



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE INGENIERÍA

PRÁCTICA PROFESIONAL

**MEJORA DE PROCESOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL EN SERCOM CLARO,
HONDURAS.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

PRESENTADO POR:

11541337 TIFFANY ANGÉLICA TIMM MUNGUIA

ASESOR: ING. MENDEL NELSON

CAMPUS TEGUCIGALPA; OCTUBRE, 2020

DEDICATORIA

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mis abuelas Carmel Timm y Juana Irías, más que mis abuelas fueron las personas después de mis padres que más se preocupaban por mí. Sus canas son sinónimo de sabiduría. Me enseñaron muchas cosas vitales para la vida, y me llevaron por el buen camino, ¡Gracias!

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, ¡mi familia!

RESUMEN EJECUTIVO

SERCOM CLARO es una empresa de América Móvil dedicada a servicios de telecomunicaciones móviles desde la distribución, manejo de líneas móviles, entre otros. Detrás de estos servicios que se ofrecen se encuentran varios equipos que ayudan al buen desarrollo y desempeño de esta empresa, siendo uno de estos el área de Higiene y Seguridad Industrial. Dentro de esta área se atienden desde la coordinación de proyectos ambientales hasta la seguridad ocupacional de cada uno de los colaboradores que forman parte de la empresa. Dada la alta demanda de esta área debido a la pandemia mundial SARS COVID-19 se han presentado la ausencia de diagramación de procesos, control de constancias e inventario y la empresa se encuentra en proceso de acreditación de la ISO 45001:2018.

En primer lugar, se enfocó en documentar y crear un control de constancias, con el fin de tener un control y manejo eficiente de estas y que se encuentre actualizado. Se documentaron un total de 507 constancias comprendidas del mes de marzo hasta julio, se actualizó el inventario vigente. Se generó un nuevo formato de control de constancias y se mejoró el proceso de recepción y entrega de insumos. Se creó una herramienta que permite llevar un control de constancias logrando la búsqueda eficiente de estas.

El desempeño de los procedimientos es sumamente importante, debido la ausencia de diagramación de procesos se procedió a diagramar un total de 10 procesos correspondientes al área de Higiene y Seguridad Industrial con el fin de evitar retrabajo y que estos se realicen de una manera eficiente. Se generaron cambios en la actividad de aplicación de pruebas COVID, se analizó el flujo que esta conllevaba y se decidió cambiar de área mediante el análisis de diagramas de recorrido, se obtuvieron resultados positivos con base en los requerimientos de SINAGER.

Finalmente se realizó la planificación de la fase 1 de la norma ISO 45001:18 la cual se enfoca en la gestión de seguridad y salud en el trabajo; se impartió la capacitación de introducción a dicha norma a 834 colaboradores los cuales representan un 83% de la población total de la empresa. Manteniendo únicamente el contenido que agrega valor a la gestión y funciones objetivo de la norma.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice de Contenido.....	VII
I. Introducción.....	XV
II. Generalidades de la Empresa.....	1
2.1 Descripción de la Empresa.....	1
2.1.1 Misión.....	2
2.1.2 Visión.....	2
2.1.3 Valores.....	2
2.1.4 Ubicación.....	3
2.1.5 Cronograma.....	3
2.2 Descripción del Departamento o Unidad.....	4
III. Planteamiento del Problema.....	5
3.1 Precedentes del Problema.....	5
3.2 Definición del Problema.....	6
3.3 Objetivos del Proyecto de Mejora.....	7
3.3.1 3.3.1 Objetivo General.....	7
3.3.2 3.3.2 Objetivos Específicos.....	7
IV. Marco Teórico.....	8
4.1 Información documentada.....	8
4.1.1 Sistemas de Gestión de la Calidad.....	8
4.1.2 Documentación de procesos.....	8
4.1.3 Diagramación de procesos y procedimientos.....	9
4.2 Mejora continua como herramienta.....	11

4.2.1 Mejora continua.....	11
4.2.2 Medición de procesos.....	11
4.2.3 Riesgos en los procesos.....	11
4.2.4 Indicadores de desempeño.....	12
4.3 Control y manejo de inventario.....	12
4.3.1 SAP como sistema ERP.....	13
4.4 Protocolos de bioseguridad.....	13
4.5 Procesos.....	13
4.6 Norma ISO 45001:2018.....	14
4.7 Seguridad e Higiene Industrial.....	15
4.7.1 Seguridad Industrial.....	16
4.7.2 Señalización.....	16
V. Metodología.....	17
5.1 Variables de Investigación.....	17
5.1.1 Variables del objetivo #1.....	17
5.1.2 Variables del objetivo #2.....	17
5.1.3 Variables del objetivo #3.....	17
5.2 Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	17
5.2.1 Técnicas.....	17
5.2.2 Instrumentos.....	18
5.3 Materiales.....	19
5.4 Población y Muestra.....	19
5.5 Metodología.....	19

5.6 Cronograma de Actividades.....	20
VI. Desarrollo.....	21
6.1 Resultados y Análisis para el objetivo #1.....	21
6.2 Resultados y Análisis para el objetivo #2.....	30
6.2.1 Análisis de procesos.....	30
6.2.2 Actividades realizadas en comité COVID	35
6.3 Resultados y Análisis para el objetivo #3.....	43
6.4 Otras Actividades	46
6.4.1 Señalización.....	46
6.4.2 Clínica Corporativa.....	53
6.4.3 Control de entrega de medicamentos	54
VII. Conclusiones.....	56
VIII. Recomendaciones.....	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Isologo de CLARO.....	1
Ilustración 2 Ubicación SERCOM CLARO Honduras.....	3
Ilustración 3 Organigrama de la unidad de Gerencia de Recursos Humanos.....	3
Ilustración 4 simbología básica de diagramas de flujo.....	10
Ilustración 5 Ciclo PHVA.....	15
Ilustración 6 Cronograma de actividades.....	20
Ilustración 7 Matriz de constancias documentadas.....	22
Ilustración 8 Ubicación Almacén CLARO La Joya.....	23
Ilustración 9 Formato de constancias actualizado.....	24
Ilustración 10 Formato de control de constancias.....	25
Ilustración 11 Indicador semáforo.....	26
Ilustración 12 Cuadro Resumen de control de constancias.....	27
Ilustración 13 Diagrama de flujo de proceso de Solicitud de insumos de bioseguridad.....	28
Ilustración 14 Resumen de resultados del objetivo #1.....	29
Ilustración 15 Diagrama de flujo de solicitud de medicamentos.....	31
Ilustración 16 Diagrama de flujo de solicitud de higiénicos.....	32
Ilustración 17 Diagrama de flujo de solicitud de quipo de bioseguridad.....	33
Ilustración 18 Diagrama de flujo de solicitud de equipo de bioseguridad anterior.....	34
Ilustración 19 Diagrama de recorrido del proceso de aplicación de pruebas COVID en Claro Castaños.....	36
Ilustración 20 Diagrama de recorrido nuevo INTELH.....	39
Ilustración 21 Jornada de aplicación de pruebas #1.....	41

