

Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo

Trabajo de Diploma en opción al Título
de Ingeniero Industrial

Título: Perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad
y Salud en el Trabajo en la UEB Sucursal SERVISA Holguín

Autor: Eri Sánchez López

Tutor: MsC. Roberto Marrero Arias

Holguín, 2016

“Si no se conoce la causa de los fenómenos, las cosas se manifiestan secretas, oscuras y discutibles, pero todo se clarifica cuando las causas se hacen evidentes”.

Luis Pasteur

DEDICATORIA

*A mi hijo Erick David,
para que en el futuro continúe mi camino y aprecie que si se puede.*

A la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

AGRADECIMIENTOS

*A mi tutor Roberto Marrero,
por su profesionalismo, dedicación y ayuda desinteresada.*

*A mi tía Aurora y su familia,
sin los cuales no podría ser la persona que soy actualmente.*

*A mi madre y padrastro,
por preocuparse y acompañarme en cada momento difícil.*

*A mis abuelitos Antonio y Neris,
que sin conocer las ciencias, me inculcaron este camino.*

*A mi esposa Jacqueline,
por su compañía, comprensión, dedicación y amor.*

*Al colectivo de profesores de la carrera,
por los conocimientos impartidos y el tiempo dedicado.*

*A mis compañeros de año, especialmente a Jose,
por su ayuda y comunicación a lo largo de esta etapa.*

*A mis compañeros de trabajo,
por la ayuda aportada durante desarrollo de la investigación.*

*En fin, a todos los que de una manera u otra han contribuido en mi
formación profesional: “MUCHAS GRACIAS”.*

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la UEB Sucursal SERVISA Holguín, perteneciente al MINTUR, con el objetivo de perfeccionar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, tomando como referencia la norma cubana 18001: 2015.

Para responder a los objetivos específicos de la investigación, a partir de la información recopilada se conceptualizaron los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y su gestión, se determinó la importancia de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destacando el modelo de gestión de la NC 18001: 2015. Se caracterizó la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la UEB permitiendo identificar la existencia de un sistema de gestión desarrollado a partir de los requisitos de la NC 18001: 2005.

Se concibió un procedimiento para perfeccionar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en UEB, el cual está compuesto por dos momentos: el diagnóstico de los requisitos y el plan de acción, los que se subdividen en etapas, cada una de las cuales recoge el objetivo, los pasos y las técnicas a emplear.

Con la aplicación en la UEB del procedimiento propuesto, se determinaron veintiséis no conformidades del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo respecto a la NC 18001: 2015, donde destacan de manera general la falta de objetivos, programas y algunos procedimientos específicos. Para la eliminación de las no conformidades detectadas se elaboró un plan de acción con responsable y fecha de cumplimiento.

ABSTRACT

This research was carried out at UEB Sucursal SERVISA Holguín, that belong to Tourism Ministry aimed at improving the work safety and health management system taking as a reference the NC 18001: 2015.

To accomplish the research's specific objectives, some aspects related to work safety and health management system were conceptualized from the obtained data, the importance of this system was determined underlining the management model of the NC 18001: 2015. The UEB work safety and health management system was characterized and it allowed the identification of an existent developed management system which fulfilled the NC 18001: 2015 requirements.

A procedure to improve the work safety and health management system was elaborated, and it was compound by two stages: the diagnosis of the requirements and the action plan, were subdivided in some other stages, each of them implied the objectives, the steps and the techniques to be used.

With the application of this proposed procedure, twenty six negative aspects were found, some of them were related to the lack of objectives, programs and some specific procedures. To eliminate those incidences an action plan was developed including defined responsible and dates.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6
1.1 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	6
1.2 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	9
1.3 Procedimientos para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	15
1.4 Caracterización de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en UEB Sucursal SERVISA Holguín	17
CAPÍTULO II. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA UEB SUCURSAL SERVISA HOLGUÍN	22
2.1 Procedimiento para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	22
Etapa I. Diagnóstico a los requisitos generales.....	22
Etapa II. Diagnóstico a la planificación.....	23
Etapa III. Diagnóstico a la implementación y operación	25
Etapa IV. Diagnóstico a la verificación	28
Etapa V. Diagnóstico a la revisión por la dirección	30
Etapa VI Plan de acción para el perfeccionamiento de la GSST	31
2.2 Aplicación del procedimiento	32
Etapa I. Diagnóstico a los requisitos generales.....	32
Etapa II. Diagnóstico a la planificación.....	34
Etapa III. Diagnóstico a la implementación y operación	36
Etapa IV. Diagnóstico a la verificación	41
Etapa V. Diagnóstico a la revisión por la dirección	43
Etapa VI Plan de acción para el perfeccionamiento de la GSST	44
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El enfoque actual de la seguridad y salud del trabajo en el mundo, las prioridades que le dan las organizaciones internacionales, en particular la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la necesidad de reducir o eliminar los efectos negativos, en cuanto a afectaciones a la salud de las personas y en particular los accidentes y enfermedades profesionales, ha obligado, en los últimos años a dar un cambio en esta temática, integrándola a la actividad empresarial como un sistema, a partir de su importancia para el logro de los objetivos estratégicos de la organización y el incremento de la calidad de vida de los trabajadores (Rodríguez González, 2007).

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un campo interdisciplinar que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad. Su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, por ello las empresas o empleadores deben realizar las pertinentes evaluaciones de riesgos y decidir qué tipo de medidas deben ser implementadas en el caso de que se necesite realizar alguna acción. Según la OIT la seguridad y salud laboral abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, incluyendo por tanto a la persona completa¹.

La implementación y cumplimiento de los requisitos de la SST bajo las leyes y normas nacionales son responsabilidad de los empleadores. Utilizar un enfoque sistemático para la gestión de SST en una empresa garantiza que el nivel de protección y prevención sea evaluado y mejorado de manera continua. Sin embargo, los sistemas de gestión no deberían ser vistos como un remedio universal, y es fundamental que las organizaciones analicen sus necesidades en relación con sus propios recursos y luego adapten sus sistemas de SST a ello².

Según estadísticas publicadas en el año 2011 en el mundo cada día mueren alrededor de 6300 personas a causas de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2.3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El costo de esta

¹ Disponible en: <http://actrav.itcilo.org/actrav-english/telearn/osh/intro/introduc.htm>

² Disponible en: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/lang-es/index.htm>

adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del producto interior bruto global de cada año. Los empleadores tienen que hacer frente a costosas jubilaciones anticipadas, a una pérdida de personal calificado, a absentismo y a elevadas primas de seguro, debido a enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. Sin embargo, muchas de estas tragedias se pueden prevenir a través de la puesta en marcha de una sólida prevención, de la utilización de la información y de unas prácticas de inspección. Las normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo proporcionan instrumentos esenciales para que los gobiernos, los empleadores y los trabajadores instauren dichas prácticas y prevean la máxima seguridad en el trabajo³.

En Cuba según información de la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) durante el año 2013 se registraron 4175 accidentes de trabajo en las entidades del sector estatal, que dejaron un saldo de 4214 lesionados y 86 fallecidos⁴. En el año 2015 la información proporcionada por esta institución revela que solo en Holguín, ocurrieron 392 accidentes laborales, 34 más que en el 2014, con un total de 393 lesionados, de ellos 8 fatales. Otros datos exponen que en Cuba unos 250 mil trabajadores están expuestos a niveles de ruido superiores a los permitidos (Granma, 11 de mayo de 2015). Además existen estudios que demuestran que el 80% de las causas de los accidentes de trabajo están relacionadas con la conducta del hombre (Granma, del 8 de enero de 2016), elemento vital, ya que está asociado con la cultura de prevención en los trabajadores, demostrando que aún existen brechas al respecto.

Estos datos demuestran que a pesar de los esfuerzos realizados en materia de SST, el trabajo preventivo es aún insuficiente, motivado por las carencias en la gestión que hoy se realiza, por tanto se hace necesario el perfeccionamiento continuo de los sistemas de gestión enfocado a una mejor identificación de riesgos.

La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (GSST) juega una significativa importancia ya que busca alcanzar el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores y protege el patrimonio de la entidad y el medio ambiente, al eliminar, controlar o reducir al mínimo los riesgos. Esta gestión proporciona un mejor desempeño de las actividades y procesos logrando excelentes resultados en cuanto a la calidad del producto o servicio que se preste

³ Disponible en: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/lang-es/index.htm>

⁴ Disponible en: <http://www.cubahora.cu/sociedad>

en la entidad, lo que favorece la imagen de la misma ante la comunidad y el mercado (Bárzaga Tamayo, 2003).

En todo este empeño, un importante papel corresponde a los dirigentes, mandos intermedios, trabajadores y muy especial a los técnicos que están asumiendo tal actividad en las empresas, cuya labor de asesoría técnica es decisiva. Es necesaria una verdadera incorporación de cada uno de sus miembros, se requiere que la SST se integre con las distintas políticas de la organización (Rodríguez González, 2007).

Se hace necesario contar, al nivel de entidades, con programas de gestión de seguridad integral e integrada que garanticen la prevención de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como el mejoramiento sistemático de las condiciones de trabajo.

Las empresas cubanas, siguiendo las tendencias mundiales, incursionan cada día con mayor fuerza en el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) más eficaces. Uno de los modelos más seguido en Cuba es la Norma Cubana (NC) 18001: 2015, versión más actualizada de esta norma, compatible con la NC 9001: 2008⁵ y la NC 14001: 2004⁶, cuyos requisitos están orientados a facilitar la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de SST. La NC 18001: 2015 está redactada conforme al espíritu del Código de Trabajo y su reglamento en lo que a SST se refiere. A pesar de la incursión y avance en este campo todavía existen estados negativos e inconformidades que deben ser subsanados o eliminados para poder obtener calidad de vida en el trabajo.

La UEB Sucursal SERVISA Holguín no se encuentra exenta de irregularidades que conllevan a insatisfacciones en los trabajadores, motivadas fundamentalmente por altos niveles de ruido, elevadas temperaturas y esfuerzos físicos; factores causales de certificados médicos con frecuencia, incrementándose de esta manera el nivel de ausentismo; evidencia de ello se puede apreciar en el resumen realizado del primer trimestre del presente año se otorgaron veinticinco certificados médicos, situación que repercutió en el ascenso del nivel de ausentismo a un 6 %.

⁵ Sistema de Gestión de Calidad

⁶ Sistema de Gestión Medioambiental

Entre las insuficiencias que afectan el desempeño de la SST en esta entidad se pueden mencionar:

- falta de comunicación y divulgación de temas de SST;
- la no realización de auditorías o diagnósticos periódicos al sistema para detectar las no conformidades con las normas y trabajar en su erradicación;
- falta de prioridad a las actividades relacionadas con la SST

La problemática antes argumentada ha llevado a la dirección a preocuparse por esta temática, haciendo énfasis en querer mejorar la GSST y para ello se ha propuesto mejorar su sistema de gestión considerando para ello los requisitos de la NC 18001: 2015.

Por lo anteriormente expuesto, se define como **problema profesional** en esta investigación: Insuficiencias en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la UEB Sucursal SERVISA Holguín que afectan su desempeño.

Como **objeto** de la investigación se define la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y el **objetivo general** de la investigación es perfeccionar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo considerando los requisitos de la NC 18001: 2015 en la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

Para dar cumplimiento al objetivo general propuesto se plantean los **objetivos específicos** siguientes:

1. Elaborar los fundamentos teóricos para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
2. Caracterizar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la UEB Sucursal SERVISA Holguín.
3. Elaborar un procedimiento para el diagnóstico de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo considerando los requisitos de la NC 18001: 2015.
4. Aplicar el procedimiento elaborado en la UEB Sucursal SERVISA Holguín y proponer acciones para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Como **campo de acción** se define el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

En la investigación se defenderá la idea de que el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo considerando los requisitos de la NC 18001: 2015 contribuirá a eliminar las insuficiencias presentes en dicho sistema en la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

En el desarrollo de la investigación se emplearon diversos métodos tales como:

Métodos teóricos:

- Análisis y síntesis: para elaborar los fundamentos teóricos y metodológicos de la GSST que sirvan de soporte para perfeccionar dicha gestión.
- Histórico – lógico: para conocer como se ha desarrollado la GSST en la entidad objeto de estudio.
- Sistémico – estructural: para considerar y establecer los elementos que permitan elaborar el procedimiento de diagnóstico que hagan factible aplicarlo y llegar a los resultados esperados.

Métodos empíricos: entrevistas, observación directa y revisión de documentos.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El presente capítulo tiene como objetivos mostrar los fundamentos teóricos empleados en la investigación así como así como la caracterización la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

1.1 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Según Company Pascual (1989), el concepto de gestión se asocia al conjunto de planificación, organización y control, donde la planificación es el establecimiento o formulación de objetivos y de las líneas de acción para alcanzarlos, organización es la estructuración de tareas, distribución de autoridades y responsabilidad, dirección de personas y coordinación de esfuerzos para dirigirlos hacia la consecución de los objetivos y control para garantizar que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren bajo el intervalo marcado con la finalidad de tomar medidas correctivas necesarias en caso de desviaciones significativas.

Por su parte en la NC 18001: 2015 la SST se define de dos formas diferentes, como estado o situación y como disciplina respectivamente:

Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado) visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

Actividad orientada a crear condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo.

Analizando estos conceptos se puede llegar a la conclusión que la GSST debe ser entendida como el proceso sistemático de planificar, organizar, dirigir y controlar la SST en una actividad u organización, lo que conlleva a la realización de un conjunto de acciones encaminadas a eliminar o minimizar los riesgos que afectan la calidad de vida en el trabajo.

La GSST se caracteriza por su mayor integración en el contexto de la gestión empresarial, fundiendo los conocimientos de SST y toda actividad de la empresa. Esto permite que el mejoramiento de las condiciones de trabajo (estrechamente relacionada en el orden

económico con las ganancias o pérdidas de la empresa) se vea como un elemento clave en el incremento de la eficacia, además debe considerarse como una inversión, y no un costo, teniendo en cuenta que la prevención es menos costosa que la compensación. Siendo la respuesta a la problemática de que las malas condiciones de trabajo no solo favorecen las lesiones en los trabajadores y pérdidas materiales, sino que también influyen en el clima organizacional, fluctuación, pérdidas de tiempo y poca productividad (Gaceta No. 12, 2006).

En Cuba la actividad ha transitado por cuatro etapas fundamentales: la primera antes del triunfo de la Revolución donde la legislación vigente solo establecía algunos servicios médicos curativos para centros de trabajo de importancia y seguros sociales a muy pocos trabajadores, que no cubrían todos los riesgos; en la segunda etapa entre el año 1959 y 1990 se amplía la legislación donde destacan la Ley No. 13 de Protección e Higiene del Trabajo (PHT) promulgada en 1977, y el Decreto 101/1982 Reglamento General de la Ley de PHT, que marcaron un avance importante en esta actividad en el país. La tercera etapa se corresponde con los años de la década de los noventa donde, al igual que otras actividades, sufrió un deterioro significativo. En la etapa de recuperación del país a finales de los noventa e inicios del 2000 se revitaliza con fuerza la actividad de SST, aplicando nuevos conceptos de seguridad integral⁷ e integrada⁸ (Rodríguez González, 2007).

En estos últimos años se hace énfasis en un grupo de aspectos que resultan medulares para la GSST, como los que se exponen a continuación:

Un compromiso manifiesto por parte de la alta dirección, donde no sólo se expone por escrito, sino que también es trasladado hacia abajo en los centros de trabajo en acciones prácticas.

Participación activa de la escala jerárquica y de los departamentos de apoyo central: el interés por la seguridad, la salud y el bienestar forma parte no sólo de las tareas del conjunto de participantes en el proceso de producción, sino también de la política de recursos humanos, del mantenimiento preventivo, de la fase de diseño y del propio trabajo en terceras partes.

⁷ Contempla todos los riesgos, tanto los relacionados con la seguridad industrial y salud de los trabajadores, como con el medio ambiente en el trabajo, incendios, intrusión y robo, entre otros (González Hernández, 2010).

⁸ "...está caracterizada por la incorporación de los objetivos y tareas de seguridad a las funciones de cada área y miembros de la organización, según su responsabilidad y esfera de competencia" (Compendio GSST, 2001).

