

Sistematización de práctica: Agenciauto

Presentado por
Diana Yamile Ceballos Cardona

Programa de administración en salud ocupacional
Pregrado

Corporación universitaria minuto de Dios

Facultad de salud

Bello-Antioquia. 2019

Noviembre 2019



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	2
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	3
MISIÓN	3
VISIÓN	3
OBJETIVOS CORPORATIVOS:	3
VALORES CORPORTATIVOS:	3
ESTRATEGIA CORPORATIVA:	4
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	4
PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS	4
INSTALACIONES Y RECURSOS:	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
PROBLEMATICAS OBSERVADAS.....	7
FUNCIONES REALIZADAS	8
ESTADO DEL ARTE.....	9
ANTECEDENTES	9
REFERENTE TEORICO	12
MARCO CONCEPTUAL	19
MARCO LEGAL	26
METODOLOGIA	29
EVALUACIÓN DE FORMACIÓN	32
REFLEXIÓN SOBRE LA PRÁCTICA	35
CONCLUSIONES DISEÑO ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN AGENCIAUTO.....	38
BIBLIOGRAFÍA	39

JUSTIFICACIÓN

El proceso de Práctica Profesional se realizó en la Organización Agenciauto S.A, ubicada en el municipio de Medellín, Antioquia, Colombia. Después de llevar a cabo el respectivo proceso de práctica en dicha organización, se estableció como necesidad principal priorizar los estándares de seguridad de los equipos que tiene la empresa, por lo que era necesario hacer una divulgación a los técnicos de los talleres que laboran en la organización con el fin de propiciar un mayor cumplimiento en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, compartir saberes sobre diversos temas que servirán para promover el cuidado y prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Las expectativas eran bastante buenas, sobre todo considerando que Agenciauto S.A es uno de los concesionarios más grandes e importantes a nivel nacional.

El optimismo siempre estuvo presente, sin embargo, al principio se sentía miedo presintiendo que tal vez harían falta conocimientos. Pero con el pasar de los días la sensación cambió y la cooperadora de la compañía siempre estaba dispuesta a escuchar propuestas y cumplir un rol fundamental en el proceso de aprendizaje. En todo sentido se considera que la inserción fue sumamente positiva, cumpliendo claramente por lo establecido.

En toda empresa, cualquiera que sea su tamaño o actividad, se debe contar con mecanismos que garanticen un control en la exposición de la población trabajadora a factores de riesgos que constituyan una amenaza para la salud y calidad de vida de la población trabajadora. Con la elaboración de los estándares de seguridad se quiere fortalecer a todos los miembros de la empresa sobre el uso de los equipos, por otro lado, hacer la respectiva divulgación para recordarles la importancia y el cuidado de estos equipos.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

MISIÓN

Somos una organización comercial reconocida en el sector automotor, servimos a clientes internos, externos y accionistas. Contamos con empleados competentes e innovación tecnológica. La diversificación de productos y servicios, nos permite estar a la vanguardia en el mercado con cobertura virtual y geográfica, siendo rentables y garantizando así la permanencia en el tiempo.

VISIÓN

Agenciauto S.A. ha construido la MEGA 2016-2020 buscando el “Crecimiento Rentable Sostenible” de la Organización. Esta información se encuentra disponible en Junta Directiva y Gerencia de Agenciauto.

OBJETIVOS CORPORATIVOS:

Ser empresa en crecimiento, rentable sostenimiento.

VALORES CORPORATIVOS:

- **Excelencia:** Hacer las cosas más que bien buscando el mejoramiento continuo día a día.
- **Respeto:** Trato cálido y cordial tratando a los demás como nos gustaría ser tratados, siendo fuertes con los procesos y suaves con las personas.
- **Servicio:** Hacer las cosas simples, fáciles y amables para las personas. Sorprendiendo gratamente, dando más de lo esperado.

- **3 S: Sobriedad, sencillez y simpleza:** Sobriedad en el comportamiento, sencillez en las relaciones y simpleza en los procesos para hacer felices a los demás.
- **Innovación:** Innovar continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.
- **Responsabilidad social:** Somos responsables socialmente con el mejoramiento social de nuestros diferentes entornos laboral, social y familiar.

ESTRATEGIA CORPORATIVA:

Clientes felices a través de tripulantes felices.

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

Venta de vehículos nuevos, repuestos, atención postventa.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

En Agenciaauto comenzamos a contar historias en el año 1932, y desde entonces nos esforzamos cada día por brindarte un mejor servicio. El 12 de marzo de este año, nos constituimos como una compañía dedicada a la importación y venta de vehículos Ford llamada Agencia de Automóviles S.A. AGENCIAUTO, como consecuencia de la iniciativa de tres emprendedores antioqueños, Julio Toro, Enrique Toro y Carlos Calle. Inicialmente abrimos un local ubicado en la Avenida Primero de Mayo, en el sitio que hoy ocupa Bancolombia Metro Avenida. En 1937 construimos los talleres propios y en 1942 se trasladan las oficinas y sala de ventas a nuestro local actual. En el año 1969 deja Agenciaauto la representación de Ford Motor Company y pasa a ser el primer Concesionario Renault en Colombia autorizado por Sofasa S.A. garantizando el servicio al cliente mediante un excelente taller de mantenimiento y reparación de los vehículos, así como un

permanente suministro de repuestos a través de un completo almacén ubicado en las mismas instalaciones

INSTALACIONES Y RECURSOS:

Renault Agenciauto Virtual: Asesores especializados que te guiarán paso a paso en la compra de tu nuevo Renault disminuyendo tus desplazamientos hasta el concesionario.