Ilustración 22 jornada de aplicación de pruebas COVID #2	41
Ilustración 23 Jornada de aplicación de pruebas COVID #3	42
Ilustración 24 Resumen de resultados del objetivo #2.....	42
Ilustración 25 Planificación de la primera fase ISO 45001:2018.....	43
Ilustración 26 Cantidad de colaboradores por gerencia.....	44
Ilustración 27 Constancia de capacitación certificación ISO 45001:2018.....	45
Ilustración 28 Resumen de resultados del objetivo #3.....	46
Ilustración 29 Señalización edificio INTELH (1/6).....	47
Ilustración 30 Señalización edificio INTELH (2/6).....	48
Ilustración 31 Señalización edificio INTELH (3/6).....	49
Ilustración 32 Señalización edificio INTELH (4/6).....	50
Ilustración 33 Señalización edificio INTELH (5/6).....	51
Ilustración 34 Señalización edificio INTELH (6/6).....	52
Ilustración 36 Diagrama de Flujo de proceso de Agendar cita en Clínica Corporativa.....	53
Ilustración 37 Formato control de constancias de medicamentos	54
Ilustración 38 Indicador de semáforo 2.....	54
Ilustración 39 Tabla resumen de control de constancias de medicamentos	55
Ilustración 40 Presentación ISO 45001:18 (1/7).....	60
Ilustración 41 Presentación ISO 45001:18 (2/7).....	60
Ilustración 42 Presentación ISO 45001:18 (3/7).....	61
Ilustración 43 Presentación ISO 45001:18 (4/7).....	61
Ilustración 44 Presentación ISO 45001:18 (5/7).....	62
Ilustración 45 Presentación ISO 45001:18 (6/7).....	62

Ilustración 46 Presentación ISO 45001:18 (7/7).....	63
Ilustración 47 Presentación Clínica Corporativa (1/3)	63
Ilustración 48 Presentación Clínica Corporativa (2/3)	64
Ilustración 49 Presentación Clínica Corporativa (3/3)	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de insumos de bioseguridad	21
Tabla 2 Elementos cargados a SAP	23
Tabla 3 Descripción de las operaciones realizadas Castaños.....	37
Tabla 4 Descripción de las operaciones realizadas INTELH	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Presentación ISO 45001:18.....	60
Anexo 2 Presentación Clínica Corporativa.....	63

LISTA DE SIGLAS Y GLOSARIO

ANSI: American National Standards Institute.

CRAI: Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación.

EPP: Equipo de protección personal.

GRH: Gerencia de Recursos Humanos

GSM/GPRS: Tecnología de telefonía móvil celular, que actúa como puente entre las redes 2G y 3G.

HSI: Higiene y Seguridad Industrial.

ISO 45001:2018: Norma de Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

ISO: Organización Internacional de Normalización.

OPS: Organización Panamericana de Salud.

PHVA: Planificar, hacer, verificar, actuar.

RRHH: Recursos Humanos.

SAP: Software de planificación de recursos empresariales.

SGC: Sistema de gestión de la calidad.

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.

SERCOM: Servicios de comunicaciones.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el enfoque principal de las empresas es en los procesos cotidianos, pero no se toman el tiempo de definir los detalles que estos conllevan. En muchas ocasiones, los empleados no tienen una idea clara de lo que se está llevando a cabo e incluso el desarrollo de estas actividades se pueden realizar de diversas maneras, pero no todas indican que la empresa no incurra en riesgos laborales. La diagramación de procesos, el manejo y control de insumos, los indicadores de seguridad y capacitaciones son algunas herramientas que apoyan a la medición y control de los procesos de una empresa.

Actualmente la empresa mantiene operaciones en 34 sucursales a nivel nacional, lo cual indica que el área de Higiene y Seguridad tiene una tasa de utilización alta debido a la situación presente. Es importante que la empresa esté preparada para abastecer con EPP e insumos, ya que de esto puede depender la productividad y seguridad de los colaboradores además de la calidad del servicio.

En el presente informe se detalla el trabajo realizado durante el periodo de práctica profesional, en la empresa SERCOM CLARO Honduras en el área de Higiene y Seguridad Industrial. Este se desglosa de la siguiente manera; como primer segmento una descripción de la empresa y departamento donde se desarrolló la práctica profesional, seguido de los precedentes y descripción del problema identificado. Seguidamente, se desarrollará una revisión de literatura con el fin de tener una base para comprender de una mejor manera el trabajo realizado.

Luego del marco teórico, se presentarán todos los aspectos pertenecientes a la metodología utilizada por el autor, para posteriormente describir e ilustrar el desarrollo de las actividades que se realizaron, así como los resultados y análisis de estos, para finalizar con las conclusiones a las que se llegaron y recomendaciones hacia la empresa.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

CLARO es una empresa de América Móvil, el grupo de telecomunicaciones móviles con base en México y líder en Latinoamérica, con más de 110 millones de suscriptores en 14 países del continente: México, Estados Unidos, Brasil, Ecuador, Colombia, Chile, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Honduras, Argentina, Paraguay y Perú.

El inicio de operaciones de América Móvil en Honduras fue el 29 de junio de 2004, cuando adquirió el 100% de la operación de Megatel, la cual contaba con más de 200 mil clientes y la primera empresa de telefonía móvil con cobertura nacional GSM/GPRS en toda Honduras brindando cobertura en todos los 18 departamentos del país. Desde el inicio de operaciones la empresa se comprometió a ofrecer la mejor tecnología y servicios de la más alta calidad, lo que ha permitido que la empresa siga creciendo y adquiriendo muchos suscriptores en tiempo record.