Participación plena de los trabajadores: los trabajadores se convierten en agentes activos de los debates, con los que es posible una comunicación abierta y constructiva, su contribución es objeto de la máxima consideración. De hecho, su participación es esencial para aplicar la política empresarial y de seguridad de un modo eficaz y motivador.

Adecuación del perfil del experto en seguridad: el experto en seguridad ya no es un técnico, sino un miembro calificado de la alta dirección que se ocupa en especial de la optimización de los procesos de formulación de políticas y del sistema de seguridad. Por tanto, no es alguien con una formación solamente técnica, sino que debe ser un buen organizador, capaz de relacionarse con las personas y motivarlas y de colaborar con otros expertos en prevención de un modo sinérgico.

Una cultura de seguridad proactiva: el aspecto esencial de una política de seguridad integrada consiste en una cultura de seguridad proactiva caracterizada, entre otros, por los factores siguientes (Enciclopedia SST):

- La seguridad, la salud y el bienestar son los ingredientes claves del sistema de valores de una organización y de los objetivos que trata de alcanzar
- prevalece un ambiente de franqueza, basado en la confianza y el respeto mutuo
- existe un alto nivel de cooperación, el flujo de información es sencillo y el nivel de coordinación, apropiado
- se aplica una política proactiva, junto a un sistema dinámico de mejora constante que encaja perfectamente con el concepto de prevención
- la promoción de la seguridad, la salud y el bienestar es un componente fundamental de todos los procesos de toma de decisiones, de consultas y de trabajo en equipo
- cuando se producen accidentes de trabajo, se trata de adoptar las medidas preventivas adecuadas, no buscar un responsable
- se anima a los miembros de la plantilla a actuar por iniciativa propia, de modo que posean la mayor competencia, conocimiento y experiencia posible que les permita intervenir adecuadamente en situaciones imprevistas
- se ponen en marcha procesos con vistas a promover la formación individual y colectiva en la mayor medida posible
- se celebran regularmente debates sobre objetivos de salud, seguridad y bienestar, los cuales serán motivadores y alcanzables.

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un adecuado desempeño de SST mediante el control de sus riesgos, acorde con su política y objetivos de SST. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar las buenas prácticas de SST, y de un aumento de la ocupación expresada por las partes interesadas en materia de SST (NC 18001: 2015).

Los objetivos fundamentales de la SST están encaminados a:

- garantizar seguridad y salud (calidad de vida en el trabajo)
- garantizar productividad y calidad

Para cumplir con el primero de los objetivos, la empresa orienta su trabajo sobre la base de dos principios fundamentales: prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y mejoramiento continuo y sistemático de las condiciones de trabajo. El cumplimiento de estos principios debe permitir el logro de los objetivos fundamentales de SST, que sólo podrán alcanzarse, si se integra en el quehacer total de la organización la prevención de riesgos laborales y se afronta desde una perspectiva integradora, conjugándose con el análisis de las condiciones de trabajo, para lograr una positiva reducción de desagradables accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y como consecuencia mejorar los resultados de la empresa, logrando hacer compatibles la prevención de riesgos, la mejora de las condiciones de trabajo, la productividad y la calidad; que es en resumidas cuentas, la meta de todo sistema de seguridad integral e integrada en cualquier organización de producción o servicios (OIT, 1988).

Con la llegada del año 2014 se implementa la Ley 116 Código de Trabajo y su reglamento Decreto Ley 326, quedando derogado de esta manera gran parte del cuerpo legal que regía la GSST en el país. En el Capítulo XI: Seguridad y Salud en el Trabajo, de ambos documentos, quedan sentadas las bases legales para el desempeño de la GSST, con el objetivo fundamental de descentralizar las acciones que pueden realizar las organizaciones sobre SST, permitiendo de esta forma que cada entidad desarrolle su GSST de acuerdo a sus características e intereses particulares.

1.2 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Con el objetivo de que las organizaciones sean capaces de afrontar los distintos retos en materia de la seguridad y salud en el trabajo, la Organización Internacional del Trabajo

(2001) ha elaborado un conjunto de lineamientos que orientan la actividad en esta esfera. Estas recomendaciones denominadas Directrices relativas a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, recogen el efecto positivo resultante de la introducción de estos sistemas en la organización, tanto respecto a la disminución de riesgo y al mejoramiento de las condiciones de trabajo, como el incremento de la productividad.

Estas directrices señalan los principales elementos que componen el SGSST, los cuales son relacionados a continuación:

1. Política: Incluye no solo el establecimiento de la política y el compromiso de la dirección en esta materia; sino también la participación de los trabajadores.
2. Organización: Se establece la responsabilidad de los empleadores en la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, así como de garantizar que esta actividad se considere una responsabilidad de su personal directivo, el establecimiento de una supervisión efectiva, la debida cooperación y comunicación, el aseguramiento de la participación de los trabajadores, el establecimiento de los requisitos de competencia y capacitación, así como de la documentación necesaria.
3. Planificación: Establece como el sistema debe evaluarse mediante un examen inicial que contribuye a la creación del sistema de gestión.
4. Evaluación: Establece como realizar la supervisión y medición de los resultados, la investigación de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y los aspectos a abordar en la auditoría del Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluye, además los exámenes realizados por la dirección y la mejora continua en la organización.

Todas estas recomendaciones, así como las experiencias del país, de una u otra forma coinciden en que la SST integrada a la gestión empresarial, descansa en los principios fundamentales siguientes:

1. Se basará en la actuación preventiva, sistemática y no en la acción reparadora.
2. Es inherente a toda la actividad empresarial, debiendo ser vista no como algo añadido, sino como parte misma del proceso de trabajo e integrada a todas las esferas de la gestión empresarial.

3. La política en esta materia ha de ser trazada por el Consejo de Dirección en la entidad y transmitida por la línea de mando a cada área y a cada miembro de la organización. El papel del jefe directivo es fundamental.
4. Será administrada por cada entidad de acuerdo con sus características técnicoproductivas, niveles de riesgo, cantidad de trabajadores y otras características organizativas.
5. La participación de los trabajadores y de sus organizaciones sindicales resulta imprescindible para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la seguridad.
6. Las acciones de formación e información constituyen un vehículo especial para el logro de una conducta segura. El jefe directo es el elemento principal en la transmisión de conocimientos y experiencias.
7. Requiere la más estrecha y efectiva participación del médico en la actividad de prevención de los accidentes y enfermedades profesionales en la empresa, la higiene y el control del medio ambiente (incluido el control de vectores). Debe prevalecer el criterio de crear condiciones de trabajo que propicien el desarrollo y el bienestar del trabajador por encima del criterio de curar y rehabilitar al trabajador enfermo o lesionado.
8. La evaluación y el control de la seguridad, ha de realizarse a partir de indicadores que se ajusten a las características y necesidades concretas de la empresa.
9. Deberá estar sometida a constante evaluación y perfeccionamiento, atendiendo a las modificaciones productivas, tecnológicas u organizativas.

El modelo de GSST en una empresa cualquiera esta dado por la forma en que la empresa asume la estructura, la organización y la administración misma de esa actividad, con vistas a materializar sus objetivos y políticas de seguridad, así como el cumplimiento de las regulaciones jurídicas vigentes en esta materia (Torrens, 2003).

Varios han resultado los intentos por diseñar modelos cada vez más completos y precisos sobre el desempeño de las actividades relacionadas con la GSST, han evolucionado , desde Heinrich (1959) hasta el sistema adoptado por la Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). En Cuba está actividad no se ha quedado atrás, varios han sido los aportes en pos de mantener esta disciplina acorde al entorno empresarial, ejemplo de ellos son los modelos propuestos en el marco del proceso de perfeccionamiento empresarial, el diseñado por Torrens (2003) y el de mejora continua de Velazquez (2002).

Las estrategias mundiales de SST consisten principalmente en el desarrollo y mantenimiento de una cultura de prevención nacional sobre seguridad y salud, y la introducción de un enfoque sistemático de la gestión de la SST. Un SGSST puede ser concebido como una herramienta eficaz de prevención para hacer frente a los peligros y riesgos en el trabajo. Se basa en criterios, normas y resultados en materia de SST y, sobre todo, aspira a establecer mecanismos exhaustivos y estructurados para la acción, tanto para dirigentes como para trabajadores, cuando implementan medidas sobre seguridad y salud. Un sistema de gestión de la SST sigue un método lógico y progresivo para determinar qué es necesario hacer, la mejor manera de hacerlo, para supervisar los progresos, evaluar la calidad de las medidas adoptadas e identificar las áreas que deben ser mejoradas. Además, y sobre todo, es un mecanismo que puede ser mejorado de manera constante y continua⁹.

Actualmente muchas entidades se encuentran enfrascadas en la implantación de SGSST, según las normas OHSAS 18000 con el propósito de minimizar los riesgos que puedan provocar enfermedades perjudiciales a la salud y accidentes; además de mejorar las condiciones de seguridad e higiene de los puestos de trabajo, sin embargo a pesar de los esfuerzos realizados en esta dirección aún existen numerosos problemas relacionados con esta actividad¹⁰.

Normas OHSAS 18000

Para la GSST, a diferencia de los Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental, la Organización Internacional de Normalización (ISO) no ha aprobado ninguna norma. No obstante, existen modelos internacionalmente compartidos como las normas británicas OHSAS 18000 que utiliza una terminología y estructura similar a las de las normas ISO para otros sistemas de gestión. Las OHSAS 18000 fueron publicadas en 1999 y en los años posteriores se editaron otras relacionadas con estas¹¹

OHSAS es el acrónimo de Occupational Health and Safety Assessment Series, y dentro de la norma siempre se habla de OH&S Occupational Health and Safety, lo que en español suele denominarse como SSO, Salud y Seguridad Ocupacional o SST, Salud y Seguridad en el Trabajo¹².

⁹ Disponible en: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/lang-es/index.htm>

¹⁰ Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

¹¹ Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>

¹² Disponible en: <http://www.calidadgestion.wordpress.com/2012/03/05/implementar-ohsas-18000/>

La norma que establece los requisitos para esta clase de sistemas es la OHSAS 18001, cuya última revisión vigente data del año 2008. Esta norma es la especificación del estándar reconocido internacionalmente para SGSST. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente.

El estándar OHSAS va destinado a organizaciones de cualquier tamaño y tipo que deseen:

- a) establecer un sistema de gestión de la SST para eliminar o minimizar los riesgos al personal y a otras partes interesadas que podrían estar expuestas a peligros que pongan en riesgo su integridad;
- b) implementar, mantener y mejorar de manera continua un sistema de gestión de la SST;
- c) asegurarse de su conformidad con su política de seguridad y salud en el trabajo;
- d) demostrar la conformidad con este estándar.

En definitiva, toda organización que quiera implantar un procedimiento formal para reducir los riesgos asociados con la salud y la seguridad en el entorno de trabajo para los empleados, clientes y público en general puede adoptar el estándar OHSAS 18001.

Normas 18000: 2015

La familia de NC 18000 ha sido elaborada por la Oficina Nacional de Normalización, con la colaboración de un conjunto de instituciones especializadas en el tema, estas NC se corresponden técnicamente con la versión de la familia de normas OHSAS 18000, con algunas adecuaciones a lo establecido en la NC ISO 9000: 2001. Estas normas persiguen sobre todo que las empresas cubanas cuenten con un sistema de seguridad y salud a la misma altura que las más respetadas a nivel mundial y pueda satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes, además de estar al margen de los constantes cambios tecnológicos que están sometidas las empresas.

Las NC 18000 de SST tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un SGSST eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a las organizaciones a lograr los objetivos de SST y económicos. Estas normas, al igual que otras normas internacionales, no tienen como fin ser usadas para crear barreras comerciales, o para incrementar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

Esta norma cubana especifica los requisitos para un SGSST que permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los riesgos para la SST. Pretende ser aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones y ajustarse a la naturaleza de sus riesgos. El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política de SST, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su desempeño y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de esta norma cubana. El objetivo general de esta norma es apoyar y promover las buenas prácticas en SST en equilibrio con las necesidades socioeconómicas (NC 18001: 2015).

Los principales cambios con respecto a la NC 18001: 2005, son los siguientes:

- se da un mayor énfasis a la importancia de la salud
- el diagrama con los elementos de un SGSST aparece una sola vez de forma completa y no aparecen las secciones del diagrama al inicio de cada apartado
- se han incluido nuevos términos y se han revisado los ya existentes
- se ha mejorado de forma significativa la alineación con la Norma NC-ISO 14001: 2004 a lo largo de todo el documento, y se ha mejorado la compatibilidad con la Norma NC-ISO 9001: 2008
- el término "riesgo tolerable" se ha sustituido por "riesgo aceptable"
- el término "accidente" ahora está incluido en el término "incidente"
- los apartados objetivos y programas se han unido, en línea con la Norma NC-ISO 14001: 2004
- se ha introducido un nuevo requisito para la consideración de las prioridades de los controles de los riesgos como parte de la planificación de la seguridad y salud en el trabajo
- la gestión del cambio se trata ahora de manera más explícita
- se ha introducido un nuevo apartado sobre "Evaluación del cumplimiento legal"
- se han introducido nuevos requisitos para la participación y la consulta
- se han introducido nuevos requisitos para la investigación de los incidentes.

1.3 Procedimientos para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

El perfeccionamiento de cualquier fenómeno o proceso conlleva a diagnosticar y a plantear acciones de mejora del mismo. Realizar estas acciones con una lógica sistemática conduce al éxito del objetivo propuesto, en particular cuando se trata de un proceso de gestión.

El diagnóstico es concebido como un razonamiento dirigido a la determinación de la naturaleza, origen y causas de un fenómeno. Constituye un punto de partida para el mejoramiento de cualquier proceso, que permita determinar los principales problemas que afectan su desempeño. Diversos autores abordan la temática refiriendo la necesidad de establecer o diseñar indicadores, patrones o medidores que permitan apreciar el comportamiento del proceso (Chiavenato, 1993). En los últimos años el diagnóstico ha adquirido una importancia esencial en las organizaciones, se ha convertido en una extraordinaria herramienta para aumentar y mejorar la productividad, la eficiencia y la calidad en las empresas. Es conceptualizado como el proceso que se realiza en un objeto determinado, generalmente para solucionar un problema. Donde en el proceso de diagnóstico, dicho problema experimenta cambios cualitativos y cuantitativos, los que tienden a la solución del problema. Consta de varias etapas, dialécticamente relacionadas, que son: evaluación, procesamiento mental de la información, intervención y seguimiento.

El diagnóstico de la situación actual de la GSST en la organización objeto de estudio constituye la fuente principal de detección de los problemas que afectan al desempeño del Sistema de Gestión. Este se realiza a través de la definición de no conformidades entre el estado actual del sistema y las exigencias de las normas vigentes reguladoras de la actividad, lo que permite detectar las desviaciones entre la realidad y el estado deseado definido a partir del mejor status interno logrado o mediante el benchmarking con sistemas mejores de otras organizaciones. Otro elemento importante del diagnóstico lo constituye la evaluación de ello, el nivel de competencias en la materia de todos los integrantes de la organización y el nivel de motivación existente por esta función. Estos factores constituyen las causas del comportamiento de los indicadores de gestión.

Los resultados del diagnóstico permiten definir la estrategia de mejora a partir de la definición de las políticas de SST de la organización como reflejo del compromiso de la dirección hacia

esta función. Por su materialización las políticas se concretan en objetivos y planes de acción que deben ser ejecutados por los grupos de interés.

En el ámbito de la SST, los grupos de interés están conformados por la alta dirección, los especialistas de SST, los mandos intermedios y los trabajadores, cada uno tiene sus funciones y responsabilidades con respecto a la ejecución de los planes de acción para la mejora continua de la SST. Entre estos grupos existen relaciones de influencia y de retroalimentación (directa e indirecta) que permiten la cristalización de las acciones programadas.

Para múltiples programas, las estrategias de SST conforman un triángulo que tiene en su centro la aplicación de técnicas ingenieriles y de diseño para la evaluación y control de los riesgos de accidentes y enfermedades y en sus vértices los aspectos organizativos que garantizan el éxito de la gestión desde el punto de vista del factor humano: la información, formación y participación; estos elementos contribuyen a la creación y mantenimiento de una cultura de SST en la organización.