Sede Renault Medellín, Palacé - Agenciauto

Sede Renault Industriales, Medellín - Agenciauto

Sede Renault Apartadó, Urabá - Agenciauto

Sede Renault Itagüí - Agenciauto

Sede Renault Bello - Agenciauto

Sede Renault Makro, Medellín - Agenciauto

Sede Renault Oviedo, Medellín - Agenciauto

Sede Renault Medellín, San Diego - Agenciauto

Sede Renault Puerta del Norte, Bello

Sede Renault C.C La Central - Agenciauto

Sede Renault Envigado, Ayurá – Agenciauto

Sede Renault Florida, Robledo – Agenciauto

OBJETIVO GENERAL

Diseñar estándares de seguridad para AGENCIAUTO, con el fin de identificar los comportamientos críticos dentro de la ejecución de las labores y establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que apunten a la seguridad, bienestar de las personas y el buen uso de los bienes materiales de la Compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar mediante inspecciones, problemas no previstos durante el diseño y análisis del trabajo, deficiencias de los equipos de trabajo y acciones inapropiadas de los trabajadores.
- Proponer acciones a los problemas o deficiencias encontrados en las inspecciones de seguridad y salud en el trabajo, para así evitar futuros accidentes laborales.

PROBLEMAS OBSERVADOS

- Dentro de las dificultades que se encontraron en la realización de la práctica profesional al principio de ella hubo demasiada documentación para escanear y archivar, el primer mes fue dedicado a realizar esta actividad, como oportunidad de mejora se descargó un programa donde se podía unificar documentación y así se hizo más fácil la escaneada de estos documentos.
- Lograr sensibilizar al personal en la adecuada utilización de los elementos de protección personal, y en la oportunidad de mejora se realizaba inspecciones sin previo aviso, si el empleado llevaba tres veces sin la correcta utilización de estos se le realizaba un comparendo pedagógico y si seguía incumpliendo se llamaba a descargos.
- Lograr que se cumpliera el quórum en los comités, como oportunidad de mejora se le hacía recordatorio en el calendario por la página de la empresa un día antes, y así se logró un poco más la participación de estos en los comités.

FUNCIONES REALIZADAS

Las expectativas al comienzo de la práctica eran bastante buenas, sobre todo considerando que Agenciaauto S.A es uno de los concesionarios más grandes e importantes a nivel nacional.

Las funciones realizadas después del segundo mes de práctica profesional fueron:

- Inspecciones mensuales en todas las sedes.
- Trabajar en colaboración con todos los comités.
- Participar de la brigada de emergencia.
- Inducciones al personal nuevo que ingresaba a la empresa para darles a conocer sobre que era la seguridad y salud en el trabajo.
- Entrega de dotación y su respectiva descarga en la nube, escanear y guardar documentación.

ESTADO DEL ARTE

ANTECEDENTES

TITULO	OBEJTIVO	CATEGORIA PRINCIPAL	CONCLUSIONES
SEGURIDAD EN TALLER DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Establecer y recomendar las mejores prácticas para lograr la eficiencia operativa asociada a la conciencia individual del trabajo seguro	ALEJANDRO CHARADIA 2014 ARGENTINA LICENCIATURA EN HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD FASTA	La evaluación de riesgos es obsoleta no ha sido actualizada en mucho tiempo y por ende no están siendo contempladas todas las tareas que se realizan en el sector teniendo en cuenta el entorno y las condiciones del lugar.
ESTUDIO PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE NORMAS DE	Realizar un estudio para la Implantación de un Sistema de Normas de Control	QUITO, ABRIL 2014	Se han establecido un conjunto de normas y procesos

<p>CONTROL DIRIGIDO AL SERVICIO DE POSTVENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE UN TALLER AUTOMOTRIZ.</p>	<p>dirigido al Servicio de Postventa y Atención al Cliente del Taller Automotriz.</p>	<p>UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR FACULTAD DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ DIEGO RAMIRO CARPIO TORRES</p>	<p>aplicables a nuestro y otros talleres, los mismos que nos ayudaran en el proceso de mejora continua del personal enfocándonos en ofrecer un servicio postventa de excelencia y calidad.</p>
<p>REORGANIZACIÓN DEL TALLER DE MECANICA DE PATIO Y REPOTENCIACIÓN DEL ELEVADOR ELECTRICO PARA</p>	<p>Reorganizar el taller de mecánica de patio y repotenciar el elevador eléctrico para la escuela de ingeniería automotriz</p>	<p>TESIS DE GRADO TORRES GUERRA JUAN ANTONIO ARIAS CARRION ANDRES DAVID</p>	<p>Realizada la correcta distribución de la maquinaria y equipos en el taller de mecánica de patio se consiguió optimizar el espacio</p>