A tan solo 5 años de su formación, la empresa mexicana ha expandido con éxito y solidez su presencia a 14 países del continente americano. Ha impulsado una fuerte aceleración en el crecimiento de suscriptores y, por consiguiente, de penetración en casi todos los países donde opera. Esta situación tan destacada, que la ha llevado a tener más de 110 millones de clientes celulares en la región, ha implicado un importante compromiso de inversión para responder a los retos de cobertura, capacidad, calidad e innovación que cada una de las operaciones exige.



Ilustración 1 Isologo de CLARO

Fuente: (CLARO, 2020).

2.1.1 MISIÓN

Consolidarnos como un grupo global de telecomunicaciones a través de operaciones internacionales que busquen satisfacer las necesidades y expectativas en comunicación de nuestros clientes. Buscamos alcanzar los objetivos de crecimiento y financieros de nuestros accionistas, así como contribuir al desarrollo de nuestros recursos humanos y bienestar del entorno social de nuestras operaciones.

2.1.2 VISIÓN

Somos un grupo empresarial en expansión con enfoque a la internacionalización, primordialmente en el continente americano, e integración de nuestros negocios en el desarrollo económico y tecnológico en telecomunicaciones, centralmente inalámbricos, de los diversos países en los que tenemos presencia.

2.1.3 VALORES

CLARO basa sus operaciones en los siguientes valores.

1. Honestidad
2. Desarrollo Humano
3. Respeto
4. Creatividad Empresarial
5. Productividad
6. Optimismo y actitud positiva
7. Legalidad
8. Austeridad
9. Responsabilidad social
10. Sustentabilidad

2.1.4 UBICACIÓN

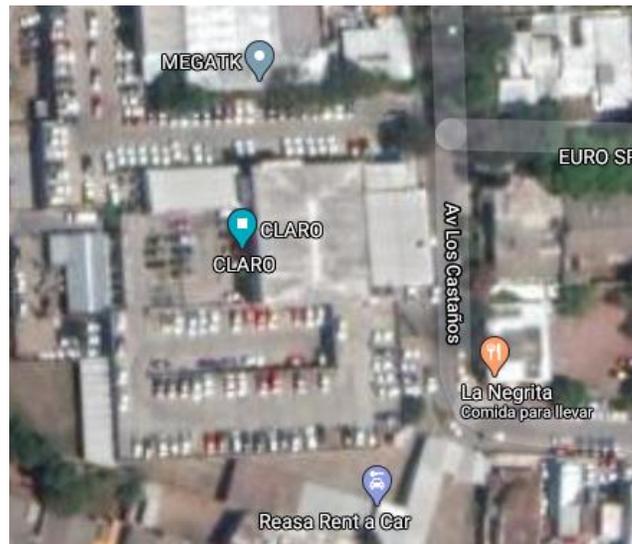


Ilustración 2 Ubicación SERCOM CLARO Honduras

Fuente: (Google Maps, 2020).

2.1.5 CRONOGRAMA

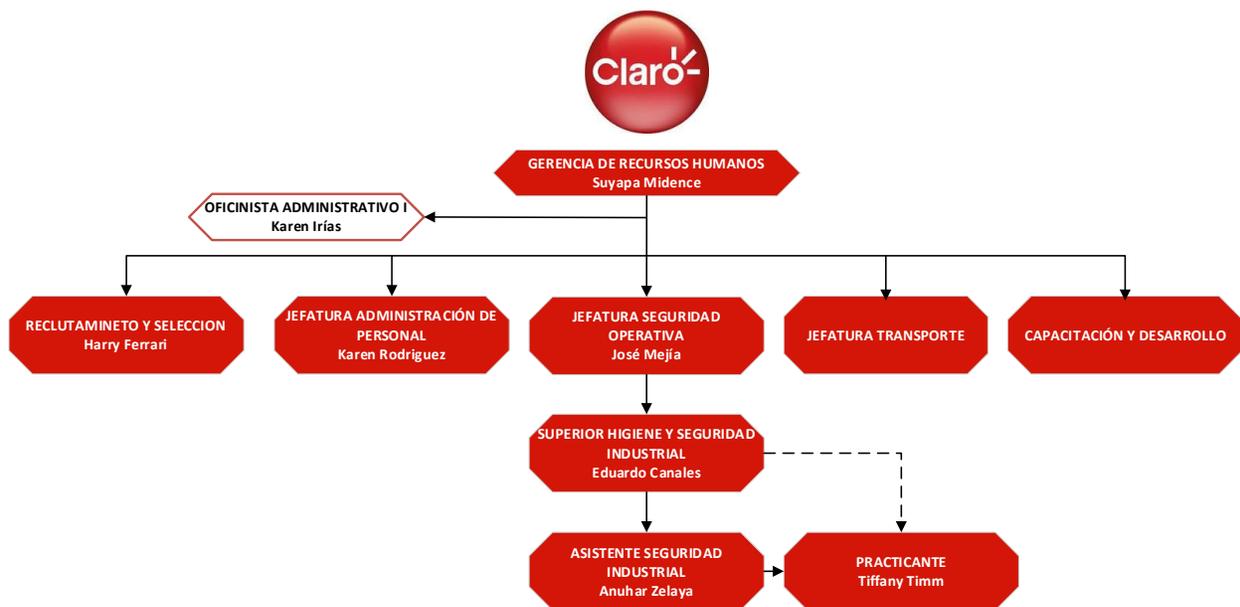


Ilustración 3 Organigrama de la unidad de Gerencia de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

La unidad de Higiene y Seguridad industrial (HSI) se encarga de las siguientes operaciones:

1. Definir y caracterizar los procesos de los diferentes puestos de trabajo y sus riesgos laborales.
2. Documentar, mantener, controlar y conservar la información documentada de HSI.
3. Entrega de EPP e insumos a las diferentes sucursales a nivel nacional.
4. Capacitar al personal de diversas áreas con la norma ISO 45001.
5. Control y manejo de inventario SAP.