Los procedimientos para el diagnóstico de la SST son herramientas que permiten inferir el estado en que se encuentra esta actividad en una entidad determinada, basándose en una secuencia ordenada de pasos, dirigidos a determinados requisitos normados o no relacionados con la forma de realizar la gestión de la SST y(o) su desempeño. Estos permiten además el mejoramiento del proceso de gestión al utilizar los resultados del diagnóstico para revisar el sistema de gestión, lográndose el funcionamiento cíclico y estable del mismo.

Múltiples han sido los procedimientos diseñados en materia de SST para su diagnóstico, entre los que se pueden mencionar algunos desarrollados en la Universidad de Holguín, como son los propuestos por Velázquez (2002), Cantero (2008), De Paz (2009), todos bajo el enfoque de mejora continua. Otro procedimiento de gran relevancia creado en esta Universidad es desarrollado por varios profesores en conjunto Cantero Cora, Leyva Cardeñosa, Rojas Casas y Ballester Marsal (2012), el cual se describirá a continuación debido a que se considera un referente importante a seguir para el desarrollo de esta investigación.

Este procedimiento tiene como objetivo diagnosticar el estado actual en que se encuentra el SGSST en la organización en correspondencia con lo exigido por la NC18001: 2005. Además

permite la retroalimentación del sistema, a través el mejoramiento del proceso, lográndose el funcionamiento cíclico y estable del sistema. Está estructurado en seis fases.

En la fase II de este procedimiento se inicia con la revisión de los documentos que exige el SGSST según la NC 18001, para facilitar este análisis se tuvo en cuenta la política, responsabilidades, objetivos estratégicos y las leyes, normas y resoluciones, así como los documentos que muestren la existencia de: sistema de gestión de riesgos, análisis de accidentes, incidentes y no conformidades en el trabajo, sistema de capacitación en materia de seguridad, plan de reducción de desastres, procedimiento para medir el desempeño de SST, programas y resultados de auditorías de seguridad.

Dando continuidad al procedimiento corresponde el desarrollo de la fase III que es la verificación de la revisión documental, tomando como dirección de trabajo la comprobación del cumplimiento de planes de actuación; actualización de registros; conocimiento por parte de dirigentes, técnicos y obreros de sus responsabilidades y funciones, política de seguridad y objetivos de seguridad desagregados hasta la base; impartición de instrucciones; existencia y conocimientos por parte de los implicados de las reglas de seguridad del puesto de trabajo y de procedimientos para el control de riesgos, entre otras.

En la fase V se confecciona el plan de acción, en el cual se formulan las medidas correctivas y preventivas en la organización con vistas a la implantación de la NC 18001. Posteriormente en la fase VI se procede al control y evaluación de las acciones, a través de inspecciones que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y modificar las actuaciones, en caso de no obtenerse resultados positivos al realizar la evaluación, se debe reiniciar el proceso. También podrán realizarse auditorias de seguridad para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados como un instrumento más de control.

La utilización de este procedimiento en diferentes empresas ha contribuido a detectar las no conformidades en el sistema y proponer acciones correctivas pertinentes para su solución.

1.4 Caracterización de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en UEB Sucursal SERVISA Holguín

La Sucursal SERVISA de la provincia de Holguín, fue constituida al amparo del acuerdo No. 12 de fecha 7 de marzo de 2005, de la junta General de Accionistas, denominada Grupo Empresarial SERVISA, S.A. perteneciente al MINTUR.

Este grupo empresarial nacional asegura los servicios al turismo en primera instancia, brindando apoyo a las entidades del sistema turístico cubano, enfocado a posicionarse como una organización reconocida por el resultado efectivo de su gestión empresarial y por la eficacia de sus servicios, prestan un servicio de excelencia el cual perfecciona cada año con el objetivo de ser líder en los servicios que brinda.

La organización se dedica fundamentalmente a la prestación de los servicios siguientes: lavandería, gastronomía y taller, todos dirigidos al aseguramiento del producto turístico del territorio. Posee una estructura conformada por tres centros de producción y sus planes económicos se subordinan a la UEB Sucursal SERVISA, pues tiene un soporte económico centralizado: Lavandería Unicornio, Producciones Alimentarias y Servicios Integrales (Anexo 1).

Su objeto social se enmarca en:

1. Prestar servicios de lavandería, tintorería y otros tratamientos especiales a entidades del MINTUR y a otras autorizadas por este organismo.
2. Prestar servicios de alquiler de lencería a personas jurídicas y a entidades autorizadas por el MINTUR.
3. Prestar servicios de higienización y limpieza de medios, equipos e inmuebles, a entidades.
4. Brindar servicios de alimentación a terceros manteniendo los clientes actuales y sin crecer en el número de comensales.
5. Elaborar y comercializar de forma mayorista productos alimenticios e hielo según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
6. Prestar servicios de mantenimiento y reparación automotriz al sistema del turismo y a terceros previa autorización del Grupo.
7. Prestar servicios de abasto de agua mediante carros cisternas, a entidades del sistema del turismo y aeropuertos internacionales.
8. Brindar servicios de comedor y cafetería a los trabajadores del sistema del turismo y a las entidades de este sistema.

Su **Misión** “Somos una Empresa que brinda aseguramientos al Turismo en cuanto a gastronomía, higienización y servicios de taller automotriz, basado en un enfoque de sostenibilidad, incrementando el nivel de satisfacción y expectativas de sus clientes, con un capital humano altamente competente y comprometido.”

La **Visión** “Somos una Empresa de excelencia en la prestación de servicios, garantizando la satisfacción y expectativas de los clientes”.

La UEB cuenta con una plantilla aprobada de 166 trabajadores (anexo 2), cubierta al 100% en el momento que se realizó la investigación, la misma se distribuye como se refleja a continuación:

Dependencias	Cantidad de Trabajadores	%
Oficina Central	26	15,66
Lavandería Unicornio	74	44,58
Servicios Integrales	17	10,24
Centro Elaboración Holguín	15	9,04
Centro Elaboración Guardalavaca	34	20,48
Total	166	100

Nota: el centro Producciones Alimentarias está compuesto por los centros de elaboración de Holguín y Guardalavaca.

Por categorías (Anexo 3) la plantilla se organiza como se refleja a continuación:

Categorías	Oficina Central	Lavandería Unicornio	Servicios Integrales	Producciones Alimentarias	Total por Categorías	%
Cuadros	4	2	1	1	8	4,82
Técnicos	20	5	3	6	34	20,48
Servicios	1	28	5	15	49	29,52
Obreros	1	38	8	27	74	44,58
Administrativos		1			1	0,60
Cantidad de trabajadores	26	74	17	49	166	100

Luego de calcular la composición de la plantilla actual por categoría ocupacional, se puede arribar a que la categoría que cuenta con mayor cantidad de trabajadores es la de obreros; representado por el 44.58 %, seguida por la de servicios con un 29.52 %, ambas completan la cantidad de trabajadores directos al proceso productivo (74.10 %). Solo el 25.9 % de la plantilla está destinado al área de regulación, control y apoyo, lo que demuestra una correcta correlación entre trabajadores directos e indirectos.

En esta entidad se realiza un grupo de acciones para mejorar continuamente la gestión de la SST, a este fin se destinan recursos tanto humanos como monetarios. Con relación a los recursos humanos se cuenta con un personal calificado en especialidades a fines con la SST, además se les imparte capacitación general sobre el tema a los principales

responsables de darle seguimiento al desempeño de esta actividad. Por su parte los recursos monetarios contemplados el presupuesto de la entidad están destinados fundamentalmente a la compra de medios de protección personal y colectiva, medios de iluminación y ventilación y medios de trabajo con rango ajustable a los trabajadores.

A pesar de estos intentos por mejorar la calidad de vida de los trabajadores todavía persisten deficiencias que conllevan a la insatisfacción en el ambiente laboral:

En el centro de producción Lavandería Unicornio el deterioro del equipamiento, con más de diez años de explotación, provoca la generación de ruidos por desgaste en sus mecanismos. En algunas de sus áreas las altas temperaturas generadas por los equipos que trabajan con vapor y resistencias provocan estrés térmico, no existe una adecuada ventilación que disipe el calor en el ambiente. Además las actividades de lavandería requieren la realización de esfuerzo físico continuado, así como la necesidad de mantener posturas incómodas durante largos periodos de tiempo.

En Producciones Alimentarias existen condiciones negativas en los envases que se emplean para transportar los alimentos, así como en el almacenamiento de los mismos antes de ser entregados, así como áreas reducidas para desarrollar labores en las que se emplean cuchillos y otras herramientas de corte.

En Servicios Integrales existen condiciones desfavorables en la cámara de pintura, la cual no cuenta con las condiciones mínimas e indispensables para realizar estas prácticas. Además se realizan constantes esfuerzos físicos por carecer de los medios necesarios para el movimiento de piezas de los autos.

En la Oficina Central existen insatisfacciones provocadas por el hacinamiento que se percibe, se cuenta con una cantidad excesiva de personas ubicadas en locales pequeños y distribuidos en una planta inadecuada. Esta situación se manifiesta prácticamente en todos los locales de la UEB Sucursal SERVISA Holguín.

Los factores antes mencionados han proporcionado la existencia de certificados médicos frecuentes por padecimiento como: ciatalgias, sacrolumbalgias, lumbociatalgias, cervicalgias, bursitis, entre otras; situación que influye negativamente en nivel de ausentismo en esta instalación.

Para enfrentar estas realidades en la organización se prevé que la estructura organizativa para atender la SST (Anexo 4) parta de las orientaciones de la Empresa SERVISA, sean recibidas en la UEB por el comité integrado por la persona designada por la alta dirección, el trabajador designado para atender la actividad, el responsable de la protección contra incendios y el representante de la sección sindical, estos a su vez analizan la información recibida y la comunican a los Especialistas en Gestión de Recursos Humanos de los diferentes centros de producción.

En el período comprendido del 28 de mayo al 1^{ro} de agosto del 2013 se realizó un examen metódico e integral de las actividades de la organización en materia de SST, realizado a partir de la solicitud de la Dirección con vistas a identificar sus fortalezas y debilidades, teniendo en cuenta su contexto técnico, económico y humano, así como la documentación de referencia. Este diagnóstico fue ejecutado por la Oficina Territorial de Normalización (OTN) para la implantación del SGSST según la NC 18001: 2005, con alcance a los procesos y actividades que se ejecutan en la UEB Sucursal SERVISA Holguín y cada uno de sus centros productivos. De dicho diagnóstico emanaron una serie de deficiencias y recomendaciones, en las cuales la entidad ha ido trabajando paulatinamente con el objetivo de mejorar continuamente su gestión, logrando solucionar solo algunas y las demás perduran hasta el momento.

Actualmente existe un grupo de procedimientos relacionados con la GSST, no obstante, no se han realizado auditorías a esta actividad, elemento que imposibilita trabajar en la erradicación de las no conformidades respecto a las normas, situación que no permite un adecuado funcionamiento de esta gestión.

A pesar que se hacen intentos por capacitar a los trabajadores en temas referidos a la SST, aún este trabajo es deficiente, no se divulga con precisión las cuestiones específicas sobre estos temas y la comunicación no se realiza de forma eficiente, pues los trabajadores no conocen algunos términos y esta cuestión no se tienen en cuenta a la hora de impartir la capacitación. Además no se exponen en murales o pizarras cuestiones referentes como política y objetivos para que los trabajadores se vayan familiarizando con el tema.

Por otra parte se carece de evidencias de auditorías o controles para evaluar el funcionamiento de la GSST y no se le asigna la verdadera prioridad que ameritan las actividades relacionadas con la SST.

CAPÍTULO II. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA UEB SUCURSAL SERVISA HOLGUÍN

El objetivo de este capítulo es describir el procedimiento realizado para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, su aplicación en la UEB Sucursal SERVISA Holguín y el plan de acción propuesto para eliminar las no conformidades del sistema de gestión existente con los requisitos de la NC 18001:2015.

2.1 Procedimiento para el perfeccionamiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

El procedimiento fue creado con el objetivo de determinar el estado actual de la GSST y proponer acciones para su perfeccionamiento. Para el mismo se diagnostican los requisitos del SGSST propuestos por la NC 18001:2015: requisitos generales, planificación, implementación y mantenimiento, medición y seguimiento del desempeño, y la revisión por la dirección. Además se incluye el plan de acción que conduce a eliminar las no conformidades detectadas en el diagnóstico. El procedimiento para el perfeccionamiento de la GSST (Anexo 5) se estructura en seis etapas las cuales se explican a continuación.

Etapas I. Diagnóstico a los requisitos generales

Esta etapa tiene como objetivo diagnosticar los requisitos generales que debe cumplir el sistema de gestión, incluyendo la política definida por la dirección; para ello se desarrollan los pasos siguientes:

Paso 1. Requisitos generales

Aquí es preciso realizar un análisis de la gestión de la SST en la organización, cuál es su situación actual. Para ello se debe obtener información sobre aspectos generales del sistema de gestión, para ello se sugiere aplicar el cuestionario que aparece en el Anexo 6.

Para las respuestas a estas interrogantes se debe entrevistar al Jefe de Departamento de Capital Humano y(o) al responsable de la seguridad y salud en el trabajo de la organización. También puede ser de utilidad para conocer sobre los aspectos del Anexo 6 preguntar a otros miembros de la organización con criterios de valor sobre los mismos, como pueden ser los directivos o mandos intermedios relacionados con la actividad de SST en las diferentes subdivisiones o dependencias de la organización.

Paso 2. Política de SST

En este paso se verificará la existencia de la política de SST, si la misma está definida y autorizada por la alta dirección, quien debe asegurarse de que dentro del alcance de su SGSST, defina que es apropiada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de SST de la organización; incluya el compromiso de la prevención de los daños, el deterioro de la salud y de mejora continua de la gestión de la SST, así como de su desempeño; además del compromiso de cumplir al menos con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus peligros para la SST. Esta política debe proporcionar el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la SST, la misma se debe documentar, implementar, mantener y comunicar a todas las personas que trabajan para la organización, con el propósito de hacerles conscientes de sus obligaciones individuales en materia de SST; debe estar a disposición de las partes interesadas y bajo la concepción de ser revisada periódicamente para asegurar que resulte pertinente y apropiada para la organización.

Es preciso destacar la importancia de la verificación de la comunicación de la política, no solo a través de encuestar a los trabajadores sobre el conocimiento textual de ella; sino obteniendo información sobre el pronunciamiento de la alta dirección, el compromiso demostrado, en términos de prioridad dada al tema, sistematicidad en las valoraciones y acciones realizadas.

Técnicas a emplear:

Encuestas, entrevistas, revisión documental, observación directa.

Etapas II. Diagnóstico a la planificación

El objetivo de esta etapa es obtener información acerca de la existencia o no de la identificación de peligros, evaluación de riesgos laborales y control de los mismos; los requisitos legales o no; objetivos y programas imprescindibles para lograr una buena gestión de la SST. Para el cumplimiento de este objetivo se debe cumplir con los pasos siguientes:

Paso 1. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Para el desarrollo de este punto se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para la identificación continua de peligros, evaluación de los riesgos y la determinación de los controles necesarios, estos deben incluir actividades rutinarias, no rutinarias y relacionadas con todo el personal que accede al lugar de trabajo

(incluidos contratistas y visitantes), así como servicios o infraestructura proporcionados por la organización o por otros. Además se debe comprobar si se documentan y mantienen actualizados los resultados de la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y los controles determinados. Se debe verificar si los riesgos y los controles determinados se tienen en cuenta a la hora de establecer, implementar y mantener el SGSST.

En este paso también se debe valorar la definición de los procedimientos anteriores respecto a su alcance, naturaleza y planificación de tiempo para asegurar que sea proactiva antes que reactiva. Estos deben estar provistos de lo necesario para la clasificación de los riesgos y la identificación de aquellos que deban ser minimizados y controlados, siendo coherente con la experiencia operacional y las capacidades de las medidas de control de riesgos empleadas. Los procedimientos han de proporcionar datos de entrada en la determinación de requisitos de los servicios o infraestructura, identificación de necesidades de formación y/o desarrollo de controles operacionales y contar con lo necesario para el seguimiento de las acciones requeridas, con el fin de asegurar la eficacia y la oportunidad de su implementación.