<p>LA ESCUELA DE INGENIERIA AUTOMOTRIZ</p>		<p>ECUADOR 2015</p>	<p>para cada área logrando realizar simultáneamente varias tareas de mantenimiento del sistema de frenos, transmisión suspensión y trabajos en la carrocería del vehículo.</p>
<p>REDUCIR LOS RIESGOS LABORALES QUE SE ENCUENTRAN EN LAS AREAS DE TALLERES DE MANTENIMIENTO Y AREA DE ARCHIVO</p>	<p>Reducir los riesgos laborales que se encuentran en las áreas de talleres de mantenimiento y área de archivo</p>	<p>JIMY JAMIL MONTOYA ROSALES QUITO 2015 UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS</p>	<p>Identificados los riesgos que son ruido, e iluminación, se evaluó los datos recolectados estructurando una tabla de información donde se pondero su categoría de no aceptable según la guía técnica gtc 45</p>

REFERENTE TEORICO

Los estándares o guías de seguridad son niveles de referencia aceptados que contienen las condiciones de seguridad que deben estar implícitas en los procedimientos y métodos de trabajo, con el fin de orientar a los trabajadores en la manera de prevenir lesiones o daños materiales. Los estándares de seguridad, también se pueden definir como sistemas de control que tienen como objetivo producir patrones de comportamiento definidos a partir de los requerimientos de seguridad esperados durante el desarrollo de un trabajo.

Los estándares de seguridad se caracterizan por ser objetivos y categóricos de tal manera que permiten identificar con facilidad si las personas están cumpliendo o no con la conducta o su efecto esperado.

Solo se puede hablar de comportamiento sub estándar cuando existe un estándar que permita identificar en qué medida la persona se desvió de este.

Características de los estándares de seguridad

Para que los estándares de seguridad realmente cumplan su objetivo, deben ser:

- **Necesarios:** Que realmente se requieran para la ejecución de la labor dentro de un proceso.
Se recomienda que los estándares se definan sólo para aquellas tareas que en su obvia ejecución resulten peligrosas.
- **Claros:** Que su contenido sea fácilmente comprensible.

- **Concretos:** Que su interpretación sea exacta, sin ambigüedades y su redacción breve. Un estándar que le implique al supervisor una alta carga interpretativa para juzgar, se debe desechar. Ejemplo:
- **Contener un mensaje positivo:** Los estándares de seguridad han de estar redactados en términos de lo que se espera que hagan los trabajadores y no en términos de lo que no deben hacer.
- **Incluir comportamientos o efectos de los comportamientos:** Los estándares además de incluir comportamientos también pueden contener los efectos de los mismos, siempre y cuando éstos sean observables. Lo anterior es importante tenerlo presente en el momento de definir y redactar el estándar.

Recomendaciones sobre los estándares de seguridad

- Después de aprobar los estándares, estos se deben divulgar al grupo que participó en el proceso de elaboración, quienes a su vez son los que deben ponerlos en práctica. La divulgación es con el fin de oficializar el estándar y asegurarse que las personas tienen el conocimiento y las habilidades necesarias para su aplicación correcta. De no ser así, se debe comenzar un proceso de entrenamiento.
- De igual forma generar un espacio para el análisis de los estándares con los trabajadores y los supervisores.
- Los estándares se deben someter a la aprobación del personal técnico de salud ocupacional o del grupo de directivas.
- La empresa deberá definir una estrategia de entrenamiento, promoción y divulgación de los estándares para todo el personal

- Todo proceso de entrenamiento, promoción y divulgación de los estándares deberá ser documentado, además de un registro de entrega para cada uno de los trabajadores.
- La empresa deberá implementar técnicas de observación del comportamiento para verificar que los trabajadores conocen y cumplen el procedimiento de trabajo seguro.

La gestión del riesgo

Los requisitos de la especificación OHSAS 18001 están incorporados dentro de cualquier sistema de gestión de seguridad y salud laboral y han sido especialmente diseñados para su integración con los sistemas basados en ISO 9001 (calidad) e ISO 14001 (medio ambiente); no obstante, tanto el modelo como el alcance de su aplicación dependen de factores inherentes a la tipología de las empresas: naturaleza de las actividades, riesgos presentes, complejidad de las operaciones, etc. Sobre estas premisas, la investigación se planteó con el propósito de definir un modelo de sistema de gestión de seguridad y salud laboral (según el estándar OHSAS 18001) acorde con las necesidades de las empresas industriales, a los efectos de facilitar su implantación y posterior funcionamiento, así como la integración con otros estándares de gestión que pudieran estar utilizando. El hecho de que el estudio se haya restringido a empresas del sector de bienes de equipo responde a una razón bien concreta: a pesar de la exigente legislación española en materia de seguridad y salud laboral y del alto grado de adaptación a la misma por parte de las empresas (Sesé, 2002), la adopción de sistemas que van más allá del mero cumplimiento de la normativa legal sólo se presenta en aquellas que poseen experiencia previa en la implantación de otros sistemas de gestión, comúnmente basados en la norma ISO 9001; el aumento de interés en la adopción de estándares en el campo de la seguridad y salud laboral se ha visto acompañado, de forma simultánea, por una demanda creciente de certificación de estos sistemas (Cottam, 2000) que, en España, se han centrado en la OHSAS 18001, al no haberse llegado a consolidar en

