p> <p><b>3 FRECUENTE:</b> La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.</p> <p><b>2 OCASIONAL:</b> La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.</p> <p><b>1 ESPORÁDICA:</b> La situación de exposición se presenta de manera eventual.</p>
<b>NIVEL DE PROBABILIDAD (P)</b>	<p><b>40 ~ 24 MUY ALTO:</b> Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.</p> <p><b>20 ~ 10 ALTO:</b> Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.</p> <p><b>8 ~ 6 MEDIO:</b> Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.</p> <p><b>4 ~ 2 BAJO:</b> Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo.</p>

	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">Niveles de Probabilidad</th> <th colspan="4">Nivel de Exposición (E)</th> </tr> <tr> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Nivel de deficiencia (D)</td> <td>10</td> <td>MA - 40</td> <td>MA - 30</td> <td>A - 20</td> <td>A - 10</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>MA - 24</td> <td>A - 18</td> <td>A - 12</td> <td>M - 6</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>M - 8</td> <td>M - 6</td> <td>B - 4</td> <td>B - 2</td> </tr> </tbody> </table>	Niveles de Probabilidad		Nivel de Exposición (E)				4	3	2	1	Nivel de deficiencia (D)	10	MA - 40	MA - 30	A - 20	A - 10	6	MA - 24	A - 18	A - 12	M - 6	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2					
Niveles de Probabilidad				Nivel de Exposición (E)																												
		4	3	2	1																											
Nivel de deficiencia (D)	10	MA - 40	MA - 30	A - 20	A - 10																											
	6	MA - 24	A - 18	A - 12	M - 6																											
	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2																											
<b>NIVEL DE CONSECUENCIA (C)</b>	<p><b>100 MORTAL O CATASTRÓFICO:</b> Muerte.</p> <p><b>60 MUY GRAVE:</b> Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad menor permanente, Incapacidad parcial permanente, Incapacidad total permanente o Gran invalidez).</p> <p><b>25 GRAVE:</b> Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).</p> <p><b>10 LEVE:</b> Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.</p>																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">Nivel de riesgo R = P x C</th> <th colspan="4">Nivel de probabilidad (P)</th> </tr> <tr> <th>40-24</th> <th>20-10</th> <th>8-6</th> <th>4-2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Nivel de consecuencia (C)</td> <td>100</td> <td>I 4000-2400</td> <td>I 2000-1200</td> <td>I 800-600</td> <td>II 400-200</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>I 2400-1440</td> <td>I 1200-600</td> <td>II 480-360</td> <td>II 240 III 120</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>I 1000-600</td> <td>II 500 - 250</td> <td>II 200-150</td> <td>III 100- 50</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>II 400-240</td> <td>II 200 III 100</td> <td>III 80-60</td> <td>III 40 IV 20</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel de riesgo R = P x C		Nivel de probabilidad (P)				40-24	20-10	8-6	4-2	Nivel de consecuencia (C)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120	25	I 1000-600	II 500 - 250	II 200-150	III 100- 50	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20
Nivel de riesgo R = P x C				Nivel de probabilidad (P)																												
		40-24	20-10	8-6	4-2																											
Nivel de consecuencia (C)	100	I 4000-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200																											
	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120																											
	25	I 1000-600	II 500 - 250	II 200-150	III 100- 50																											
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20																											
<b>NIVEL DE RIESGO (NR)</b>	<p><b>4000 ~ 600 (I):</b> Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.</p> <p><b>500 ~ 150 (II):</b> Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.</p> <p><b>120 ~ 40 (III):</b> Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.</p> <p><b>20 (IV):</b> Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.</p>																															



## ANEXO 5. Política de SSO.

# Política de Seguridad y Salud Ocupacional

La empresa es una empresa de servicios dedicada al procesamiento emisor de tarjetas, procesamiento adquirente de transacciones y el manejo e interconexión de cajeros automáticos; la cual está comprometida con la Seguridad y Salud Ocupacional de sus colaboradores y colaboradoras, clientes, contratistas y proveedores que realizan funciones en sus instalaciones.

**“Porque estamos comprometidos con la seguridad, la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores y colaboradoras”**

- Nos hacemos responsables de la identificación y el control de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, asegurando las mejores condiciones de trabajo.
- Nos comprometemos con el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos nacionales asociados a la Seguridad y Salud Ocupacional, para proteger la salud e integridad física de nuestros colaboradores, colaboradoras y visitantes.
- Apoyamos la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para aumentar su desempeño.
- Integramos la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional como una estrategia empresarial para el mejoramiento continuo del desempeño en esta área.
- Promovemos la sensibilización y conciencia por la Seguridad y Salud Ocupacional, aplicando programas de capacitación que involucran a todos nuestros colaboradores y colaboradoras.
- Nos comprometemos con proporcionar las condiciones y medio ambiente de trabajo idóneo, para prevenir la incidencia de factores de riesgos en las operaciones de la compañía.
- Promoveremos en forma proactiva a nuestros colaboradores y colaboradoras, en el proceso de gestión preventiva y el mejoramiento continuo en seguridad y salud ocupacional.

---

Representante Legal y Principal Ejecutivo

---

Gerente de Recursos Humanos

---

Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional

**Junio, 2016**