En el análisis sobre el procedimiento para la gestión de riesgos se debe observar si concibe que los factores de riesgo organizativos no dejen de ser analizados junto a los técnicos y los relacionados con la conducta humana. Otro elemento que no debe faltar en el procedimiento es la acotación de que la identificación de los peligros se realice por procesos. Además se verificará en el procedimiento si se declara en que momento debe realizarse la identificación de peligros y quienes participan en esto.

Paso 2. Requisitos legales y otros requisitos

El objetivo de este paso es verificar si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para identificar los requisitos legales y otros requisitos de la SST que sean aplicables y tener acceso a ellos, así como si se asegura de que se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGSST. Se confirmará si mantiene actualizada la información referente a los requisitos legales y otros requisitos, se evaluará además si esta se comunica a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas. La identificación de los requisitos debe alcanzar a todos aquellos que se relacionan a los procesos de la organización y no solo a una parte de ellos.

Paso 3. Objetivos y programas

En este paso se constatará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene objetivos de SST documentados en los niveles y funciones pertinentes dentro de la misma. Se evaluará si resultan medibles cuando sea factible y si son coherentes con la política de SST, incluidos los compromisos de prevención de los daños y deterioro de la salud, además del cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba. Se analizará si los objetivos redactados están enfocados hacia la mejora continua.

Se comprobará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene uno o varios programas para alcanzar sus objetivos, evaluándose además si estos incluyen la asignación de responsabilidades y autoridad para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la organización, así como los medios y plazos para lograr los mismos. Se verificará la revisión de los programas a intervalos de tiempo regular y planificado y si los mismos se ajustan en caso de ser necesario para alcanzar los objetivos. Se valorará si los programas incluyen el comportamiento humano, las capacidades y otros factores ergonómicos, los peligros identificados en las inmediaciones del lugar de trabajo por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización, la infraestructura, el equipamiento y los materiales en el puesto laboral, tanto si los proporciona la organización como otros. Se analizará si estos programas contienen los cambios o propuestas de cambios en la organización, sus actividades o materiales, así como las modificaciones en el sistema de gestión de SST, incluyendo los cambios temporales y su impacto en las operaciones, procesos y actividades. Luego se corroborará si se tienen en cuenta las obligaciones legales aplicables relativas a la evaluación de riesgos y la implementación de los controles necesarios, además del diseño ergonómico de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria, equipamiento, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas.

Técnicas a emplear:

Encuestas, entrevistas, revisión documental, observación directa.

Etapas III. Diagnóstico a la implementación y operación

La etapa de implementación y operación tiene como objetivo describir los aspectos requeridos para implementar y mantener el SGSST, tales como recursos, funciones, responsabilidad y autoridad, competencia, formación y toma de conciencia, comunicación,

participación y consulta, documentación, control documental y operacional e instrucciones para responder ante emergencias. Los elementos antes expuestos se desarrollan mediante los pasos siguientes:

Paso 1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Se verificará el compromiso de la alta dirección de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios destinados al SGSST, la definición de funciones, la asignación de responsabilidades y la delegación de autoridad para facilitar una gestión de SST eficaz, así como determinar si se documentan y comunican las funciones, responsabilidad y autoridad. Se evaluará si se han designado miembros de la alta dirección con responsabilidades específicas para asegurarse de que el SGSST se establece, implementa y mantiene de acuerdo con la NC 18001: 2015, si los informes del desempeño de este se presentan a la alta dirección para su revisión y si se utilizan como base para la mejora del mismo. Se confirmará además si la identidad de la persona designada por la alta dirección es conocida por todas las personas que trabajan para la organización. Todos estos elementos pueden estar recogidos en un manual de gestión o reglamento organizativo.

Paso 2. Competencia, formación y toma de conciencia

Se valorará si la organización se asegura de que las personas que trabajan para ella y que realizan tareas que puedan causar impactos en la SST son competentes tomando como base la educación, formación y experiencia adecuada, se comprobará además si existen registros asociados. Se constatará si la organización identifica las necesidades de formación relacionadas con sus riesgos y su SGSST, si proporciona formación o emprende otras acciones para satisfacer estas necesidades, si evalúa la eficacia de la formación o de las acciones tomadas y si mantiene los registros asociados. Se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para que las personas que trabajan para ella sean conscientes de sus consecuencias para la SST reales o potenciales de sus actividades laborales, de su comportamiento y de los beneficios para la SST de un mejor desempeño laboral, sus funciones y responsabilidades y la importancia de lograr la conformidad con la política y procedimientos de la SST y con los requisitos del SGSST, incluyendo los requisitos de la preparación y respuesta ante emergencias y las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos establecidos.

Paso 3. Comunicación, participación y consulta

Se comprobará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos en relación con sus peligros y su SGSST para la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización, la comunicación con los contratistas y otros visitantes. Se verificará si existen procedimientos para recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas. Asimismo se analizará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para la participación de los trabajadores mediante su adecuada involucración en la identificación de los peligros, la evaluación de riesgos y la determinación de los controles, así como su adecuada participación en la investigación de incidentes, en el desarrollo y la revisión de las políticas y objetivos de la SST. Además se constatará si a los trabajadores se les consulta cuando haya cualquier cambio que afecte a la SST y si tienen una representación en el análisis de los temas de la SST.

Paso 4. Documentación

Se valorará si la documentación del SGSST incluye la política y objetivos de la SST, la descripción del alcance del mismo y de los elementos principales de este sistema, así como su interacción, incluida la ergonomía, además de la referencia a los documentos relacionados, los documentos y registros requeridos por la NC 18001:2015. Se definirá si la documentación incluye los documentos y registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos relacionados con la gestión de los riesgos de la SST.

Paso 5. Control de documentos

Se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión, si estos son revisados, actualizados y aprobados nuevamente cuando es necesario. Se analizará si se cuenta además con procedimientos para asegurarse de que se identifican los cambios, el estado de revisión actual de los documentos y que las versiones pertinentes estén disponibles en los puntos de uso. De igual forma se constatará si los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, si se identifican los de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del SGSST. Se debe controlar su distribución y verificar si se previene el uso no intencionado de

documentos obsoletos, así como si se aplica una identificación adecuada en el caso de que se conserven por cualquier razón.

Paso 6. Control operacional

El objetivo de este paso consiste en evaluar si la organización identifica las operaciones y actividades que están asociadas con los peligros identificados; si se realiza la implementación de controles para gestionar el riesgo o riesgos para la SST, incluido la gestión de cambios para esas operaciones y actividades. Además de comprobar si para estas operaciones y actividades la organización implementa y mantiene controles operacionales cuando sea aplicable para la organización y las actividades integradas a su SGSST. Se valorará si se realizan controles relacionados con los bienes, equipamiento, servicios adquiridos, con los contratistas y otros visitantes. Se tendrá en cuenta si se establecen procedimientos documentados y criterios operativos estipulados, en los que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y los objetivos de la SST.

Paso 7. Preparación y respuesta ante emergencia

Se comprobará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para identificar situaciones de emergencia potenciales y responder a tales situaciones. Se evaluará si la misma responde ante situaciones de emergencia reales y previene o mitiga las consecuencias adversas para la SST. Se verificará si se tienen en cuenta las necesidades de las partes interesadas pertinentes (servicios de emergencia, vecinos) al planificar su respuesta ante emergencias, si se realizan pruebas periódicas de los procedimientos para responder a estas, cuando sea factible, implicando a las partes interesadas pertinentes según sea apropiado. Además se analizará si se revisan y modifican periódicamente los procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después de las pruebas periódicas y de que ocurran situaciones de este tipo.

Técnicas a emplear:

Encuestas, entrevistas, lista de chequeo, revisión documental, observación directa.

Etapas IV. Diagnóstico a la verificación

En esta etapa el objetivo es determinar si se lleva a cabo la medición y seguimiento del desempeño del sistema, la evaluación del cumplimiento legal del mismo, la investigación de incidentes, no conformidades, el establecimiento de acciones correctivas y preventivas, el

control de registros y ejecución de auditorías internas. A continuación se relacionan los pasos para cumplimentar esta etapa:

Paso 1. Medición y seguimiento del desempeño

Se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para hacer el seguimiento y medir de forma regular el desempeño del sistema de la SST y si los mismos incluyen las medidas cualitativas y cuantitativas apropiadas a las necesidades de la operación. Se evaluará si estos procedimientos contienen el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos de la SST de la organización y de la eficacia de los controles (tanto para la salud como para la seguridad). Se comprobará si se tienen en cuenta las medidas reactivas del desempeño que hacen un seguimiento de la conformidad con los programas, controles y criterios operacionales de la SST, así como las medidas reactivas del desempeño que hacen un seguimiento del deterioro de la salud, los incidentes (incluyendo los casi accidentes) y otras evidencias históricas de un desempeño de la SST. Se corroborará si los procedimientos incluyen el registro de los datos y los requisitos del seguimiento y medición para facilitar el posterior análisis de las acciones correctivas y las acciones preventivas.

Paso 2. Evaluación del cumplimiento legal

Se valorará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y se determinará si la misma mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas y se evalúa el cumplimiento con otros requisitos que suscribe.

Paso 3. Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para registrar, investigar y analizar los incidentes, con la finalidad de determinar las deficiencias de SST subyacentes y otros factores que pudieran causar o contribuir a la aparición de incidentes. Se analizará si se identifica la necesidad de una acción correctiva, oportunidades para una acción preventiva y para la mejora continua, así como si se comunican los resultados de las investigaciones. Se comprobará si estas se realizan en el momento oportuno y si se documentan y mantienen los resultados de las investigaciones de los incidentes.

Se evaluará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para tratar las no conformidades reales o potenciales y tomar acciones correctivas y preventivas. Se debe comprobar si estos procedimientos incluyen la identificación y corrección de las no conformidades y la toma de acciones para mitigar sus consecuencias para la SST. Se definirá si se realiza la investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones correctivas con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Se tendrá en cuenta la evaluación de la necesidad de acciones para prevenir las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir su ocurrencia. Se controlará si se registran y comunican los resultados de las acciones preventivas y correctivas tomadas y si se revisa la eficacia de las acciones preventivas y correctivas tomadas. Se analizará además si la organización se asegura de que cualquier cambio necesario que surja de una acción preventiva y una acción correctiva se incorpore a la documentación del SGSST.

Paso 4. Control de los registros

Se comprobará si la organización tiene establecido y mantiene los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de su SGSST y de la NC 18001: 2015 y para demostrar los resultados logrados, así como si los mismos son y permanecen legibles, identificables y trazables. Se verificará si la organización tiene establecido, implementa y mantiene procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Paso 5. Auditoría interna

Se analizará si la organización se asegura de que las auditorías internas del SGSST se realizan a intervalos planificados para determinar si dicho sistema es conforme con las disposiciones planificadas para la gestión de la SST, incluidos los requisitos de la NC 18001: 2015, así como si se ha implementado adecuadamente, se mantiene y es eficaz para cumplir la política y los objetivos de la organización.

Técnicas a emplear:

Encuestas, entrevistas, lista de chequeo, revisión documental, observación directa.

Etapas V. Diagnóstico a la revisión por la dirección

En la etapa el objetivo es verificar si se realiza la revisión por la dirección del SGSST para asegurar su continua aptitud, adecuación y eficacia.

Para su desarrollo se confirmará si la alta dirección revisa el SGSST de la organización a intervalos planificados con la finalidad de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. Se comprobará si se conservan los registros de las revisiones por la dirección y si los resultados de las revisiones son coherentes con el compromiso de mejora continua. Se evaluará si estos registros incluyen cualquier decisión y acción relacionada con posibles cambios en el desempeño de la SST, la política, los objetivos, los recursos y otros elementos SGSST. Además se analizará si los resultados relevantes de la revisión por la dirección están disponibles para su comunicación y consulta.

Técnicas a emplear:

Encuestas, entrevistas, matriz DAFO, formularios, lista de chequeo, revisión documental, observación directa.

Etapas VI Plan de acción para el perfeccionamiento de la GSST

Esta etapa tiene como objetivo elaborar el plan de acción pertinente para mitigar o eliminar las no conformidades del SGSST respecto a la NC 18001: 2015.

Los planes de acción a desarrollar para el perfeccionamiento de la GSST deben atender las no conformidades detectadas en cada uno de los pasos anteriores. Las acciones consideraran aspectos tales como equipos y procedimientos necesarios, trabajadores con las competencias requeridas; así como acciones de formación, comunicación, y participación. El plan de acción debe tener en cuenta prioridades, es decir las acciones que aporten a la solución de las no conformidades medulares o de mayor repercusión en el logro de una mejor GSST, en particular aquellas que contribuyan directamente a un mejor desempeño de la SST en términos de prevención de accidentes y enfermedades profesionales e impacto en una mejor calidad de vida en el trabajo.

Los planes de acción diseñados deben ser coherentes con otros planes de la empresa, tiene que estar íntimamente vinculada con la acción del conjunto de la organización, por estas razones los planes deben ser aprobados por la más alta dirección, a quién deberá rendirse cuenta de la evolución del mismo y de sus resultados.

Esta etapa debe incluir, además, la asignación de responsabilidades para cada una de las acciones y un análisis pormenorizado de los recursos necesarios para su ejecución.

2.2 Aplicación del procedimiento

Etapa I. Diagnóstico a los requisitos generales

Paso 1. Requisitos generales

En entrevista realizada al jefe del Departamento de Recursos Humanos este expresó que la organización no tiene establecido un SGSST, y que se trabaja por elaborarlo de acuerdo con los requisitos de la NC 18001: 2015. No obstante, mediante la revisión documental se pudo constatar la existencia de un conjunto importante de procedimientos elaborados por SERVISA Holguín de conformidad con la NC 18001: 2005, los cuales fueron auditados por la OTN en el año 2013 y que la gran mayoría resultaron conformes con los requisitos de dicha norma. Los procedimientos y otros elementos que conforman un SGSST se encuentran compilados en el Manual de SST de la entidad. También en este documento se encuentra plasmado el alcance del sistema de gestión, el cual abarca la Oficina Central y los tres centros de producción.

A través de la observación en las diferentes dependencias de la UEB y realizando las preguntas del Anexo 6 a los directivos y especialistas de Recursos Humanos de las subordinaciones se confirmó que el sistema se encuentra implementado, pues las actividades de GSST se realizan atendiendo al mismo. Aunque el mantenimiento y mejora del sistema es limitado pues la OTN dejó un grupo de recomendaciones para eliminar las no conformidades, pero muchas no se llevaron a vías de hecho; y si bien los procedimientos fueron actualizados atendiendo a la nueva legislación laboral vigente, en particular la Ley No. 116/ 2013 Código de Trabajo y el Decreto No. 326/ 2014 Reglamento del Código de Trabajo, no existe sistematicidad en las acciones de mejora del sistema.

Como ya se señaló no existen todos los procedimientos que establecen los requisitos de la NC 18001: 2005 y una parte de ellos no eran conformes de acuerdo al diagnóstico de la OTN; además los requisitos de las NC 18001 del 2005 y 2015 no son exactamente iguales por lo que no se puede decir que el sistema de gestión actual responde a todos los requisitos de la versión del 2015.

No conformidad

- No siempre el SGSST establecido e implementado se corresponde con la NC 18001: 2015.

Paso 2. Política de SST

La alta dirección elaboró y autorizó la política de SST (Anexo 7) en correspondencia con el alcance del sistema de gestión. No obstante, al hacer un análisis crítico de la política se pudo comprobar que se hace énfasis en los riesgos relacionados con la higiene cuando realmente la naturaleza de los riesgos en la UEB no son fundamentalmente de este tipo y si los mecánicos y físico ambientales. Aunque si se considera que es apropiada a la magnitud de los riesgos presentes en la organización.

La política descrita incluye el compromiso de prevención de los daños, el deterioro de la salud, de mejora continua de la gestión de la SST y de su desempeño, así como el compromiso de cumplir al menos con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus peligros para la SST. En relación a estos compromisos solo se aprecia la omisión de la identificación de riesgos, como aspecto clave en la prevención de daños y como requerimiento legal presente en la Ley 116/13 y en el Decreto 326/14. La misma proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la SST en la entidad.