nuestro país la versión experimental UNE 81900 EX. Como es bien sabido, el sector de bienes de equipo se caracteriza por una elevadísima exigencia por parte de sus clientes respecto al cumplimiento del estándar de gestión de calidad ISO 9001 y, en menor medida, dependiendo de las características específicas de cada industria y motivado, quizás, por el menor grado de adopción a nivel mundial, de la norma ISO 14001 (Matias, 2002). Aunque es significativa la inexistencia de un documento integrado para los tres sistemas, dado que la International Standards Organization (ISO) no ha adoptado todavía el estándar OHSAS 18001 y parece que el camino hacia ese punto está repleto de obstáculos insalvables, se acepta unánimemente la existencia de grandes ventajas para las empresas que persigan economías de escala mediante una aproximación conjunta en sus sistemas de gestión, tal como indican Bradley (2000), Karapetrovic (2003) y Pheng (2003), superando con mucho los problemas que necesariamente han de aparecer en este camino. Señalar, como ejemplo, el peligro existente en caso de que se adopten distintos enfoques al implantar estos estándares, pues esto puede conllevar la aparición de subculturas en cada uno de los sistemas que imposibilite su completa integración, así como la obtención de los beneficios que de ella pudieran derivarse (Wilkinson, 2002). Los resultados obtenidos en la realización del estudio se presentan siguiendo la pauta de los elementos del sistema de gestión presentes en la OHSAS 18001 (basadas a su vez en el ciclo de mejora continua: política de seguridad y salud laboral, planificación, puesta en práctica y operación, comprobación y acciones correctoras y, por último, revisión del sistema), así como la de la documentación que lo sustenta: el Manual de Gestión, que describe el sistema, define la política de la organización y explica qué debe hacerse y quién lo debe hacer, los Procedimientos Generales, complementarios al manual y que describen, con nivel de detalle suficiente, cómo realizar una función contemplada en el manual y qué unidades organizativas se establecen para ello, las Instrucciones de Trabajo, de menor rango que los procedimientos y que se utilizan para

describir, con el detalle necesario, cómo realizar actividades críticas para los niveles de seguridad y salud, evitando la aparición de errores de ejecución y, finalmente, los Formatos, que son los modelos utilizados para la generación de los registros del sistema.

Identificación y Evaluación de Riesgos Este procedimiento establece el sistema para realizar la evaluación de riesgos inicial y periódica que permita identificar los peligros de los lugares de trabajo para poder eliminarlos o minimizarlos. Su establecimiento y mantenimiento son obligatorios según la Norma OHSAS 18001. Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de este procedimiento fue el relativo a la estimación y valoración de los riesgos.

Debido a la necesidad de efectuar una evaluación general de riesgos y, a partir de ella, evaluaciones específicas para los riesgos que lo precisen, se desarrollaron dos formatos de registros que permitieran homogeneizar, tanto en aspectos metodológicos como de resultados, ambos tipos de evaluaciones. El primero formato, la Evaluación General de Riesgos, se configuró en todos los casos a partir de la metodología evaluadora más extendida en España: la indicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Partiendo de un listado no exhaustivo de peligros más frecuentes (que se introdujo como anexo al formato) y, una vez identificados los riesgos, para cada peligro detectado, se estima la potencial severidad del daño y la probabilidad de que ocurra el hecho. Con estas entradas se determina el nivel de riesgo, que puede ser trivial, tolerable, moderado, importante o intolerable. Matrices de riesgo similares (probabilidad versus consecuencias) son habitualmente utilizadas para este tipo de análisis; sirva como ejemplo la expuesta por Labodova (2004). Los niveles de riesgo conforman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como la temporización de las acciones. Este formato se completa con un segundo anexo donde se incluye la relación nominal actualizada de trabajadores por tareas o puestos de trabajo. En algunas

empresas se encontraron otros anexos (que podríamos calificar de opcionales) con la descripción de puestos de trabajo, normas de seguridad para cada puesto, etc. El segundo formato, de Evaluación Específica de Riesgos, se elaboró para recoger los resultados de las evaluaciones de carácter específico (ruido, iluminación, etc.) que sean realizadas por personal de las empresas. Su estructura es similar a la de la Evaluación General, pero en este caso la metodología no se indica, pues será distinta para cada tipo de riesgo evaluado.

IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS. Art. 11 Resolución 1016 de 1989 el empleador deberá elaborar un panorama de riesgos para obtener información sobre estos en los sitios de trabajo que permita la evaluación de los mismos, así como el conocimiento de la exposición a que están sometidos los trabajadores afectados por ellos.

REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES. Art. 21 Decreto 1295 de 1994; Art. 11 Resolución 1016 de 1989, el empleador debe reportar a la ARL a la cual se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo antes de 24 horas después del accidente y las enfermedades profesionales, así como investigar y analizar las causas de los mismos con el fin de aplicar las medidas correctivas necesarias.