Las actividades anteriormente mencionadas se realizan para diversos procesos que se llevan a cabo en la actualidad en CLARO. El área de HSI se encarga de velar o proveer información, equipo y capacitaciones tanto a las tiendas a nivel nacional como a las áreas corporativas en la empresa.

La unidad de HSI cuenta con 2 puestos oficiales, teniendo como funciones principales la documentación, envío, registro, mantenimiento y análisis de la empresa. Impulsando la mejora continua en sus procesos y sistemas que apoyan a la gestión del sistema operativo. En busca de la mejora de los procesos con el fin de apoyar en la toma de decisiones en materia de calidad.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 PRECEDENTES DEL PROBLEMA

En la actualidad la información documentada del área de HSI se encuentra desactualizada para algunos procesos y controles de entrega de insumos. El control de la información se lleva a cabo en un archivo de Excel, el cual no ha sido actualizado en los últimos 4 meses.

Actualmente el área de HSI se ha visto en la tarea de gestionar y entregar insumos de bioseguridad a cada área que está laborando y tiendas en apertura a nivel nacional, esta información debe ser documentada y debidamente archivada.

El área de HSI no posee un control de entrega de insumos y EPP, debido a esto se ha visto en la tarea de recopilar y documentar información para poder tener un mejor control de este.

Los riesgos de las áreas de trabajo han cambiado radicalmente debido a la pandemia COVID-19, por lo que el área de HSI se ha visto en la tarea de velar por la integridad de cada uno de los colaboradores que debe realizar su trabajo en la oficina y/o tiendas. Se ha implementado un comité COVID, sin embargo, este debe de estar activo constantemente. Debido a esto, se deben de tomar las medidas de prevención que establece la OPS, ya que se está considerando la reintegración de los demás colaboradores al edificio. Sin embargo, estos edificios deben cumplir con los protocolos y señalamientos de bioseguridad.

El llevar un control apropiado y manejo de insumos es de suma importancia ya que de este depende la integridad de los colaboradores e incluso conocer los momentos en los cuales se necesita reabastecer dichos insumos.

El área de HSI está en un proceso de reingeniería debido a la acreditación con la norma ISO 45001. Actualmente la empresa se encuentra en la primera fase de implementación, debido a esto el área carece de diagramas de procesos, información actualizada. Esta se debe realizar lo más pronto posible ya que la empresa desea acreditarse a inicios del año 2021.

3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El área de Higiene y seguridad no posee documentación alguna que evidencie la entrega de EPP e insumos. Por lo tanto, no se está llevando el proceso a cabo correctamente. La desactualización de la información del área de HSI no solo ocasiona pérdida de tiempo y productividad, sino que hace que la información pierda confiabilidad y credibilidad.

Asimismo, el departamento debe proveer insumos a las sucursales que mantienen operaciones, por lo tanto, se debe llevar un registro de estos para el momento de que se realice alguna auditoría todo se encuentre coordinado y debidamente cuadrado.

El área de HSI cuenta con un manual descriptivo de procesos, sin embargo, este no posee una herramienta que mejore su comprensión. Debido a esto los procesos no se llevan a cabo de la forma establecida y tiende a generar confusiones. El desconocimiento de estos por parte de los colaboradores permite que no se lleve a cabo de manera eficiente.

Por otra parte, la empresa debe realizar planes de acción para promover el cuidado y la higiene personal dentro de sus colaboradores, debido a esto deben llevar a cabo ciertas actividades para mantener un control y registro de la salud de los colaboradores debido a la pandemia SARS COVID-19.

El mundo está cambiando y los procesos que se llevan a cabo también, la empresa desea acreditarse con la Norma ISO 45001:2018. La empresa se encuentra en la primera fase de implementación, la cual consiste en documentación y capacitación introductoria; debido a que se deben acoplar a los estándares que se exige en esta norma.

3.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE MEJORA

3.3.1 3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar soporte técnico en los conocimientos de Ingeniería Industrial y de Sistemas, en el área de Higiene y Seguridad Industrial de SERCOM CLARO Honduras.

3.3.2 3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Actualizar la información de entrega de EPP e insumos y crear formato de entregas y control de estas en el área de HSI.
2. Realizar mejoras los procesos y actividades correspondientes al área de HSI.
3. Colaborar en la primera fase en busca de la implementación del sistema de gestión que se apegue a la Norma ISO 45001:2018.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.1.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad se compone de actividades y gestiones que se requieren para el cumplimiento de las actividades, esto con la finalidad de ofrecer niveles más altos de satisfacción en las áreas requeridas.

Muñoz (2011) establece que:

“La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, bajo determinadas condiciones de uso”. (p.10)

La calidad la define el área o la persona según el producto o servicio que se está brindando mediante la aprobación de esta o su rechazo. Se puede considerar que la calidad es una manera en la cual una organización, empresa o grupo; se identifica y se logran satisfacer las necesidades del cliente, manteniendo, planificación e incluso mejorando su desempeño en los procesos y procedimientos que se realizan, de una manera eficaz y eficiente con el objetivo de cumplir con las expectativas establecidas.

4.1.2 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Una documentación de procesos logra resumir en pasos necesarios para que se logre completar una tarea y proceso. Hoy en día la documentación de procesos es de suma importancia ya que esta puede definir el éxito o fracaso de esta.

Según Rodríguez (2015):

“... la documentación con un enfoque de calidad de un instrumento muy poderoso y la empresa lo sabe, da fe del desarrollo empresarial, almacena conocimientos y experiencias, es el soporte de la gestión.” (p.14)

Esta permite saber qué se está haciendo en el área y obtener información valiosa sobre los trabajos internos de la empresa. Si no se documenta un proceso, en esencia, alguien más lo podría

rediseñar, es decir, si un empleado se retira de la oficina, todo el conocimiento del proceso se va con él, a menos que este se haya registrado adecuadamente.

4.1.3 DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Al diagrama de flujo, también se le puede llamar diagrama de procesos, que es: "la representación gráfica de los hechos o información relativos, que suceden durante una serie de acciones u operaciones" Mallol (2002).

Dentro del ámbito de los procesos, sistemas y procedimientos, la representación gráfica de estos es muy importante. Estos diagramas permiten la comprensión de las actividades que conforman los procedimientos, incluso facilitan la comprensión del personal de nuevo ingreso y apoyan a las mejoras necesarias dentro de estas.