Esta política se documenta, implementa, mantiene y se revisa periódicamente para asegurar que siga siendo pertinente y apropiada para la organización. La misma se encuentra expuesta en el Manual de SST, disponible en formato digital e impreso.

Mediante el cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores (Anexo 8) se pudo comprobar el desconocimiento existente acerca de la política de SST, de 72 entrevistados solo 48 la conocían, lo que representa el 66.6%. Además se evidenció en los entrevistados inseguridades sobre el conocimiento del tema y salieron a relucir criterios negativos sobre la divulgación de la misma. Al realizar la observación directa en las diferentes dependencias de la UEB se comprobó que no se percibe en murales, ni en carteles (solo existe esta evidencia en la Oficina Central). Estos elementos evidencian limitaciones en la comunicación de la política a todos los interesados. En los últimos dos años ha existido una revisión de la política aprobada.

No conformidad

- No es comunicada a todas las personas que trabajan para la organización
- No está a disposición de todas las partes interesadas.

Etapa II. Diagnóstico a la planificación

Paso 1. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Acudiendo a la revisión documental se verifica la existencia del procedimiento PG-CH-SST-09 “Procedimiento de identificación, evaluación y control de riesgos laborales”, respondiendo a lo establecido en la Ley 116/2013 y el Decreto 326/2014. El procedimiento especifica las tareas a seguir para lograr una correcta identificación, recomendándose su realización en dos etapas: participativa y valorativa, así como tener en cuenta los conocimientos precedentes necesarios. Para la evaluación se sugiere la clasificación según el nivel de riesgo, la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias, el valor del riesgo y su prioridad, es decir se aproxima al Método General de Evaluación, contenido en la derogada Resolución 31/2002 del MTSS. Se muestran las responsabilidades de las personas encargadas de la actividad y los siguientes registros: información sobre actualización del levantamiento de riesgos, modelo sobre levantamiento de riesgos, plan de medidas para la eliminación o disminución de los riesgos, registro de incidentes laborales ocurridos, modelo de actualización sobre el levantamiento de riesgo; los cuales permiten documentar y mantener actualizados los resultados de las actividades realizadas.

En los modelos del procedimiento (Anexo 9) no existe referencia a actividades o procesos solo a áreas, sin referencia a actividades rutinarias o no, actividades de todo el personal con acceso al lugar de trabajo, ni servicios o infraestructura en el lugar de trabajo. Los resultados de la aplicación del procedimiento mencionado están documentados y actualizados.

No siempre se realiza una correcta identificación de peligros y riesgos entre otras razones por la no coherencia entre los términos explicados en el procedimiento en cuestión y los utilizados en los modelos.

Se chequea el plan de medidas para la eliminación o disminución de los riesgos; demostrándose que se documentan y mantienen actualizados los resultados de la identificación de peligros, evaluación de riesgos y los controles determinados.

No conformidad

- No se considera en el procedimiento la identificación de peligros en todas las actividades que se realizan en la UEB ni se tienen en cuenta todas las personas con acceso al lugar de trabajo.

Paso 2. Requisitos legales y otros requisitos

A través de la revisión de documentos se comprobó la existencia de un listado de normativas, reglamentaciones y procedimientos (Anexo 10), unos legales y otros no que deben ser cumplidos por la UEB. Estos documentos se reciben de los órganos superiores y por gestión individual. Las disposiciones legales que se reciben se analizan de inmediato en el Consejo de Dirección con la colaboración del asesor jurídico.

No obstante, es lícito significar que esta lista no es lo suficientemente exhaustiva porque no incluye todos los requisitos legales o no aplicables a la empresa. Además no se define en qué proceso, actividad o área es aplicable y no está actualizada ya que presenta un total de 20 normas que están sustituidas o derogadas y no se establece un método para su actualización.

La entrevista realizada al Asesor Jurídico (Anexo 11) aportó información acerca de la inexistencia de mecanismos que permitan tener identificados los requisitos legales o no, así como el nivel de acceso correspondiente a los mismos. La entrevistada afirma que los requisitos legales que se muestran en el Anexo 10 se consideraron en el momento de establecer e implementar el sistema de gestión.

En la entrevista (anexo 8) realizada a los trabajadores se puede demostrar el grado de desconocimiento que existe acerca de los requisitos legales, de los 72 trabajadores entrevistados, solo 43 dominan el tema, representando el 59.5 %; lo que prueba que no existen metodologías para mantener informado a los empleados y otras partes interesadas, sobre los requisitos y sus modificaciones.

No conformidad

- No se cuenta en la entidad con un procedimiento establecido ni implementado para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos aplicables de la SST
- No se mantiene actualizada esta información
- No se comunica la información pertinente sobre los requisitos legales o no a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas.

Paso 3. Objetivos y programas

Teniendo en cuenta la entrevista realizada a la encargada de la SST (Anexo 12) en la entidad se pudo conocer que a pesar de tener una política de SST en la organización no se

han definido objetivos y metas documentados, que sean coherentes con la política declarada y que consideren los documentos legales, los peligros y riesgos, requisitos operacionales y otros. Como consecuencia de lo anterior la organización no cuenta con programas de gestión de SST para el cumplimiento de su política que contemple la responsabilidad para cumplir las tareas que se requieran implementar, el límite de tiempo para su realización y los recursos adecuados.

Se realizan acciones de lucha contra vectores pero se carece de un programa o procedimiento para su realización sistemática.

No conformidad

- No se han establecido ni implementado objetivos de SST documentados dentro de la organización
- No se han establecido ni implementado programas para alcanzar los objetivos.

Etapas III. Diagnóstico a la implementación y operación

Paso 1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Mediante la revisión documental se verificó que la UEB y los centros de producción confeccionan y ejecutan anualmente el presupuesto destinado a la SST. Las acciones preventivas que no pueden adoptarse de manera inmediata por carencia de recursos, se consideran para incluirlas en el presupuesto en períodos posteriores.

Las funciones y responsabilidades con relación a la SST se encuentran definidas para los dirigentes, trabajadores, sección sindical y comité de SST, todas recogidas en el Manual de SST. En el caso de los trabajadores se pudo comprobar a través del cuestionario del Anexo 8 que, de la muestra escogida, el 87.50 % de los trabajadores dominan sus funciones y responsabilidades, lo que demuestra que se tiene conocimientos sobre este tema.

Está definida la estructura organizativa para atender la SST en la entidad (anexo 4). Al Jefe del Departamento de Gestión de Capital Humano la dirección lo designó para llevar a cabo el sistema de Seguridad y Salud, conjuntamente con otros cuadros y jefes de los centros productivos que tienen autoridad para ello. No obstante, no se aprecia en todos los responsables un compromiso con el avance de la gestión de la SST, demostrado por la falta de prioridad para el tema de la SST y por otras razones declaradas como no conformidades en este informe.

No conformidad

- No existe compromiso por parte de todos los responsabilizados con la SST.

Paso 2. Competencia, formación y toma de conciencia

Mediante la revisión documental se verificó la existencia de un procedimiento denominado Formación y desarrollo, con objetivos declarado, principios a considerar en las acciones de formación, responsabilidades y necesidad de otorgar recursos para la formación. Están declarados los diferentes niveles de instrucción para todos los miembros de la entidad. Se cuenta con la documentación para poder realizar la instrucción y existen los registros de las acciones realizadas.

Los trabajadores de nuevo ingreso en la entidad son capacitados en los métodos y hábitos seguros e higiénicos de trabajo para lo cual se impartirá la instrucción inicial general por el Especialista en Gestión de los Recursos Humanos que atiende la actividad de SST al momento de formalizar su relación laboral con la entidad. La misma contendrá la instrucción inicial específica de acuerdo al contenido de trabajo y las reglas de seguridad para el puesto. Además se imparte la instrucción inicial específica durante el período a prueba, con independencia de su nivel cultural, profesional de su experiencia en la ocupación. Una vez concluida la instrucción inicial general y específica, el trabajador se someterá a un examen de comprobación de sus conocimientos, dejando evidencia de las evaluaciones en el registro control de instrucciones impartidas. Si los resultados de este examen no son satisfactorios se propondrá al nivel que corresponda que no se formalice la relación laboral, o que el trabajador no pase a desempeñar la ocupación para la que fue designado.

Se realizan diferentes tipos de instrucciones:

- instrucciones periódicas con objetivo de refrescar los conocimientos adquiridos y para mejorar el desempeño en el trabajo
- instrucciones operacionales con el objetivo formar al personal en los procedimientos operacionales y actividades peligrosas donde sea necesario aplicar medidas de control dada la naturaleza de los riesgos inherentes a ellas
- instrucciones extraordinarias con el objetivo de preparar a los recursos humanos para enfrentar los cambios que se puedan producir por diferentes razones y para implementación del SGSST

- instrucciones especializadas para los trabajadores que estén expuestos a los riesgos eléctricos, riesgo químicos, a los que manejan equipos peligrosos y otros que se determinen por la alta dirección de conjunto con el comité de SST
- instrucciones para la toma de conciencia con el objetivo de crear y mantener el interés en la prevención de riesgos laborales en todo momento, pues ella depende fundamentalmente del deseo de todos de trabajar con seguridad en un ambiente saludable, confortable y sano
- instrucciones para actuar en caso de emergencias.

En la pizarra informativa de cada dependencia se pudo observar el documento R-02/PCH-06 "Plan anual de capacitación y desarrollo 2016" donde se aprecia la relación de las actividades para adquirir competencias en varios temas, atendiendo a la categoría ocupacional y al puesto de trabajo; para cada tema existe una fecha de cumplimiento y el lugar disponible para realizar la capacitación.

A través del cuestionario aplicado a los trabajadores se pudo comprobar que el 100 % de los trabajadores ha recibido capacitaciones relacionadas con temas de SST; así como las instrucciones correspondientes.

No siempre se logra la profundidad requerida en las acciones que se realizan afectando parcialmente el compromiso con la SST de algunos de los trabajadores que reciben la capacitación.

Paso 3. Comunicación, participación y consulta

Haciendo uso de la revisión documental en el capítulo XIX del Manual de SST de la entidad se define un procedimiento para la comunicación y participación del colectivo de trabajadores y de la organización sindical, la comunicación se realiza a través de diferentes vías en dependencia del objetivo que se persiga, esta puede ser verbal, documental, a través de folletos, documentos, murales, por la intranet, por señales de aviso a través de pegatinas, carteles, etc.

La máxima dirección se apoya en el Jefe de Departamento de Gestión de Capital Humano para la comunicación de todo lo legislado en materia de SST, el cual a través de seminarios, instrucciones y reuniones del Consejo de Dirección preparará a todos los jefes de los centros de producción para que a su vez mantengan informado a los trabajadores subordinados sobre las nuevas orientaciones con respecto a la SST mediante seminarios y charlas; de esta

forma se garantiza la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización.

Existen espacios para la participación de los trabajadores como las asambleas de sindicato y reuniones periódicas en que se pueden debatir aspectos relacionados con la SST. Además a través de los representantes sindicales o de trabajadores también se logra la participación de todo el colectivo en estos temas.

No conformidad

- No se tiene en cuenta en el procedimiento la comunicación con los contratistas y otros visitantes a la organización
- No se establece en el procedimiento como recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas y externas.

Paso 4. Documentación

La revisión documental permitió identificar la existencia de documentos en materia de SST, donde destaca el Manual de SST y otros procedimientos. En el Manual se encuentra documentados los aspectos siguientes:

- Política de SST
- Alcance del SGSST
- Procedimiento de salud en el trabajo
- Procedimiento de actuación ante emergencias
- Procedimiento de investigación de incidentes y accidentes del trabajo
- Procedimiento de formación y desarrollo
- Procedimiento general de trabajo seguro
- Procedimiento de identificación, evaluación y control de riesgos
- Procedimiento medios de protección
- Procedimiento para la declaración de áreas protegidas
- Procedimiento permiso de seguridad para trabajo riesgosos
- Reglamento de seguridad para los equipos de soldadura y corte
- Reglamento de seguridad para explotación de calderas de vapor

En los procedimientos que lo requieren están presentes registros que facilitan el control.

No conformidad

- No están documentados los objetivos del SGSST.

Paso 5. Control de documentos

Se verifica a través de la revisión documental que la entidad tiene definido un procedimiento para controlar documento. En dicho procedimiento no se recoge la documentación referida a la SST.

No conformidad

- No existe un procedimiento para el control de los documentos referidos a la SST.

Paso 6. Control operacional

La entidad ha establecido procedimientos documentados e instrucciones para los diferentes procesos y trabajos dirigidos al control operacional tales como procedimientos para: Trabajo seguro, Permiso de seguridad para trabajos riesgosos, Limpieza y desinfección en el centro de elaboración, y otros ya referidos en este informe. Destaca entre ellos el procedimiento PG-CH-SST-15 “Permiso de seguridad para trabajos riesgosos” donde se hace énfasis en el proceder a seguir en los trabajos de alto riesgo asociados por lo regular al mantenimiento o reparación de máquinas y equipos donde se pueden generar daños considerables a la salud de los trabajadores.

En las diferentes áreas se desarrollan acciones de control relacionadas con la SST, algunas de ellas no documentadas, como la inspección diaria por parte de los jefes de brigada de las áreas para comenzar la jornada laboral.

En los procedimientos de trabajo existentes no siempre se establecen con claridad criterios operacionales y acciones para el trabajo seguro.

No conformidad

- No están identificadas, al menos documentalmente, las operaciones y actividades asociadas a los diferentes peligros identificados
- no todos los procedimientos de trabajo relacionan las acciones de control de los riesgos asociados a ellas.

Paso 7. Preparación y respuesta ante emergencia

A través de la revisión documental se comprueba que la entidad ha definido el procedimiento PG-CH-SST- 06 “Procedimiento de actuación ante emergencias”, con el objetivo declarado de identificar el potencial de incidentes, situaciones de emergencia y la respuesta ante estos, para la prevención y mitigación de las consecuencias que se generan para la SST. No

obstante, este procedimiento solo se refiere a situaciones de incendios y no contempla otros incidentes potenciales o situaciones de emergencia. Por tanto los ejercicios que se realizan como forma de comprobar periódicamente la actuación ante emergencia están solo relacionados con incendios.

Además se carece de evidencias sobre planes de emergencias documentados, equipos de emergencia (ubicación, listado actualizado y registro de prueba), registro de prácticas de entrenamiento, revisiones de las mismas acciones recomendadas y su progreso.

Están constituidas las brigadas de prevención contra incendio cuyo personal tiene la calificación actualizada por el cuerpo de bomberos en el presente año.

No se ha trabajado en la preparación del personal en primeros auxilios o brigadas sanitarias por autoridades competentes.

Está documentado y actualizado el plan contra huracanes, sismos, intensas lluvias y otros eventos meteorológicos y anualmente se planifican y desarrolla el ejercicio meteoro como parte de los planes de la defensa.

No conformidad

- No están identificadas todas las situaciones de emergencia que pueden afectar la salud de los trabajadores.

Etapas IV. Diagnóstico a la verificación

Paso 1. Medición y seguimiento del desempeño

SERVISA no posee procedimientos para realizar el seguimiento y medir de forma sistemática el desempeño de la GSST. Las inspecciones a la SST son realizadas por la misma entidad en los diferentes niveles de inspección y sus resultados se emplean para eliminar o mitigar aquellas situaciones que pueden provocar accidentes o enfermedades profesionales. Las acciones de formación que se realizan no son evaluadas por la entidad. No se realizan acciones para medir la satisfacción de los trabajadores con las condiciones de labor. En los últimos años se han recibido algunas auditorías externas por parte del Centro Provincial de Higiene e Epidemiología, la Oficina Nacional de Inspección del Trabajo fundamentalmente, cuyas recomendaciones son tomadas en consideración para mejorar la GSST y redundan en mayor calidad de vida. Se realizan revisiones médicas a los trabajadores a intervalos planificados para determinar posibles afectaciones a la salud, con la intervención de

especialistas en oftalmología, ortopedia y medicina general e integral. Se les da seguimiento a los trabajadores expuestos a sustancias químicas y ruidos intensos. A los procesos de participación de los empleados se les da seguimiento atendiendo al cumplimiento del plan de capacitación, donde es objetivo de señalamiento que no siempre se tiene en cuenta el nivel de profundidad de los temas a impartir, ni se busca la motivación de los participantes.