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL. EI EMPLEADOR: está en la obligación de proporcionar a cada trabajador sin costo para éste, elementos de protección personal en cantidad y calidad acordes con los riesgos reales o potenciales existentes en los lugares de trabajo y así mismo llevar un control de entrega, uso de la dotación y elementos de protección personal, para esto debe diseñar un formato de registro el cual será solicitado periódicamente para su control, el empleador para la preparación y suministro de los elementos de protección personal y la dotación de los trabajadores, debe tener en cuenta, las especificaciones técnicas, al igual que las normas y/o exigencias básicas de seguridad previstas en la normatividad vigente, el empleador

además deberá tener un programa de mantenimiento, reposición y stock de los mismos que incluyan entre otras pruebas de los guantes dieléctricos como mínimo cada semestre. Se realizará inspecciones donde se verificará y calificara el estado de los elementos de protección personal y en caso de encontrar que estos elementos presentan riesgos para la seguridad de los trabajadores se calificaran y generaran las penalizaciones respectivas. Los elementos de protección personal, equipos de trabajo en altura y dotación que en general debe disponerse para la realización de las operaciones que se ejecutan en el área, son los siguientes:

- Protección visual. Gafas con cubierta lateral, protección UV, de armadura liviana, los lentes deben estar libres de estrías y ralladuras, ondulaciones u otros defectos, (Deben cumplir NTC-1825.
- Protección para manos y dedos. Deberán ser entregados de acuerdo a la necesidad del trabajo. Para trabajos eléctricos.
- Herramientas, accesorios y equipos de seguridad. el empleador suministrara a los trabajadores las herramientas, accesorios y equipos de seguridad que éstos requieran en el desarrollo y la adecuada ejecución de las operaciones que garantice efectuar un trabajo seguro y con el mínimo riesgo para su integridad física, locaciones y daños a terceros. Igualmente, para el desarrollo de las operaciones se debe cumplir con:
 - Señalización. Art. 11 Resolución 1016 de 1989 el empleador debe delimitar y demarcar las zonas de trabajo, zonas de almacenamiento, vías de circulación y señalización de salidas de emergencia de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

MARCO CONCEPTUAL

- **Accidente de Trabajo (AT):** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Según su gravedad, los accidentes de trabajo con lesiones personales pueden ser:

- **Accidente Leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.
- **Actos Sub estándares:** Toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
- **Actividades Peligrosas:** Operaciones o servicios en las que el objeto de fabricar, manipular, expender o almacenar productos o sustancias son susceptibles de originar riesgos graves por explosión, combustión, radiación, inhalación u otros modos de contaminación similares que impacten negativamente en la salud de las personas o los bienes.
- **Ambiente, centro o lugar de trabajo y unidad de producción:** Lugar en donde los trabajadores desempeñan sus labores o donde tienen que acudir por razón del mismo.
- **Capacitación:** Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud. .
- **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Órgano paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones

previstas por las normas vigentes, destinado a la consulta regular y periódica de las condiciones de trabajo, a la promoción y vigilancia del programa de gestión en seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

- **Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo:** Aquellos elementos, agentes o factores presentes en el proceso de trabajo que tienen influencia en la generación de riesgos que afectan la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás elementos materiales existentes en el centro de trabajo.
 - La naturaleza, intensidades, concentraciones o niveles de presencia de los agentes físicos, químicos y biológicos, presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
 - Los procedimientos, métodos de trabajo, tecnología, establecidos para la utilización o procesamiento de los agentes citados en el apartado anterior, que influyen en la generación de riesgos para los trabajadores.
 - La organización y ordenamiento de las labores, relaciones laborales, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.
- **Condiciones de salud:** El conjunto de determinantes sociales, económicos y culturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.
- **Contaminación del ambiente de trabajo:** Es toda alteración o nocividad que afecta la calidad del aire, suelo, agua del ambiente de trabajo cuya presencia y permanencia puede afectar la salud, la integridad física y psíquica de los trabajadores.
- **Contratista:** Persona o empresa que presta servicios remunerados a un empleador con especificaciones, plazos y condiciones convenidos.

- **Control de riesgos:** Es el proceso de toma de decisión, basado en la información obtenida en la evaluación de riesgos. Se orienta a reducir los riesgos, a través de proponer medidas correctoras, exigir su cumplimiento y evaluar periódicamente su eficacia.
- **Cultura de seguridad o cultura de prevención:** Conjunto de valores, principios y normas de comportamiento y conocimiento respecto a la prevención de riesgos en el trabajo que comparten los miembros de una organización.
- **Emergencia:** Evento o suceso grave que surge debido a factores naturales o como consecuencia de riesgos y procesos peligrosos en el trabajo, que no fueron considerados en la gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- **Equipos de Protección Personal (EPP):** Son dispositivos, materiales, e indumentaria específica, personal, destinada a cada trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos presentes en el trabajo que puedan amenazar su seguridad y salud. El EPP es una alternativa temporal, complementaria a las medidas preventivas de carácter colectivo.
- **Ergonomía:** Llamada también ingeniería humana, es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos, ambientes y la organización del trabajo a las capacidades y características de los trabajadores, a fin de minimizar efectos negativos y con ello mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador.
- **Estándares de Trabajo:** Son los modelos, pautas y patrones establecidos por el empleador que contienen los parámetros y los requisitos mínimos aceptables de medida, cantidad, calidad, valor, peso y extensión establecidos por estudios experimentales, investigación, legislación vigente y/o resultado del avance tecnológico, con los cuales es posible comparar las actividades de trabajo, desempeño y comportamiento industrial. Es un parámetro que

indica la forma correcta de hacer las cosas. El estándar satisface las siguientes preguntas:
¿Qué?, ¿Quién? y ¿Cuándo?