En cuanto a la simbología a utilizar, la ISO sugiere que los procedimientos estén diagramados haciendo uso de la simbología ANSI, con el fin de poder certificar mediante la ISO 9000, los procedimientos operacionales de la organización. De acuerdo con la simbología establecida por la ANSI, los diagramas de los procedimientos operacionales deben utilizar los siguientes símbolos:

SIMBOLOGÍA

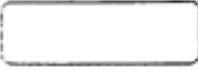
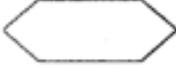
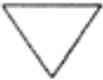
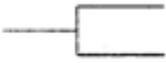
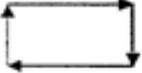
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o término	Señala donde se inicia o termina un diagrama; además se usa para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento.
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Indica que se guarda un documento durante un período establecido.
	Anotación	Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica, telegráfica y de radio entre otros.
	Conector	Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento.
	Conector de Página	Representa el enlace de actividades en hojas diferentes en un procedimiento.
	Dirección de flujo	Conecta símbolos, señalando el orden en que línea de unión debe realizarse.

Ilustración 4 simbología básica de diagramas de flujo

Fuente: (Sánchez, s. f.)

4.2 MEJORA CONTINUA COMO HERRAMIENTA

El mejorar de manera continua es uno de los pilares estratégicos de muchas empresas, ya que, esta permite controlar, documentar y evaluar. Esto se logra basándose en el ciclo PHVA, este permite la evaluación y verificación continua de los resultados con el fin de alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos.

4.2.1 MEJORA CONTINUA

La gestión de procesos de mejora continua en las empresas es imprescindible, ya que, en este sentido, tener modelos eficientes de gestión de recursos y actividades otorga una ventaja competitiva en el mercado. Llevando a cabo este procedimiento se logra entregar, elaborar y gestionar la información de una manera más fluida.

Cisneros y Ruiz (2012) establecen que:

“El sistema de Mejora Continua evalúa y detecta falencias en el trabajo elaborado y permite plantear un plan de acciones correctivas con resultados medibles sobre los procesos”. (p.20)

4.2.2 MEDICIÓN DE PROCESOS

Las mediciones se realizan con un propósito, evaluar el desempeño de sus procesos; esto con el fin de identificar oportunidades de mejora. Dicha evaluación del desempeño provee a los encargados saber cómo se podría aumentar su productividad en base a los resultados obtenidos.

4.2.3 RIESGOS EN LOS PROCESOS

Velásquez (2017) afirma que:

“En el análisis del riesgo se busca establecer el impacto en varios ámbitos y la frecuencia de ocurrencia de riesgos. Es importante tener en cuenta que para la identificación de los riesgos en los procesos misionales que afectan la calidad y la seguridad del colaborador.” (p.6)

Si se da poca atención a los riesgos en las empresas con frecuencia, esta puede generar más costos, se ven afectadas las utilidades y generando no conformidades en ellas lo cual afecta los

estándares de calidad de las empresas. La gestión de riesgos constituye técnicas de análisis proactivo de los eventos internos y externos para mitigar las pérdidas de ingresos por amenazas(Murillo, 2019).

4.2.4 INDICADORES DE DESEMPEÑO

Según García Mochón (2017) "los indicadores de desempeño son elementos medibles que se refieren a las estructuras, procesos y resultados de la atención prestada." Los indicadores de desempeño son mediciones que se realizan en diversas etapas de los procesos, estos son de gran importancia ya que se logran identificar con mayor objetividad el rendimiento de cada etapa y definir si esta está contribuyendo o perjudicando al proceso.

Neira y Romero (2015) declara que en la actualidad existe una necesidad de establecer un método de análisis común para todos los Key Performance Indicators (KPIs) cuando se evalúa el rendimiento y éxito de un proyecto ya que tiene un efecto nocivo el no darles una importancia igualitaria a los indicadores propuestos y de la misma forma extralimitarse en la definición de objetivos de estos.

"Los indicadores de desempeño reflejan la productividad de una empresa, se logra visualizar el grado en el cual se utilizan los recursos, e identificar si se está produciendo en una mayor rentabilidad en la empresa".(Pérez, 2014, p.4)

4.3 CONTROL Y MANEJO DE INVENTARIO

Guarango y Carolina, (2015) establecen que:

"La importancia de realizar un control de inventarios eficaz se centra en que al tener un manejo adecuado de los inventarios se puede brindar un mejor servicio al cliente porque se logra controlar pedidos atrasados o falta de artículos. Asimismo, un buen inventario significa que se puede tener una buena contabilidad." (p.16)

Independientemente del sistema de inventario que se utilice, la precisión es un factor crucial para el éxito. Se debe tener un método que permita alcanzar y mantener esa precisión que consiste en asignar, enviar y recibir materiales, y estas se deben de registrar con precisión.

4.3.1 SAP COMO SISTEMA ERP

El éxito de una implementación de un sistema ERP en una organización depende mucho de la ejecución de una buena estrategia basada en metodologías prácticas, ya que este proceso por lo general puede llegar a ser largo y tedioso en el tiempo (Espinoza, 2016).

El nombre de SAP proviene de: Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos. Comprende una variedad de módulos completamente integrados, que abarcan prácticamente todos los aspectos de la administración de una empresa.

4.4 PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

La empresa se debe apegar a los protocolos de bioseguridad, ya que, si se está pensando en una posible reapertura, se deben seguir los lineamientos según la Organización Panamericana de la Salud.

Según la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (2020):

“Es importante, que se establezcan las condiciones de seguridad y salud, en que se deben desarrollar las actividades labores en las organizaciones, los centros y lugares de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones adicionales que se establezcan para cada actividad económica y profesión u oficio, en particular.”

4.5 PROCESOS

Londoño (2015) establece que:

“Los procesos son cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos”. (p.30)

“Los procesos representan cómo la organización crea, gestiona y entrega valor a todos sus clientes. Un error en las organizaciones “tradicionales”, es que no se les toma la debida importancia a los procesos, ya que no se administran ni controlan adecuadamente, no son

tomados en cuenta, o son fragmentados y por ende tienen un bajo desempeño” (Velásquez, 2017).