Aun cuando no se han reportado accidentes ni enfermedades profesionales, existen indicadores clásicos para el análisis reactivo de los mismos.

No conformidad

- No existen procedimientos definidos para realizar el seguimiento y medición del desempeño de la SST
- Carencia de un programa documentado de inspección y de lista de verificación para las inspecciones de diferentes niveles
- Ausencia de reportes de no conformidades.

Paso 2. Evaluación del cumplimiento legal

La organización no cuenta con un procedimiento para la evaluación del cumplimiento legal de la SST. No obstante diversas entidades como MINSAP, Suchel – Proquimia, SERTEC, Alastor y el Órgano de Trabajo Municipal realizan inspecciones a algunos requisitos legales o no relacionados con la SST y por regular dejan evidencias de tales evaluaciones. Aunque no existe una periodicidad de tales evaluaciones.

No conformidad

- No se cuenta con un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales o no aplicables.

Paso 3. Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva

La entidad ha definido el procedimiento PG-CH-SST-12 “Investigación de incidentes y accidentes de trabajo”, para la investigación de estos hechos; no obstante es nulo el reporte de ellos en el último lustro, influyendo negativamente en la detección de situaciones que pueden afectar la salud de los trabajadores, el patrimonio de la organización y el medio ambiente. No se han realizado acciones para revertir esta situación.

No existe un procedimiento para el manejo de no conformidades, aun cuando si existen evidencias de fallos del sistema de gestión empleado y de su desempeño. No existen

evidencias de informes y (o) registros de no conformidades y de la evaluación de la eficacia de acciones preventivas y correctivas que se hayan tomado.

No conformidad

- No existe un procedimiento para el tratamiento de las no conformidades.

Paso 4. Control de los registros.

Aunque existe un procedimiento general “Control de los registros” como parte del sistema de gestión de la calidad certificado en la UEB, el mismo no especifica en su alcance y contenido los registros aplicables generados para el cumplimiento de las actividades relacionadas con el SGSST. No obstante si existen algunos registros como los asociados a la capacitación en SST, informes de auditorías externas, registros de entrega de equipos de protección personal.

No conformidad

- No existen procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Paso 5. Auditoría interna

No se realizan auditorías internas al SGSST, solo se conoce de la evaluación externa por la OTN. Lo anterior incide en el no diseño de procedimientos necesarios para el SGSST y la no implementación y mejora de algunos de los diseñados. Esto está dado por la no existencia de procedimientos de auditoría donde se declaren responsables, competencias, periodicidad, métodos, etc.

No conformidad

- Carencia de un procedimiento para la realización de auditorías internas al SGSST.

Etapa V. Diagnóstico a la revisión por la dirección

No se realizan acciones por parte del Consejo de Dirección de la UEB para revisar el SGSST, aunque existe el interés por realizarle mejoras al mismo tomando como base la NC 18001: 2015.

No conformidad

- No se revisa por la dirección el SGSST.

Etapa VI Plan de acción para el perfeccionamiento de la GSST

Mediante la realización del diagnóstico a la GSST en la UEB Sucursal SERVISA Holguín se determinaron veintiséis no conformidades respecto a los requisitos de la NC 18001: 2015. Para mitigar o eliminar dichas no conformidades se propone el siguiente plan de acción, en el cual se reflejan las acciones pertinentes a desarrollar, así como el responsable de desempeñarlas y la fecha de cumplimiento de las mismas.

Antes de ejecutar estas acciones es preciso realizar acciones de formación de carácter general con el objetivo de continuar sensibilizando a todos los miembros de la organización sobre el tema de la SST y la importancia de lograr los requisitos establecidos por la NC 18001: 2015, acciones que deben de tener un nivel de prioridad en la alta dirección para lograr el compromiso con el cumplimiento de estas acciones, es decir otorgar los recursos necesarios para su cumplimiento.

No Conformidades	Acciones	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Requisitos generales			
1. No siempre el SGSST establecido e implementado se corresponde con la NC 18001: 2015.	Encargar a un miembro de la alta dirección de la entidad el seguimiento del presente plan de acción, para de esta forma lograr la correspondencia del SGSST actual con los requisitos de la NC 18001: 2015.	30/12/ 2016	Director UEB
2. Política de SST			
1. No es comunicada a todas las personas que trabajan para la organización. 2. No está a disposición de todas las partes interesadas.	Colocar en cada pizarra informativa de las distintas dependencias de la UEB una copia impresa de la política de SST definida por la alta dirección. Realizar un encuentro con el 100 % de los trabajadores para explicar los elementos que conforman la política de SST. Enviar la política de SST utilizando las tecnologías de la información existentes en la entidad a todas las partes interesadas que la requieran.	01/07/2015 30/09/2016 Permanente	Especialista en RRHH de cada dependencia Jefe de Dpto. Capital Humano Responsable de la SST en la UEB
3. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles			
1. No se considera en el procedimiento la identificación de peligros en todas las actividades que se realizan en la UEB ni se tienen en cuenta todas las personas con acceso al lugar de trabajo.	Realizar una revisión minuciosa del procedimiento establecido con el objetivo de que con su aplicación se pueda determinar los peligros existentes en todas las áreas y procesos de la entidad, así como se tengan en cuenta todas las personas con acceso al lugar de trabajo. Revisar la identificación de peligros existente en cada dependencia e incluir aquellos que existan en las áreas y procesos que no estén contenidos en dicha identificación teniendo en cuenta todas las personas con acceso al lugar de trabajo.	30/10/2016 30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano Especialista en RRHH de cada dependencia
4. Requisitos legales y otros requisitos			
1. No se cuenta en la entidad con un procedimiento establecido ni implementado para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros	Diseñar un procedimiento que permita la identificación y que defina el acceso a los requisitos legales y otros requisitos aplicables a la SST. Realizar un análisis en el Consejo de Dirección acerca	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano

requisitos aplicables de la SST 2. No se mantiene actualizada esta información. 3. No se comunica la información pertinente sobre los requisitos legales o no a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas.	de los requisitos legales o no existentes en la entidad e identificar los que deben ser actualizados. Crear una metodología que permita establecer la comunicación de la información referente a los requisitos legales o no aplicables en la UEB	30/08/2016 30/09/2016	Director UEB Jefe de Dpto. Capital Humano
5. Objetivos y programas			
1. No se han establecido ni implementado objetivos de SST documentados dentro de la organización. 2. No se han establecido ni implementado programas para alcanzar los objetivos.	Crear un grupo de trabajo con vistas a proponer objetivos de SST coherentes con la política, que incluyan los compromisos de prevención de daños y deterioro de la salud, así como el cumplimiento de los requisitos legales o no aplicables a la SST. Analizar en el comité de SST el establecimiento de programas que permitan alcanzar los objetivos de SST trazados en la UEB.	30/09/2016 30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano Presidente del comité de SST
6. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad			
1. No existe compromiso por parte de todos los responsabilizados con la SST.	Proporcionar capacitación a los responsables de la SST sobre la NC 18001: 2015 y exigir el cumplimiento del compromiso que le corresponde desempeñar respecto a esta actividad.	30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
7. Comunicación, participación y consulta			
1. No se tiene en cuenta en el procedimiento la comunicación con los contratistas y otros visitantes a la organización. 2. No se establece en el procedimiento como recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas y externas.	Rediseñar el procedimiento existente con el objetivo de incluir la comunicación con los contratistas y otros visitantes a la organización. Elaborar una metodología que garantice mecanismos para recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas y externas e incluirla en el procedimiento existente en la entidad para este fin.	30/11/2016 30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano Jefe de Dpto. Capital Humano
8. Documentación			
1. No están documentados los objetivos del SGSST.	Colocar los objetivos del SGSST elaborados dentro de la documentación existente en la UEB.	05/10/2016	Responsable de la SST en la UEB

9. Control de documentos			
1. No existe un procedimiento para el control de los documentos referidos a la SST.	Planificar un encuentro entre el comité de SST y el Asesor Jurídico para elaborar un procedimiento para el control de los documentos referidos a la SST.	30/08/2016	Presidente del comité de SST
10. Control operacional			
1. No están identificadas, al menos documentalmen- te, las operaciones y actividades asociadas a los diferentes peligros identificados	Crear una comisión en cada dependencia de la UEB con el objetivo de identificar las operaciones y actividades asociadas a los diferentes peligros identificados.	30/11/2016	Especialista en RRHH de cada dependencia
2. No todos los procedimientos de trabajo relacionan las acciones de control de los riesgos asociados a ellas.	Revisar los procedimientos de trabajo existentes en la UEB para comprobar cuáles de ellos no relaciona las acciones de control de los riesgos asociados a ellas.	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
11. Preparación y respuesta ante emergencias			
1. No están identificadas todas las situaciones de emergencia que pueden afectar la salud de los trabajadores.	Analizar en el Consejo de Dirección todas las posibles situaciones de emergencias que pueden afectar la salud de los trabajadores e identificar las que deben ser tratadas con planes para darle respuesta a tales situaciones.	30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
12. Medición y seguimiento del desempeño			
1. No existen procedimientos definidos para realizar el seguimiento y medición del desempeño de la SST.	Analizar en el Consejo de Dirección los elementos que debe incluir el procedimiento para realizar el seguimiento y medición del desempeño de la SST	30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
2. Carencia de un programa documentado de inspección y de lista de verificación para las inspecciones de diferentes niveles.	Elaborar el procedimiento para realizar el seguimiento y medición del desempeño de la SST.	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
3. Ausencia de reportes de no conformidades.	Corroborar con el comité de SST la elaboración de un programa de inspecciones que contenga listas de verificaciones para las inspecciones de diferentes niveles.	30/10/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
	Confeccionar un registro para los reportes de las no conformidades.	30/11/2016	Responsable de la SST en la UEB
13. Evaluación del cumplimiento legal			
1. No se cuenta con un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales o	Realizar un trabajo conjunto entre el comité de SST, el Asesor Jurídico y un miembro de la alta dirección designado para elaborar un procedimiento para evaluar	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano

no aplicables.	periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales o no aplicables a la SST.		
14. Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva			
1. No existe un procedimiento para el tratamiento de las no conformidades.	Elaborar un procedimiento para el tratamiento de las no conformidades reales o potenciales en el que se incluyan metodologías para tomar acciones correctivas o preventivas para mitigarlas o eliminarlas.	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
15. Control de los registros			
1. No existen procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.	Realizar un análisis por parte del comité de SST, el Asesor Jurídico y un miembro de la alta dirección designado sobre los elementos que deben estar contenidos en el procedimiento sobre el control de los registros y elaborar dicho procedimiento.	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
16. Auditoría interna			
1. Carencia de un procedimiento para la realización de auditorías internas al SGSST.	Diseñar un procedimiento para realizar auditorías internas, incrementando la capacitación de auditores internos.	30/11/2016	Jefe de Dpto. Capital Humano
17. Revisión por la dirección			
1. No se revisa por la dirección el SGSST.	Realizar una revisión exhaustiva por la dirección para determinar los avances acaecidos en materia de GSST, guardar evidencias documentales de la misma y tomar como acuerdo en el Consejo de Dirección realizar esta revisión a intervalos planificados para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGSST.	20/12/2016 y a intervalos planificados en lo adelante	Director UEB

CONCLUSIONES

En la presente investigación se arribó a las conclusiones siguientes:

1. A partir de la información recopilada se conceptualizaron los aspectos relacionados con la SST y su gestión, además se determinó la importancia de los SGSST. Dentro de estos últimos destaca el modelo de gestión de la NC 18001: 2015, en el cual son esenciales los requisitos del sistema, con los cuales se establecen las pautas a seguir para su desarrollo en cualquier organización. El perfeccionamiento de los SGSST requieren como paso ineludible el diagnóstico de los mismos, para lo cual se deben recorrer cada uno de los requisitos establecidos en esos sistemas normalizados.
2. La caracterización de la gestión de la SST en la UEB Sucursal SERVISA Holguín permitió identificar la existencia de un sistema de gestión de la SST desarrollado a partir de los requisitos de la NC 18001: 2005. No obstante, existen problemas en el desempeño de la SST en la organización relacionados con la existencia de un número importante de certificados médicos y el aumento del ausentismo asociados a las condiciones de trabajo provocados por dificultades en la comunicación y falta de prioridad en la gestión de la SST que se realiza hoy en la UEB.
3. Se concibió un procedimiento para perfeccionar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en UEB Sucursal SERVISA Holguín teniendo como referente los requisitos de la NC 18001: 2015. El procedimiento incluye dos momentos: el diagnóstico de los requisitos y el plan de acción, los que subdividen en etapas, cada una de las cuales recoge el objetivo, pasos y las técnicas a emplear.
4. Con la aplicación en la UEB del procedimiento propuesto, se determinaron veintiséis no conformidades del SGSST respecto a la NC 18001: 2015, donde destacan de manera general la falta de objetivos, programas y algunos procedimientos específicos. Para la eliminación de las no conformidades detectadas se elaboró un plan de acción con responsable y fecha de cumplimiento.

RECOMENDACIONES

Según los resultados del presente trabajo de diploma, se proponen las recomendaciones siguientes:

1. Divulgar los resultados del diagnóstico y el plan de acción propuesto en la UEB en aras de mejorarlos y con ello contribuir a aumentar la sensibilidad hacia los temas de la SST y lograr mayor compromiso en la implementación de las medidas.
2. Definir los recursos necesarios para la ejecución del plan de acción y proponer al Consejo de Dirección establecer un alto nivel de prioridad en su asignación y ejecución.
3. Ejecutar el plan de acción propuesto para lograr la conformidad del SGSST con los requisitos de la NC 18001: 2015.
4. Valorar la factibilidad de ser aplicado el procedimiento diseñado para perfeccionar la gestión de la SST en otras instituciones del MINTUR en la provincia.