- **Evaluación de riesgos:** Proceso posterior a la identificación de los peligros, que permite valorar el nivel, grado y gravedad de los mismos, proporcionando la información necesaria para que la empresa esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.
- **Exámenes Médicos Periódicos:** Son evaluaciones médicas que se realizan al trabajador durante el ejercicio del vínculo laboral. Estos exámenes tienen por objetivo la promoción de la salud en el trabajo a través de la detección precoz de signos de patologías ocupacionales.
- **Exposición:** Presencia de condiciones y medio ambiente de trabajo que implican un determinado nivel de riesgo a los trabajadores.
- **Gestión de la Seguridad y Salud:** Aplicación de los principios de la administración moderna a la seguridad y salud, integrándola a la producción, calidad y control de costos.
- **Gestión de Riesgos:** Es el procedimiento, que permite una vez caracterizado el riesgo, la aplicación de las medidas más adecuadas para reducir al mínimo los riesgos determinados y mitigar sus efectos, al tiempo que se obtienen los resultados esperados.
- **Identificación de Peligros:** Proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características.
- **Incidente:** Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.
- **Incidente Peligroso:** Todo suceso que puede causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo, o a la población.

- **Inducción u Orientación:** Capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador para que ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta. Se divide normalmente en:
 - * Inducción General: Capacitación al trabajador sobre temas generales como política, beneficios, servicios, facilidades, normas, prácticas, y el conocimiento del ambiente laboral de la empresa, efectuada antes de asumir su puesto.
 - * Inducción Específica: Capacitación que brinda al trabajador la información y el conocimiento necesario que lo prepara para su labor específica. .
- **Investigación de Accidentes e Incidentes:** Proceso de identificación de los factores, elementos, circunstancias y puntos críticos que concurren para causar los accidentes e incidentes. La finalidad de la investigación es revelar la red de causalidad y de ese modo permite a la dirección de la empresa tomar las acciones correctivas y prevenir la recurrencia de los mismos.
- **Inspección:** Verificación del cumplimiento de los estándares establecidos en las disposiciones legales. Proceso de observación directa que acopia datos sobre el Trabajo, sus procesos, condiciones, medidas de protección y cumplimiento de dispositivos legales en SST.
- **Lesión:** Alteración física u orgánica que afecta a una persona como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
- **Mapa de Riesgos:** Es un plano de las condiciones de trabajo, que puede utilizar diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las propias acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores a nivel de una empresa o servicio.

- **Medidas Coercitivas:** Constituyen actos de intimidación, amenaza o amedrentamiento realizados al trabajador, con la finalidad de desestabilizar el vínculo laboral.
- **Medidas de Prevención:** Acciones que se adoptan ante los riesgos identificados con el fin de evitar lesiones a la salud y/o disminuir los riesgos presentes en el trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores. Medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.
- **Peligro:** Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipo, procesos y ambiente.
- **Pérdidas:** Constituye todo daño, mal o menoscabo que perjudica al empleador.
- **Plan de Emergencia:** Documento guía de las medidas que se deberán tomar ante ciertas condiciones o situaciones de envergadura Incluye responsabilidades de personas y departamentos, recursos de la empresa disponibles para su uso, fuentes de ayuda externas, procedimientos generales a seguir, autoridad para tomar decisiones, las comunicaciones e informes exigidos.
- **Prevención de Accidentes:** Combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del trabajo, que establece una organización en los objetivos de prevenir riesgos en el trabajo.
- **Primeros Auxilios:** Protocolos de atención de emergencia que atiende de inmediato en el trabajo a una persona que ha sufrido un accidente o enfermedad ocupacional.
- **Riesgo:** Probabilidad de que un peligro se materialice en unas determinadas condiciones y sea generador de daños a las personas, equipos y al ambiente.
- **Riesgo Laboral:** Probabilidad de que la exposición a un factor o proceso peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.