4.6 NORMA ISO 45001:2018

La Norma ISO 45001:2018 se basa en la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. Esta especifica todos los requisitos para asegurar la salud y seguridad en el trabajo. Ofrece orientación para la implementación de esta y permitirá a las organizaciones ser proactivas, incrementar su rendimiento en cuanto a la prevención de lesiones, etc.

“La implementación de un sistema de gestión de la SST es una decisión estratégica y operacional para una organización. El éxito del sistema de gestión de la SST depende del liderazgo, el compromiso y la participación desde todos los niveles y funciones de la organización” (ISO 45001:2018).

El enfoque de la Norma ISO 45001:2018 se basa en el concepto de planificar – hacer – verificar – actuar (PHVA). Este concepto es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. A continuación, se muestra el ciclo PHVA de manera gráfica.



Ilustración 5 Ciclo PHVA

Fuente: (ISO 45001:2015)

4.7 SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

La Seguridad e Higiene industrial es el conjunto de normas y actividades encaminadas a prevenir y limitar los posibles riesgos en una industria.

Es notable que la seguridad e higiene industrial ha estado presente en diferentes épocas y culturas en el mundo y, para el cumplimiento de sus objetivos, se apoya de diversas disciplinas. En resumen, la ingeniería ha sido una herramienta clave para salvaguardar la integridad del personal de los centros laborales, ya que, a través del análisis, diseño e implementación de metodologías, se ha logrado generar avances notables(Solano & Mandujano, 2018.)

4.7.1 SEGURIDAD INDUSTRIAL

Pérez, (2015) afirma que:

“La seguridad industrial, además de ser un tema que responde al resguardo de la salud y seguridad de los seres humanos, se encuentra estrechamente relacionada con la productividad. La reducción de accidentes y situaciones riesgosas contribuye a un mejor desempeño de todos los procesos productivos” (p.22)

4.7.2 SEÑALIZACIÓN

Dependiendo de las características de las operaciones y actividades que se realicen en la empresa, se dispondrá de señales de seguridad; tomando en cuenta como referencia los requerimientos de la OPS; esto debido a la pandemia mundial que se está enfrentando (SARS COVID-19).

V. METODOLOGÍA

5.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 VARIABLES DEL OBJETIVO #1

1. Numero de documentos registrados en la base de datos.
2. Número de elementos cargados a la base de datos SAP.
3. Cantidad de formatos realizados.

5.1.2 VARIABLES DEL OBJETIVO #2

1. Cantidad de procesos diagramados en el área de HSI.
2. Cantidad de actividades realizadas en el comité COVID.

5.1.3 VARIABLES DEL OBJETIVO #3

1. Cantidad de personal capacitado con la introducción a la Norma ISO 45001:2018.

5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

5.2.1 TÉCNICAS

5.2.1.1 Diagrama de flujo de procesos

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

5.2.1.2 Ciclo PHVA

La herramienta de gestión principal para la mejora continua es el ciclo PHVA, el objetivo de este es gestionar los procesos bajo el enfoque de la rueda de la mejora continua, sin fin. En esta se pretende optimizar las actividades por medio de análisis de indicadores, logros obtenidos y cualquier plan de mejora que se requiera.

5.2.2 INSTRUMENTOS

5.2.2.1 Microsoft Excel

Microsoft Excel fue utilizado para la creación de distintas herramientas de control de documentación. Este software también fue utilizado para el análisis de resultados.

5.2.2.2 Microsoft Visio

Microsoft Visio fue utilizado para la creación de distintos diagramas que fueron utilizados para la implementación de mejoras.

5.2.2.3 Canva

Canva es una herramienta web especial para diseñar y crear contenido web de todo tipo como ser, carteles posters, infografía, flyers y demás plantillas para fomentar la creatividad en los procesos de la empresa.

5.2.2.4 SAP

SAP es un sistema ERP (Planificación de Recursos Empresariales), que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

5.3 MATERIALES

1. Computador portátil para el tratamiento de la información adquirida, así como para la creación de distintas herramientas de mejora.
2. Recursos bibliográficos para efectos de la literatura y apoyo para la gestión de cálculos. (ProQuest, Google Scholar, Norma Internacional ISO 45001:2018 Sistemas de la seguridad en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.)

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

SERCOM CLARO se compone de diversos procesos estratégicos, misionales y de servicio. Sin embargo, para efectos de la documentación, se actualizará la información de constancias de entrega de insumos del mes de marzo hasta el mes de julio; dicha información proviene de 34 sucursales a nivel nacional ya que únicamente estas mantienen operaciones. Para la diagramación de procesos se realizó para 10 procesos del área de HSI. Para el apoyo con la documentación y capacitación de la Norma ISO 45001:2018 se tomaron en cuenta los procesos estratégicos de todas las gerencias, siendo estas un total de 16 gerencias que se componen de 202 departamentos a nivel nacional.

5.5 METODOLOGÍA

En primer lugar, se realizó una revisión bibliográfica sobre el control de documentación y sobre la temática de inventarios, diagramación de procesos, indicadores de seguridad y matriz de riesgo ocupacional por medio de los recursos que ofrece la base de datos del CRAI. Luego se inició con el proceso de registro de constancias generadas en lo que va del año 2020. Luego se inició con la implementación de registro de inventario, dentro de este proceso se utilizó SAP para documentar el inventario existente para un mejor control dado que se desconocía su cantidad. Seguidamente se procedió con la implementación de un formato en el cual se llevará control de las constancias y reservas realizadas a partir del uso de SAP. Se procedió a diseñar un nuevo formato de constancias con información y campos obligatorios para un mejor control de estas.

Para la diagramación de procesos se procedió a realizar y observar el procedimiento que conllevan las actividades dentro del área y así poder identificar oportunidades de mejora dentro de las mismas.

Para la documentación de la Norma ISO 45001:2018 se realizó una revisión literaria, luego se procedió a realizar capacitaciones a diversos departamentos de la empresa para dar a conocer qué conlleva la implementación de esta. Seguidamente se documentó la cantidad de colaboradores que recibieron la introducción mediante un formato que da la aprobación de esta.