BIBLIOGRAFÍA

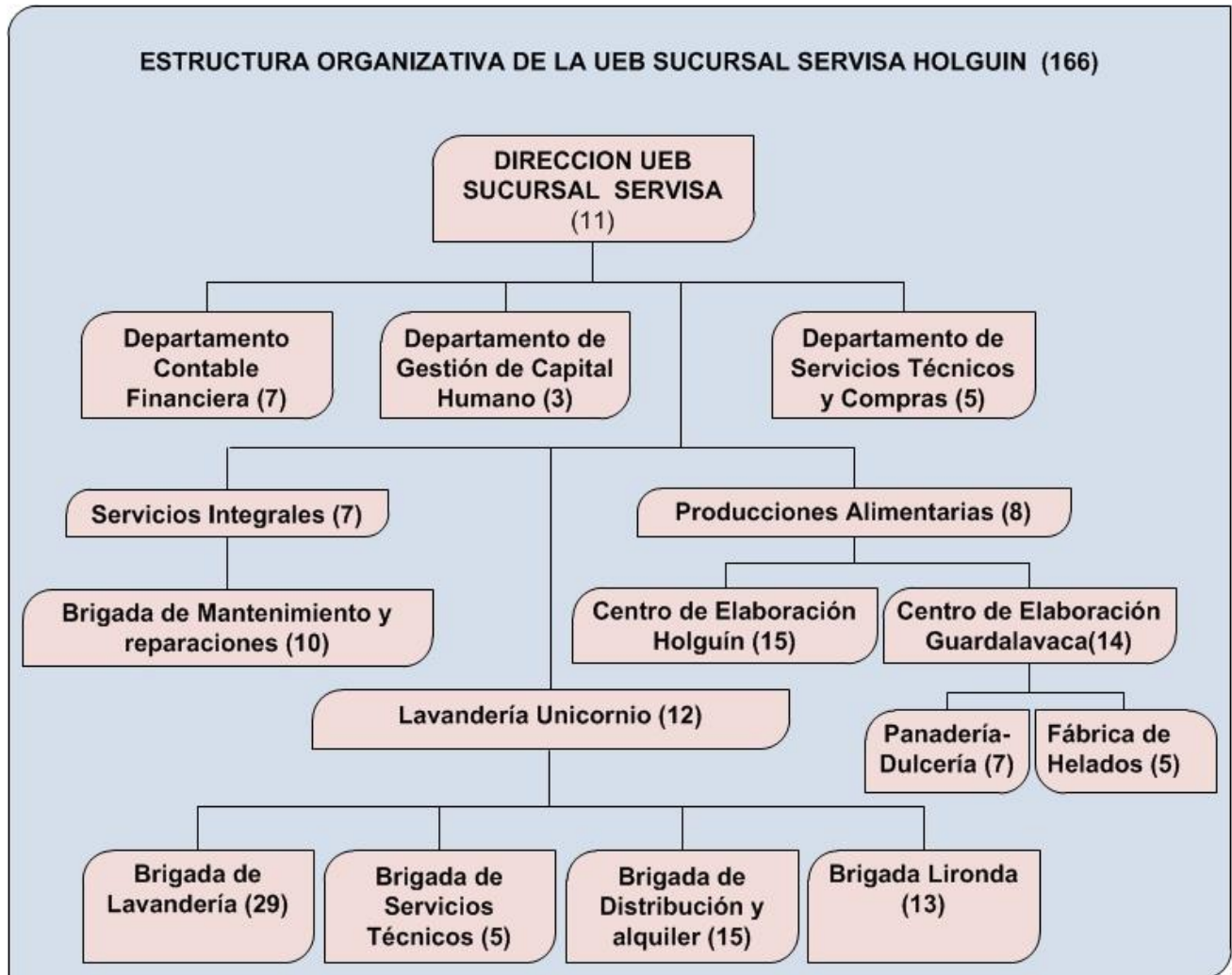
1. Bázquez Tamayo, J. 2003. El modelo cubano de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Su análisis y aplicación en la empresa comercializadora de combustible CUPET.
2. Cantero Cora, H. 2008. Procedimiento para el diagnóstico de Seguridad y Salud del Trabajo en la villa Mirador de Mayabe. Trabajo de Diploma. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial.
3. Cantero Cora, Leyva Cardeñosa, Rojas Casas y Ballester Marsal. 2012. *"Procedimiento para el diagnóstico de seguridad y salud del trabajo (SST)"* en Observatorio de la Economía Latinoamericana, Nº 167. Disponible en: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/> [Consultado: abril, 2016]
4. Castillo Rosal, L. 2009. Procedimiento para gestionar los riesgos laborales. Aplicación parcial en la Empresa de Telecomunicaciones. Universidad de Holguín.
5. Chiavenato, I. 1993. Administración de Recursos Humanos.
6. Cruz De Paz, E. 2009. Procedimiento para la gestión del desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo de los grupos de interés en la UEB SERVICITMA Holguín. Tesis presentada en opción al título académico de Master en Ingeniería Industrial. Mención Recursos Humanos. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial,.
7. Cuesta Santo, A. 2010. Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Editorial Félix Varela. La Habana
8. De la salud y seguridad en el trabajo. 2014. Disponible en: <http://www.cubahora.cu/sociedad> [Consultado: abril, 2016]
9. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2011. Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/lang--es/index.htm> [Consultado: abril, 2016]
10. Gaceta Laboral No.12. 2006. Revista del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cuba.
11. Gaceta Oficial de la República de Cuba No. 29. Código de Trabajo. Extraordinaria de 17 de junio de 2014.

12. Gaceta Oficial de la República de Cuba No. 30. Reglamento Sobre Requisitos de Seguridad y Salud. Extraordinaria de 17 de junio de 2014.
13. González Hernández, K. 2010. Diagnóstico al SGSST en la empresa de producciones Hidráulicas de Banes. Universidad de Holguín.
14. International Labour Organization, Introduction to Occupational Health and Safety. 2007. Disponible en: <http://actrav.itcilo.org/actrav-english/telearn/osh/intro/introduc.htm> [Consultado: abril, 2016]
15. Leyva Bruzón, L. 2015. Sugerencias en SST. La Habana
16. Los principios Básicos de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2015. Disponible en: <http://capitalhumano.cubava.cu/2015/09/01/los-principios-basicos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/> [Consultado: abril, 2016]
17. NC 18001: 2015. Seguridad y Salud en el Trabajo — Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo — Directrices para la implantación de la NC 18001.
18. NC 18001: 2015. Seguridad y Salud en el Trabajo — Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo — Requisitos.
19. OIT. 2001. ILO-OSH. Directrices relativos a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Ginebra. Disponible en: <http://www.gencat.cs/treball/scst/arxius/oitgesti.pdf> [Consultado: abril, 2016]
20. PACC: OHSAS 18000 - Gestión de salud y seguridad ocupacional. Argentina 2012. Disponible en: <http://www.calidadgestion.wordpress.com/2012/03/05/implementar-ohsas-18000/> [Consultado: abril, 2016]
21. Peña Escobio, R. 2006. La integración de sistemas de gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com> [Consultado: abril, 2016]
22. Prevención de accidentes industriales. 1988. Manual de educación obrera. Ginebra. Editorial OIT. Pg. 198.
23. Prontuario Gestión de la Seguridad Industrial. 1995. Grupo TENEO.
24. Resolución 12/1998. Reglamento para la Aplicación de la Política Salarial.
25. Rodríguez, D. Diagnóstico organizacional. Disponible en: <http://www.definicion.org/diagnóstico> [Consultado: abril, 2016]
26. Rodríguez González, I. J. et al. (2007). Seguridad y Salud en el Trabajo. Editorial Félix Varela. La Habana.

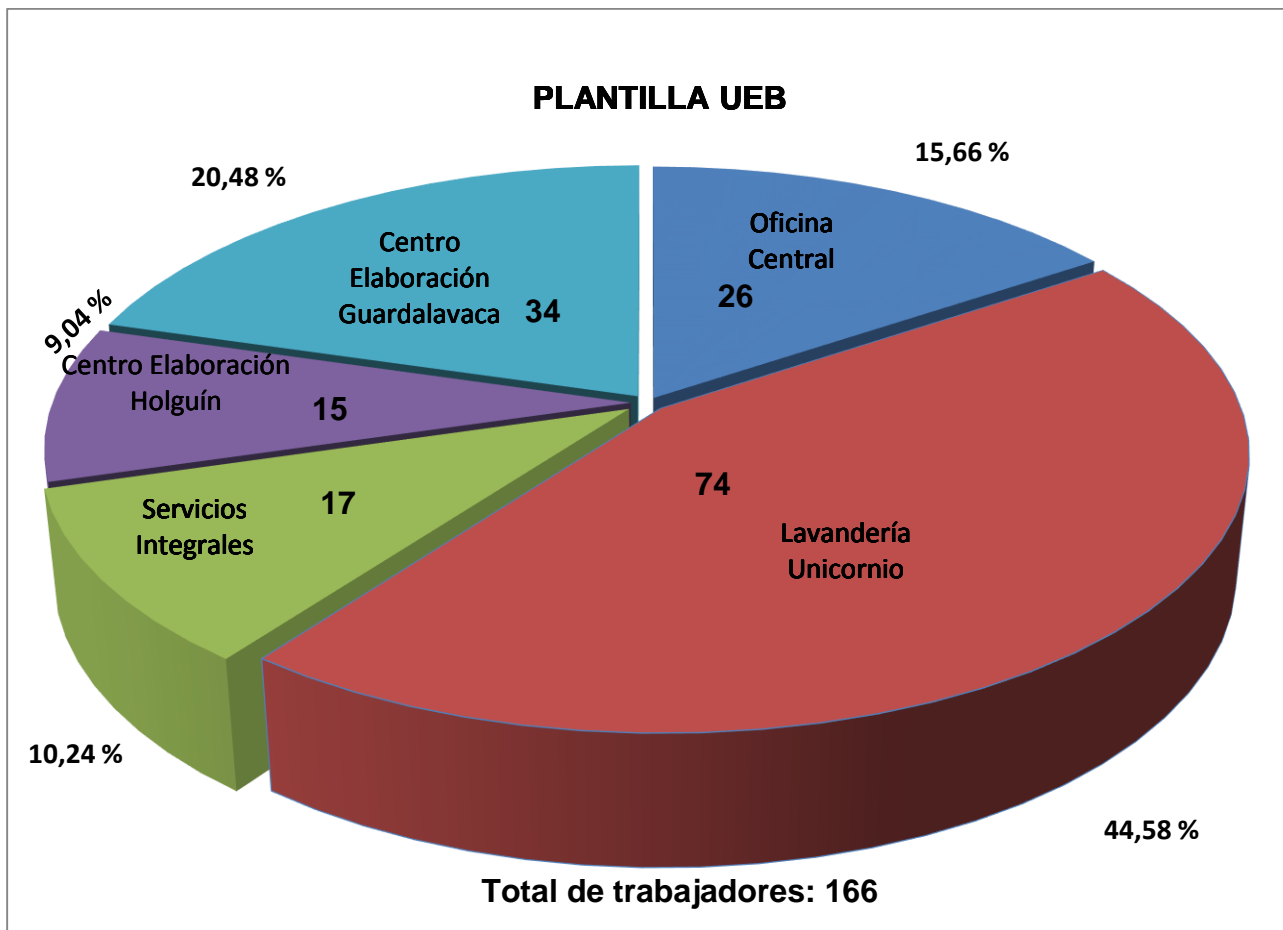
27. Seguridad y Salud en el Trabajo. 2014. Disponible en: <http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2012/10/sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud.html>
[Consultado: abril, 2016]
28. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 2012. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/p3.php?cod=14> [Consultado: abril, 2016]
29. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. 2007. Disponible en: <http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2012/10/sistema-de-gestion-en-seguridad-y-salud.html> [Consultado: abril, 2016]
30. Torrens, O. 2003. La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco de la gestión de los Recursos Humanos en la empresa. MTSS, Ciudad de La Habana, Cuba.
31. Van de Kerckhove, J. auditorias de seguridad y de gestión. Disponible en: <http://atila/bvirtual/enciclopedia/general/contenido/tomo2/57.p> [Consultado: abril, 2016]
32. Velázquez Zaldívar, R. 2002. Modelo de mejora continua para la gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional. Aplicación en empresas de la Industria Alimenticia. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría". Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial.

ANEXOS

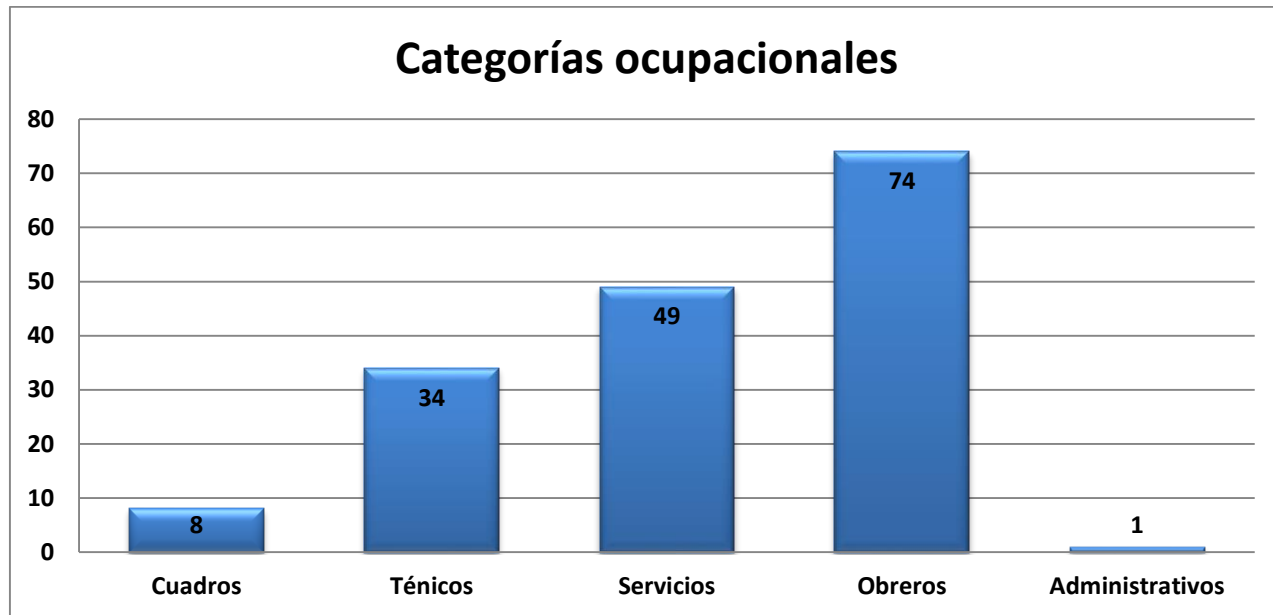
Anexo 1. Estructura Organizativa UEB Sucursal SERVISA Holguín



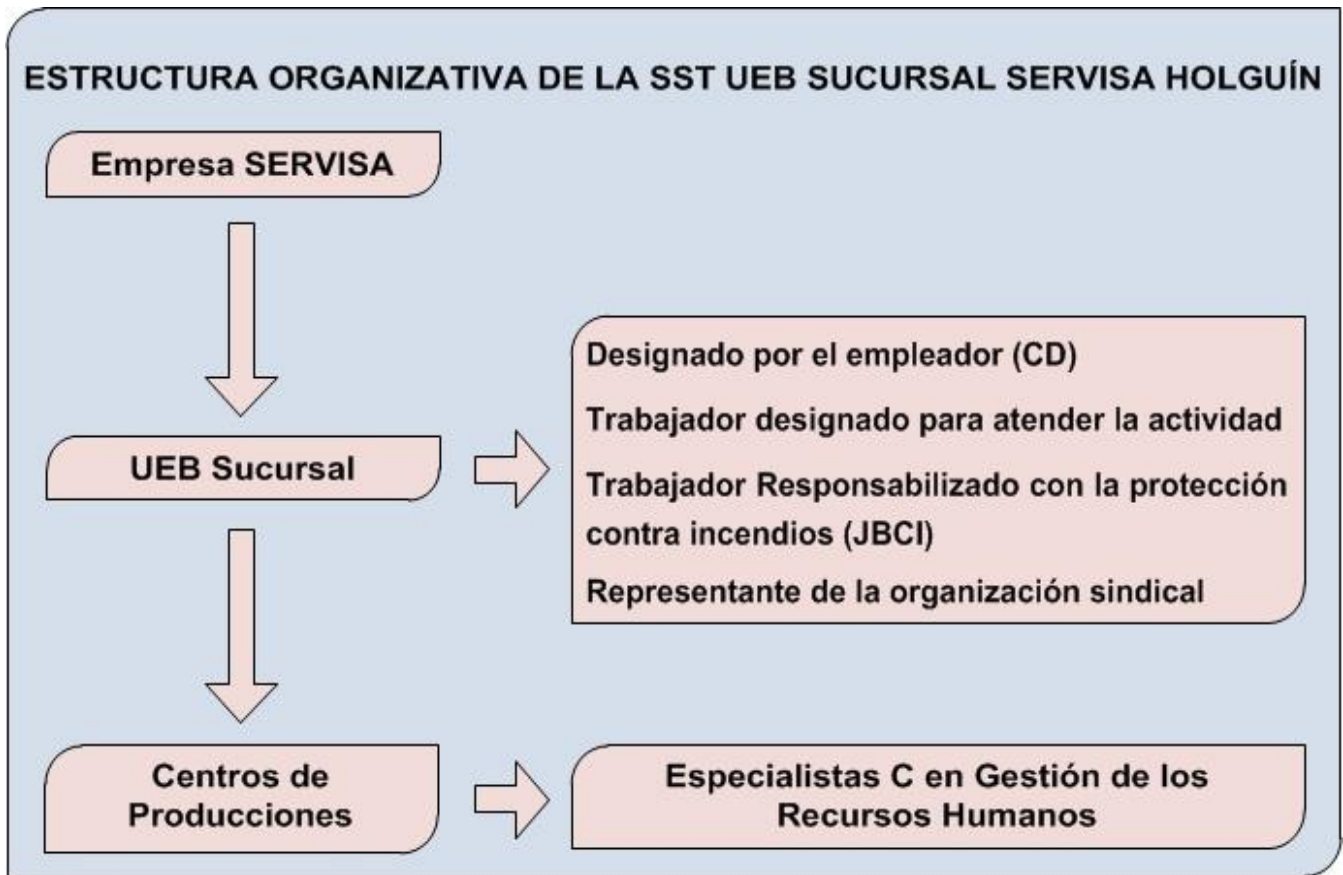
Anexo 2. Plantilla UEB Sucursal SERVISA Holguín



Anexo 3. Composición de la plantilla por categoría ocupacional



Anexo 8. Estructura organizativa de la SST



Anexo 5. Procedimiento para el diagnóstico de la SST

Etapa I. Diagnóstico a los requisitos generales

Paso 1. Requisitos generales

Paso 2. Política de SST

Etapa II. Diagnóstico a la planificación

Paso 1. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Paso 2. Requisitos legales y otros requisitos

Paso 3. Objetivos y programas

Etapa III. Diagnóstico a la implementación y operación

Paso 1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Paso 2. Competencia, formación y toma de conciencia

Paso 3. Comunicación, participación y consulta

Paso 4. Documentación

Paso 5. Control de documentos

Paso 6. Control operacional

Paso 7. Preparación y respuesta ante emergencia

Etapa IV. Diagnóstico a la verificación

Paso 1. Medición y seguimiento del desempeño

Paso 2. Evaluación del cumplimiento legal

Paso 3. Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Paso 4. Control de los registros

Paso 5. Auditoría interna

Etapa V. Diagnóstico a la revisión por la dirección

Fuente: elaboración propia, apoyado en la NC 18001:2015

Anexo 6: Cuestionario para conocer sobre los requisitos del Paso 1

1. ¿Existe un sistema de gestión de SST?
2. ¿Qué modelo sigue el sistema de gestión?
3. ¿Se encuentra documentado el sistema de gestión?
4. ¿Está implantado el sistema de gestión?
5. ¿Funciona apropiadamente el mismo?
6. ¿Cuál es el alcance del sistema de gestión?