- **Salud:** Bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de enfermedad o de incapacidad.
- **Seguridad:** Son todas aquellas acciones y actividades que permiten al trabajador laborar en condiciones de no agresión tanto ambientales como personales, para preservar su salud y conservar los recursos humanos y materiales.
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política, objetivos de seguridad y salud en el trabajo, mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos. Estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

MARCO LEGAL

LEY, DECRETO O RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Ley 9 de 1979 Congreso de la republica	Establece las normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.
Resolución 2400 1979 Ministerio de trabajo	Seguridad social: Establece algunas disposiciones de vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo
Decreto 614 1984 Ministerio de trabajo	Determinan las bases de organización y administración de salud ocupacional en el país
Resolución 2013 1986 Ministerio de trabajo	Seguridad social: Reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
Resolución 1016 1989 Ministerio de trabajo	Seguridad social: Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleados del país

Resolución 1792 1990 Ministerio de trabajo	Seguridad social: Valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido
Decreto ley 1295 1994 Ministerio de gobierno	Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto 1772 1994 Ministerio de trabajo.	Seguridad social: Afiliación al sistema General de riesgos Profesionales.
Ley 776 2002 Congreso de la república, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Decreto 1607 2002 Ministerio de trabajo	Seguridad social: Por el cual modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones
Decreto 2008 2003 Ministerio de protección.	Social: Afiliación a riesgos profesionales de contratistas y trabajadores independientes.
Resolución 1401 2007 Ministerio de protección social	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

Resolución 2346 2007 Ministerio de protección social	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales
RETIE 2008 Ministerio de Minas y Energía.	Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas
Circular unificada 2004 Ministerio de protección social	Por la cual se dictan normas para vigilancia, control y administración del sistema general de riesgos profesionales

METODOLOGIA

Los procedimientos que se adoptaron para la elaboración los estándares de seguridad para la empresa Agenciauto, están asociados a un margen de actividades que apoyaran el proceso y objetivos propuestos, con el fin de que pudieran llevarse a cabo y cumplirse exitosamente.

Principalmente fue necesario realizar una revisión de los lineamientos normativos aplicables a este tema; de esta manera establecer que requisitos deberían ser cumplidos para el manejo de estos. En el momento que se realizaban las inspecciones a los colaboradores se pudo evidenciar que muchas de las máquinas y demás herramientas que se encontraban en los talleres no contaban con los estándares de seguridad, por lo que fue necesario empezar a identificarlos y realizar cada uno de ellos, recopilando información de internet y por otro lado de los técnicos de la empresa expertos en mecánica.

Los métodos que se implementaron son mecanismos adecuados para generar y crear conciencia a los colaboradores frente a la manipulación de las herramientas y demás objetos que se utilizan día a día, además de la importancia de utilizar los elementos de protección personal para evitar algún tipo de accidente.

Socialización

Una vez elaborados los estándares de seguridad se procede a la impresión y desplazamiento a cada una de las sedes para hacer la respectiva divulgación de estos:

Registro fotográfico – Divulgación de estándares de seguridad.







Esta socialización tuvo un amplio alcance en cuanto al personal, entre ellos se encontraban:

- Trabajadores operativos.
- Brigadistas.
- Responsables de áreas y procesos.

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN

Parte importante de la socialización fue medir el nivel de comprensión de los participantes y reforzar o retroalimentar los temas en los que presentaban falencias o dudas; esto con el propósito de que el tema quedara claro y se realizaran mejores prácticas en cuanto al uso de las herramientas, como lo son el esmeril, la pulidora, balanceadora, prensa hidráulica, elevador, extractor de aceite, gato hidráulico, soldadora y taladro.

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

Se utilizó el equipo de protección personal suministrado por la empresa, según procedimiento para uso y manejo del equipo de protección personal, ya que el trabajador debía contar con los elementos de protección personal adecuados para la manipulación de las herramientas

Los elementos de protección personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad. Los elementos de protección personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos, pero ayudan a que la lesión sea menos grave.

EPP PARA LOS OJOS

- **Gafas de seguridad:** Cuando se exponga a proyección de partículas en oficios como carpintería o talla de madera.
- **Mono gafas de seguridad:** Cuando tenga exposición a salpicaduras de productos químicos o ante la presencia de gases, vapores y humos.
- **Careta de seguridad:** Utilícela en trabajos que requieran la protección de la cara completa como el uso de pulidora, sierra circular o cuando se manejen químicos en grandes cantidades.

EPP PARA EL APARATO RESPIRATORIO

- **Mascarilla desechable:** Cuando esté en ambientes donde hay partículas suspendidas en el aire, tales como el polvo de algodón o cemento y otras partículas derivadas del pulido de piezas.
- **Respirador purificante (con material filtrante o cartuchos):** Cuando en su ambiente tenga gases, vapores, humos y neblinas. Solicite cambio de filtro cuando sienta olores penetrantes de gases y vapores.
- **Respiradores auto contenidos:** Cuando exista peligro inminente para la vida por falta de oxígeno, como en la limpieza de tanques o el manejo de emergencias por derrames químicos.

EPP PARA LA MANOS

- **Guantes de plástico desechables:** Protegen contra irritantes suaves.
- **Guantes de material de aluminio:** Se utilizan para manipular objetos calientes.
- **Guantes dieléctricos:** Aíslan al trabajador de contactos con energías peligrosas.
- **Guantes resistentes a productos químicos:** Protegen las manos contra corrosivos, ácidos, aceites y solventes. Existen de diferentes materiales: PVC, Neopreno, Nitrilo, Butyl, Polivinil.