5.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	Semanas												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	Inducción por SERCOM CLARO HN.	■												
2	Definir el alcance del proyecto de mejora.	■												
3	Revisión de la literatura pertinente.	■	■											
4	Revisión y registro de entrega de EPP e insumos de bioseguridad a tiendas a nivel nacional.	■	■											
5	Revisión de inventario.		■											
6	Documentación de constancias de entrega de insumos.		■	■										
7	Creación de formato de control de insumos y EPP.				■									
8	Señalización de protocolos de bioseguridad			■										
9	Presentación del Avance 1.			■										
10	Triaje Comité COVID.	■		■		■		■			■			
11	Obervacion de procesos .					■	■	■						
12	Levantamiento de procesos del área HSI (Diagramación de procesos).					■	■	■						
13	Presentación del Avance 2.						■							
14	Capacitaciones ISO 45001:2018			■	■									
15	Documentación de acreditación ISO 45001:2018							■	■					
16	Presentación del Avance 3.										■			
17	Entrega de últimas correcciones.												■	
18	Presentación Informa Final.													■
19	Realizar actividades complementarias.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Ilustración 6 Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia.

VI. DESARROLLO

6.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO #1

El área de HSI se encarga de proveer insumos de bioseguridad e higiene a todas las tiendas a nivel nacional. Debido a esto se deben llenar constancias, las cuales indican la cantidad de insumos recibidos, tienda en la cual se recibió y el encargado de esta. Dichos insumos se almacenan en salas de reuniones. Los insumos de bioseguridad se componen de la siguiente manera.

Tabla 1 Tipo de insumos de bioseguridad

Tipo
Galón de Cloro
Gel medio Galón
Galón de Gel
Gel de 500 ml
Gel de 8 oz
Pediluvios
Huellas
Mascarillas desechables
Mascarillas reutilizables
Burbujas
Basureros
Guantes
Lentes
Termómetro
Dispensador

Fuente: Elaboración propia.

Dichas constancias deben ser documentadas, firmadas por el encargado de tienda, almacenadas y deben de tener coherencia con base en el inventario que se tiene. Esto con el fin de llevar un mejor control y presentar esta información a auditoría.

Para efectos de llevar un control eficiente del inventario se procedió a registrar todos los insumos de bioseguridad en el sistema SAP, el cual lleva contabilidad, se generan códigos de registro y reportes de los elementos ingresados. Los insumos fueron trasladados al almacén, el cual está localizado en La Joya; en dicho almacén se reciben las reservas las cuales contienen información detallada de lo que se enviara, quien recibe y dirección donde debe de ser enviada. Por efectos de confidencialidad de la empresa únicamente se mostrarán los códigos generados en SAP. A continuación, se muestra la ubicación del almacén; seguidamente se muestra la lista de elementos cargados a SAP.

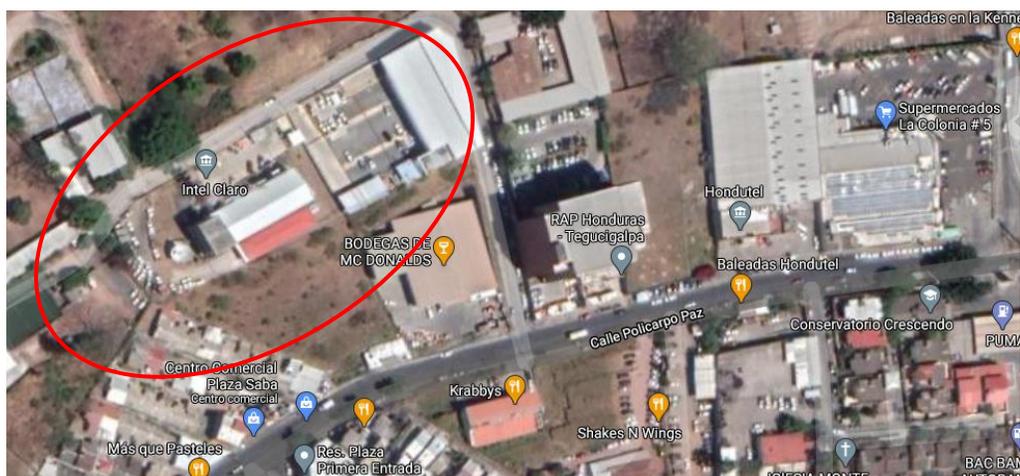


Ilustración 8 Ubicación Almacén CLARO La Joya

Fuente: (Google Maps, 2020).

Tabla 2 Elementos cargados a SAP

REGISTRO	
<i>Codigo</i>	<i>Elemento</i>
4011983	Galón Gel
4012310	Galón cloro
4011983	1/2 Galón Gel
4012308	Gel. 8 oz
4012240	Termómetros
4009084	Lentes
4012309	Burbujas 400 ml

Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se procedió a elaborar un formato de constancias el cual detalla la siguiente información; quien lo realiza, a que área va dirigida, el nombre de quien lo recibe. Luego se detalla lo que recibirá, asimismo se detalla el número de reserva con la cual se encuentra registrado el pedido en SAP. Seguidamente esta constancia debe ser firmada y sellada por el encargado que solicitó el pedido, esta información se puede ver reflejada en la ilustración 9.



Seguridad e Higiene

CONSTANCIA

DE: EDUARDO ANIBAL CANALES
 AREA: SEGURIDAD E HIGIENE
 TIENDA/GERENCIA/OFICINA: COMPRAS Y LOGISTICA
 NOMBRE: JOSIE CASTRO (903758)
 NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____
 ASUNTO: ENTREGA DE GEL EN GALON Y MASCARILLAS REUTILIZABLES

RESERVA No: 420341

Por este medio, hago constar que recibí de Seguridad Industrial e Higiene Mascarillas reutilizables y Gel en Galón, por lo que firmo la presente a los ____ días del mes de Septiembre del 2020.

INSUMOS DE BIOSEGURIDAD ENVIADOS			
ITEM	DESCRIPCION DE INSUMOS	CANTIDADES TOTALES	OBSERVACIÓN
1	Mascarillas Reutilizables	4	2 mascarillas por colaborador
2	Gel Antibacterial en galón	2	1 Galón por colaborador

OBS. La duración de mascarilla mínimo son de 90 días c/u (dándole el mantenimiento según instrucciones en empaque); 1 galón equivale a 16 botes de 8 onzas Mínimo (1 bote por semana), las cantidades es considerando para abastecimiento durante 4 meses, la administración y distribución de los insumos es responsabilidad del Encargado.