Anexo 7. Política de SST

La dirección de la UEB SUCURSAL SERVISA establece como política de Seguridad y Salud en el Trabajo para el período 2016 - 2017, la siguiente:

El compromiso de los directivos y funcionarios de garantizar la integridad física y la salud de los trabajadores mediante la creación y mejora continua de condiciones seguras e higiénicas, para lo cual se adoptaran las medidas organizativas y técnicas, tendentes a evaluar y controlar los riesgos, fundamentalmente los relacionados con la higiene, que afectan la seguridad y salud de los trabajadores y clientes.

Establecer procedimientos y formas de trabajo que permitan que la seguridad constituya un valor añadido en la producción y/o servicios y las óptimas condiciones a los recursos humanos con eficacia y eficiencia, dando cumplimiento a la legislación vigente en la materia.

Controlar y exigir por la seguridad y salud en el trabajo en el más amplio significado lo que equivale a lograr niveles superiores referido al bienestar físico, mental y social, creando las condiciones para evitar la aparición de sucesos no deseados, para lo cual asignara los recursos necesarios y se planificara la correspondiente utilización de los mismos, todo sobre el principio de que la prevención es el indicador más completo del nivel de calidad de vida.

La dirección potenciará la integración de la gestión de seguridad, salud y medio ambiente como parte del proceso general, brindando a todos los trabajadores la información y formación que se requiera para el cumplimiento de la política trazada y promoverá la participación de todos los trabajadores en torno a las tareas concernientes a la prevención de riesgos.

Anexo 8. Cuestionario para los trabajadores

1. ¿Tiene conocimientos usted de la política de SST?
2. ¿De qué forma conoció de su existencia?
3. ¿Qué elementos la caracterizan?
4. ¿Ha participado en la identificación de los peligros existente en su área de trabajo?
5. ¿Conoces los procedimientos de SST establecidos en la entidad? Mencione 3
6. ¿Sabe sobre que tratan las Normas 18000?
7. ¿En el Código de Trabajo y su reglamento se abordan temas de SST?
8. ¿Has tenido acceso al Manual de SST de la organización?
9. ¿Conoce sus funciones y responsabilidades respecto a la SST?
10. ¿Se le han impartido capacitaciones de SST?
11. ¿Se imparten en la entidad las instrucciones periódicas?
12. ¿Se realizan actividades relacionadas con la preparación y respuesta ante emergencias?

Anexo 9. Modelo de evaluación de riesgos

ANEXO 3 MODELO DE EVALUACION DE RIESGOS														
DATOS DE IDENTIFICACION DE LA EMPRESA					DATOS DE LA EVALUACION									
EMPRESA: SERVISA			ESTABLECIMIENTO: UEB LAVANDERIA		FECHA	Nº TRAB.	EXP.	SENS.						
AREA, INSTALACION O PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRACION					EVALUACION DEL RIESGO									
Nº	FACTOR DE RIESGO	RIESGOS IDENTIFICADOS	SD	MA	ME	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			VALOR RIESGO		
						B	M	A	B	M	A	T	T ₀	M
OFICINA DEL DIRECTOR														
01	Piso resbaladizo	Caídas al mismo nivel			X			X		X				
OFICINA RECURSOS HUMANOS														
02	Mesas con puntas que provocan golpes en partes del cuerpo	Golpes en partes del cuerpo			X			X		X				
03	Hacinamiento del local	Fatiga			X			X		X				
OFICINA ECONOMIA														
04	Mesas con puntas que provocan golpes en partes del cuerpo	Golpes en partes del cuerpo			X			X		X				
05	Permanencia prolongadas frente a equipo de computación	Visual			X			X		X				
OFICINA DE CALIDAD														
06	Permanencia prolongadas frente a equipo de computación	Visual			X			X		X				
PANTRY														
07	Piso resbaladizo y mojado	Caídas al mismo nivel			X			X		X				
08	Conexión eléctrica inadecuadas	Contacto eléctrico			X			X		X				

Anexo 10. Normativas, reglamentaciones y procedimientos de trabajo

Legislación Reglamento Norma	Requisitos Específicos
Ley No. 105/2009 MTSS	Ley de Seguridad Social
Ley No. 109/2010	Ley de Seguridad Vial
Ley No. 116/2014 MTSS	Código de Trabajo
Decreto No. 326/2014 MTSS	Reglamento del Código de Trabajo
Decreto Ley 182/98	Normalización y Calidad
Decreto Ley 183/98	Metrología
Decreto Ley 252/07	Sistema de Dirección y Gestión Empresarial
Decreto 281/07	Reglamento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial
Decreto Ley 276/10	Modificaciones del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial
Decreto 284/10	Reglamento de las Modificaciones del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial
Decreto Ley No. 186	Sistema de Seguridad y Protección Física
Ley 105/08	Sistema de Seguridad Social
Decreto -ley 283/09	Reglamento del Sistema de Seguridad Social
NC ISO 9001/2001	Sistema de Gestión de la Calidad
NC ISO 14001/2004	Sistema de Gestión Ambiental
NC ISO 18000/2005	Normas de SGSST: Vocabulario
NC ISO 18001/2005	Normas de SGSST: Requisitos
NC ISO 18002/2005	Normas de SGSST: Directrices para su implantación
NC ISO 18011/2005	Normas de SGSST: Auditoría
Resolución 406/79	Sustancias químicas nocivas. Reglamentos.
Resolución 428/86	Reglamento de Higiene del Trabajo.
Decreto 116/83	Reglamento para la inspección Sindical.
NC-107:2001	Saneamiento básico en locales de trabajo.
NC-229:2002	Productos químicos peligrosos. Medidas para reducir los riesgos.
NC-ISO 9241-5	Requisitos ergonómicos para trabajo de oficina con pantalla de visualización. Disposición del puesto de trabajo y requisitos posturales.
NC-116:01	SST Requisitos ergonómicos básicos a considerar en los puestos de trabajo.
NC-3864-1/01	Símbolos gráficos, colores y señales de seguridad.
NC-ISO 8995 CIE S 008: 2003	Iluminación de los puestos de trabajo en interiores.
NC-19-00-01: 1986	Principios generales.
NC-19-00-02: 1986	Términos y Definiciones.
NC-19-00-08: 1998	Medidas Técnicas y Organizativas generales en la actividad Laboral.
NC-19-00-04: 1989	Organización de la capacitación de los trabajadores en Materia de PHT. (derogada)
NC-19-01-02: 1985	Sustancias nocivas.
NC-19-01-03: 1980	Aire en la zona de trabajo.
NC-19-01-04: 1980	Ruidos. Requisitos generales.
NC-19-01-11: 1981	Iluminación. Requisitos generales.
NC-19-01-12: 1983	Determinación de los niveles de iluminación en locales y puestos de trabajo.

NC-19-01-15	Seguridad biológica. Requisitos generales.
NC-19-01-19	Iluminación de emergencia. Requisitos generales.
NC-19-01-57	Seguridad Eléctrica. Requisitos Generales.
NC-19-02-04: 1985	Equipos eléctricos para Soldar.
NC-19-02-14: 1988	Instalaciones de Refrigeración y Climatización. Requisitos generales.
NC-19-02-16: 1983	Herramientas abrasivas.
NC-19-02-19: 1984	Botellas de acero para gases de presión.
NC-19-03-34: 1985	Trabajos de pintura. Requisitos Generales.
NC-19-03-36	Sistemas de normas de protección e higiene del trabajo. Mantenimiento y reparación de vehículos de carretera y sus elementos componentes requisitos generales de seguridad
NC-19-04-01/1979	Medios de Protección de los trabajadores.
NC-19-04-11/1979	Sistema de Normas de Protección e Higiene del trabajo, colores y señales de seguridad.
NC-19-04-14/1979	Símbolo de Voltaje Eléctrico.
NC-19-04-20/1983	Medios de trabajo en altura.
NC-96-00-01/1987	Protección contra incendio. Principios Generales.
NC-96-03-01/1987	Instalaciones de sistema de suministro de agua.
NC-96-04/1980	Talleres.
NC-96-16/1980	Extintores portátiles, procedimientos para la determinación de las necesidades.
NC-96-23/1981	Extintores portátiles. Explotación.
NC-96-24/1982	Evacuación de personas. Requisitos Generales.
NC-96-31/1983	Protección contra incendios términos y definiciones.
NC-96-47/1985	Extintores portátiles de agua y espuma, especificaciones generales de proyecto.
NC-96-48/1985	Equipos de soldadura con llamas. Requisitos Generales
NC-96-50/1986	Instalaciones eléctricas. Requisitos Generales.
NC-96-51/1986	Edificios Administrativos.
NC 53-17	Asientos requisitos ergonómicos.
Resolución No. 32/01 del MTSS	Reglamento para la organización y el registro de los EPP.
Resolución 65/2007 del MINTUR	Reglamento de SST PENDIENTES A DEROGAR
Resolución 109/2007 del MINTUR	Norma de entrega de los EPI PENDIENTES A DEROGAR
Resolución 122/2007 la Empresa SERVISA	Reglamento de SST SST ESTA DEBE SALIR OTRA
NC-702-/2009	Formación de trabajadores SST. Requisitos Generales
Resolución 44/2014 MINDUS	Reglamento para la explotación segura De los recipientes a presión
Resolución 45/2014 MINDUS	Reglamento de seguridad para los equipos de soldadura y corte
Resolución 46/2014 MINDUS	Reglamento para la explotación segura de las máquinas Herramientas industriales
Resolución 47/2014 MINDUS	Reglamento de seguridad para la instalación, Explotación y mantenimiento de las calderas de vapor
Resolución No. 159/2014 MINEN	Reglamento de Seguridad Eléctrica.
Resolución No. 204/2014 MICON	Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo para la

	Construcción Civil y Montaje
Resolución No. 283/14 MINSAP	Listado de enfermedades profesionales y procedimiento para su prevención, análisis y control
Resolución No. 284/14 MINSAP	Listado de actividades que por sus características requieran la realización de exámenes médicos pre empleo y periódicos especializados, para las actividades laborales en las que existan riesgos higiénico-epidemiológicos
Resolución No. 293/2014 MITRANSP	Reglamento para la explotación de medios de izado

NORMAS SANITARIAS DE ALIMENTOS

No	Código	Título	Carácter obligatorio
1	471:2006	Términos y definiciones.	Obligatoria
2	38-02-04/87	Plaguicidas en alimentos. Requisitos sanitarios	No obligatoria
3	38-03-06/87	Importación y exportación de alimentos. Requisitos sanitarios generales	Obligatoria
4	38-04-07/90	Control higiénico sanitario en las unidades pecuarias de leche.	Obligatoria
5	108: 2008	Norma general para etiquetado de alimentos preenvasados	Obligatoria
6	453:2006	Alimentación colectiva. Requisitos sanitarios generales	Obligatoria
7	454:2006	Transportación de alimentos. Requisitos sanitarios generales	Obligatoria
8	492:2006	Almacenamiento de alimentos	Obligatoria
9	512:2007	Proyecto y construcción de establecimientos de alimentos.	Obligatoria
10	571:2007	Distribución, exposición y venta de alimentos. Requisitos sanitarios generales	Obligatoria

Requisitos sanitarios en alimentos

11	586:2008	Cereales y granos. Requisitos sanitarios generales.	obligatoria
12	587:2008	Carne y productos cárnicos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
13	637:2008	Espicias, condimentos y plantas aromáticas. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
14	38-04-01/87	Aves, huevos y sus derivados. Requisitos sanitarios generales.	obligatoria
15	38-04-03/87	Grasas y aceites comestibles. Requisitos sanitarios.	obligatoria
16	38-04-04/87	Leche y sus derivados. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
17	38-04-06/90	Leche. Requisitos generales en la planta de pasteurización.	obligatoria
18	38-02-08/87	Alimentos pobres en sodio. Uso de sucedáneos en la sal. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
19	38-05-06/87	Productos proteínicos de origen vegetal. Requisitos higiénicos y nutricionales generales	obligatoria
20	38-06-01/87	Alimentos hipocalóricos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
21	109:2009	Conservas alimenticias. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
22	634:2008	Productos y subproductos de molinera. Requisitos sanitarios generales	obligatoria

Requisitos sanitarios en alimentos en casos especiales

23	38-06-03/87	Alimentos para lactantes y niños de corta edad. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
24	38-06-04/87	Alimentos para diabéticos. Requisitos nutricionales y sanitarios generales	obligatoria

Contaminantes

25	493:2006	Contaminantes metálicos en alimentos. Regulaciones sanitarias.	obligatoria
26	585:2008	Contaminantes microbiológicos en alimentos.	obligatoria

Procesos de producción y transformación de alimentos

27	633:2008	Repostería y confitería Requisitos sanitarios generales	obligatoria
28	680:2009	Irradiación de alimentos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
29	38-06-02/87	Enriquecimiento de alimentos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
30	488:2009	Limpieza y desinfección en la cadena alimentaria. Procedimientos generales.	obligatoria

Manipulación de alimentos

31	455:2006	Manipulación de alimentos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
32	456:2006	Equipos y utensilios en contacto con alimentos. Requisitos sanitarios generales	obligatoria
33	277:2003	Aditivos alimentarios. Regulaciones sanitarias.	obligatoria
34	452:2006	Envases, embalajes y medios auxiliares. Requisitos sanitarios generales	obligatoria

Códigos de prácticas

35	143:2007	Código de prácticas. Principios generales de higiene de alimentos.	obligatoria
36	705:2009	Código de prácticas para el pescado y productos pesqueros.	obligatoria
37	513:2007	Código de prácticas de higiene para frutas y hortalizas frescas.	obligatoria

Anexo11. Cuestionario para el Asesor Jurídico

1. ¿Existen procedimientos para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros aplicables de SST?
2. ¿Se consideraron estos requisitos en el momento de establecer, implementar y mantener el sistema de gestión?
3. ¿Se mantiene actualizada esta información?
4. ¿Se comunica la información pertinente sobre los requisitos legales o no a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas?

Anexo 12. Entrevista realizada a la técnica en Recursos Humanos encargada de la SST

1. ¿Se cuenta con objetivos específicos de SST definidos?
2. ¿Existen programas para el cumplimiento de los objetivos de SST?
3. ¿Están garantizados los recursos para las actividades de SST?
4. ¿Están definidas las funciones y responsabilidades relacionadas con la SST?
5. ¿Se realizan capacitaciones en estos temas?
6. ¿Participa todo el personal de la entidad en la GSST?
7. ¿Qué documentos rigen la SST en la organización?
8. ¿Están controlados estos documentos?
9. ¿Existen evidencias de accidentes en la organización?
10. ¿Se realizan auditorías internas a la SST?
11. ¿Se revisa por la Dirección el desempeño de la SST?
12. ¿Se han realizados diagnóstico a la GSST?