EPP PARA LOS PIES

- **Botas de seguridad:** El propósito de las botas industriales es proteger a los colaboradores de peligros como accidentes mecánicos, caída de objetos, golpes sobre el pie, objetos corto punzante.

REFLEXIÓN SOBRE LA PRÁCTICA

La sistematización como técnica de investigación educativa parte de la evaluación crítica de las experiencias, que se han ido cambiando, la reparación de su lógica interna y el establecimiento de las bases para regresar a la práctica y mejorarla.

Hay cierta diversidad a la hora de señalar sus rasgos principales de la sistematización como metodología de la investigación. La práctica presenta las características del proceso de sistematización de las prácticas educativas, sus tipos, enfoques y modalidades, así como una propuesta metodológica del proceso de sistematización como investigación y ofrece recomendaciones para la elaboración de los informes de investigaciones realizadas mediante estos métodos.

La sistematización posibilita comprender cómo se desarrolló la experiencia, porqué se dio de ese modo y no de otro, permite dar cuenta de cuáles fueron los cambios que se produjeron, el cómo y por qué se produjeron. Permite entender la relación entre las distintas etapas de un proceso, identificar los elementos que han sido más definitivos que otros, y por qué, y cuáles fueron los momentos relevantes de una experiencia que le han dado determinados giros a su puesta en práctica.

Por este motivo uno de los aspectos más significativos que tuvo la práctica profesional fue el acompañamiento permanente de los docentes, y esto es un paso importante para que todos los estudiantes se sientan preservados en momentos tan importantes en cualquiera que sea la carrera universitaria. Sin duda alguna esto le suma un valor extra a la universidad y permite que el aprendiz desarrolle todo lo visto durante la carrera y pueda asumir responsabilidades mayores en su futuro como profesional. Los convenios que tiene la universidad con las distintas organizaciones son importantes mantenerlos, ya que abren las puertas a muchos estudiantes y los

procesos didácticos pueden resultar mucho más productivos y posicionarla de buena manera.

Otra cosa que fue significativa para la práctica, fue la de encontrar una empresa que ya está consolidada en cuanto a la profesión que el estudiante escogió, puesto que vemos muchos ejemplos de estudiantes que poseen habilidades respecto a su estudio, y las empresas los delegan con actividades distintas a las que se desarrollaron durante la carrera profesional, por otro lado el apoyo de las profesionales en seguridad y salud en el trabajo quienes fueron un pilar importante para el desarrollo de la práctica .

Algunas de las ventajas que se tiene con la realización de la práctica son:

- Se aprenderán los procedimientos necesarios y adecuados en el mundo laboral.
- Convertirse en un mejor profesional.
- Cada día te verás enfrentado con problemas reales y tendrás que solucionarlos, así podrás ser un trabajador más competente.
- Cuando formas parte de una empresa puedes saber qué es lo que esperan y más valoran de sus trabajadores.
- Acumulas experiencia y conocimientos que harán que tu hoja de vida mejore.
- Al adquirir experiencia aumentan tus posibilidades de conseguir empleo, teniendo en cuenta que muchas empresas escogen a alumnos en práctica para conocer a los futuros profesionales.
- Si tú mismo buscas las prácticas, estas desarrollando capacidades de venta personal que te servirán cuando se va a buscar un trabajo.
- Realizando prácticas en empresas tendrás la oportunidad de generar contactos laborales que podrán servirte de ayuda, una vez termines tu carrera.

- Algunas prácticas incluso pueden ser remuneradas, lo que significa un estímulo adicional.

Uno de los aspectos a mejorar y que puede fortalecer el proceso de la práctica universitaria podría ser que esta se realice en el último semestre de administración en salud ocupacional, como lo hacen otras carreras, de este modo no afectaría al estudiante llevándolo a renunciar a su trabajo, y sin tener la plena certeza de que en las organizaciones donde realiza la práctica profesional, los dejarán vinculados como profesionales y sin obtener aun el título universitario, ya que cuando se termina la carrera la universidad se demora entre cuatro y cinco meses para entregar los respectivos títulos .

CONCLUSIONES DISEÑO ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN AGENCIAUTO

- Con el diseño de los estándares de seguridad en Agenciauto se busca mitigar los accidentes de trabajo, por el mal uso de las herramientas, concientizando a los trabajadores por medio de la socialización de estos para que tengan buenas prácticas al momento de utilizarlas.
- Se cumplió el cronograma planteado para la socialización de los estándares en cada uno de los talleres con los técnicos y jefes de área.
- Se evidencia en medio de las inspecciones realizadas a los técnicos la mejora que se obtuvo, puesto que los incidentes y accidentes se mitigaron.
- Es gratificante el aporte de la sistematización de la práctica en la vida personal, ya que es un paso de gran importancia donde se puntualizaron paso a paso situaciones a las que se enfrenta cada día un profesional y con ello se asumen nuevos retos.

BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.monografias.com/trabajos101/seguridad-informatica-basado-normasy-estandares-internacionales-cobit-e-iso-17799/seguridad-informatica-basado-normasy-estandares-internacionales-cobit-e-iso-17799.shtml>
- <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/4718>
- <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/743/1/T-UIDE-0678.pdf>