Debemos ser responsables con el uso adecuado de los insumos y usarlos cuando sea requerido, las medidas primarias siempre serán lavarnos las manos con agua y jabón y el distanciamiento.

Colaboradores a entregar kits:

CODIGO	NOMBRE COLABORADOR	GEL GALON	MASC. REUT.	TALLA	FIRMA
903915	ROMERO DELGADO JOSE RAMON	1	2	XL	
902338	MURCIA UMAÑA JOSÉ RIGOBERTO	1	2	XL	

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE

Ilustración 9 Formato de constancias actualizado

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un formato de control de constancias, con el fin de llevar un mejor registro de las constancias elaboradas a partir de la utilización del sistema de SAP. Una de las ventajas de la utilización de este formato es que puede llevar una mejor visualización de que constancias han sido entregadas, cuales están pendientes y almacenadas y en base a ello realizar los registros pendientes. En estas se detalla el número de reserva (el cual se genera en SAP), Tienda/Gerencia/Oficina, encargado, código de colaborador, la fecha en la cual se envió y el estado del documento. A continuación, se muestra la matriz del formato realizado.

 CONTROL DE CONSTANCIAS 					
No. Reserva	Tienda/Gerencia/Oficina	Encargado	Codigo	Enviado	Estado
404892	RECURSOS HUMANOS	Josue Ordoñez	902883	jueves 06 de agosto de 2020	2
405051	RECURSOS HUMANOS	Josue Ordoñez	902883	jueves 06 de agosto de 2020	3
405060	TIENDA CITY MALL SPS	Karol Solano	904441	jueves 06 de agosto de 2020	3
405355	TECNICA, SUR ORIENTE	Juan Fernando Torres	902389	jueves 06 de agosto de 2020	2
405358	TIENDA CITY MALL TGU	Jordi Matute	904590	jueves 06 de agosto de 2020	3
405491	EDIFICIO CASTAÑOS	Rosa Bustillo	905622	jueves 06 de agosto de 2020	3
406142	EDIFICIO SAN CARLOS	Waleska Godoy	905257	jueves 06 de agosto de 2020	2
409648	EDIFICIO LA GRANJA	Saul Pastor	903071	jueves 20 de agosto de 2020	3
409743	TIENDA CLARO MALL GALERIAS DEL VALLE	Allan Suazo	904888	jueves 20 de agosto de 2020	3
408421	EDIFICIO OFIBODEGAS CLARO SPS	Saul Avelar	902906	lunes 17 de agosto de 2020	2
408679	TIENDA CLARO SANTA MONICA SPS	Cecilia Coello	905316	martes 18 de agosto de 2020	3
408294	TIENDA CLARO COMAYAGUA	Brian Retreage	905572	martes 18 de agosto de 2020	2
410179	TIENDA TOCOA	Heydy Zelaya	904302	viernes 21 de agosto de 2020	2
410366	TIENDA CLARO TELA CENTRO	Evelio Ortiz	904368	viernes 21 de agosto de 2020	2
407337	DISTRIBUCION / EDIFICIO PRÓCERES SPS	Mairela Lopez	905687	jueves 13 de agosto de 2020	2

Ilustración 10 Formato de control de constancias

Fuente: Elaboración propia.

En el formato descrito anteriormente se implementaron indicadores y tablas resumen en base al número de reserva de la constancia los cuales indican la información detallada de cada una de estas. Como se observa en la ilustración 11, para el indicador se utilizó el tipo semáforo los cuales indican el estado de cada una de las constancias.

Simbología		
Pendiente		1
En proceso		2
Archivado		3

Ilustración 11 Indicador semáforo

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la ilustración 11, el indicador semáforo se compone por colores estos tienen una descripción específica que indica el estado de la constancia registrada, a continuación, se detalla respectivamente.

- Pendiente: se elaboró la constancia, pero no se ha enviado lo solicitado.
- En proceso: se elaboró la constancia y se realizó el envío de lo solicitado, aun no se tiene el documento firmado y almacenado.
- Archivado: el documento **está** completo en su totalidad y respectivamente almacenado.

Las constancias se almacenarán de forma digital, con el fin de evitar incurrir en costos de envío y recepción de estos. Se procedió a medir el porcentaje de cumplimiento del control de constancias completas mediante una fórmula que indica el total de constancias completas y archivadas entre el total de constancias por cien. A continuación, se muestra la ecuación.

$$\% \text{ cumplimiento} = \frac{\text{Total de constancias completas y archivadas}}{\text{Total de constancias solicitadas}} * 100$$

Ecuación 1 Productividad de control de constancias

Fuente: Elaboración propia.

Se decidió elaborar un cuadro de verificación, ya que al momento de buscar manualmente la constancia podría ser tedioso. El conocer el estatus de las constancias es de suma importancia ya que se puede identificar que gerencias no están cumpliendo con el proceso establecido.

En el cuadro de verificación se inserta el número de reserva y se despliega la información correspondiente a esta, con el fin de tener una búsqueda rápida e identificar si la reserva fue registrada correctamente. A continuación, se muestra la tabla de verificación.

Verificación	
No. Reserva	410179
Tienda/Gerencia/Oficina	TIENDA TOCOA
Encargado	Heydy Zelaya
Codigo	904302
Enviado	viernes 21 de agosto de 2020
Estado	2

Ilustración 12 Cuadro Resumen de control de constancias

Fuente: Elaboración propia.

Anteriormente no se tenía bien definido el proceso de solicitud de entrega de insumos, esto generaba retrabajos ya que las gerencias que solicitaban insumos no conocían el proceso que este conllevaba. Debido a los cambios mencionados anteriormente, se tuvo que establecer un nuevo proceso.

Se procedió a elaborar un diagrama de flujo de proceso, ya que el proceso de solicitud de insumos de bioseguridad tuvo un cambio. Esto se elaboró con el fin de que los demás miembros tanto del área de HSI y las demás gerencias que solicitan insumos, conozcan en que consiste el proceso. En la ilustración 13 se muestra proceso de solicitud de insumos de bioseguridad implementado.

PROCESO DE SOLICITUD DE BIOSEGURIDAD

SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

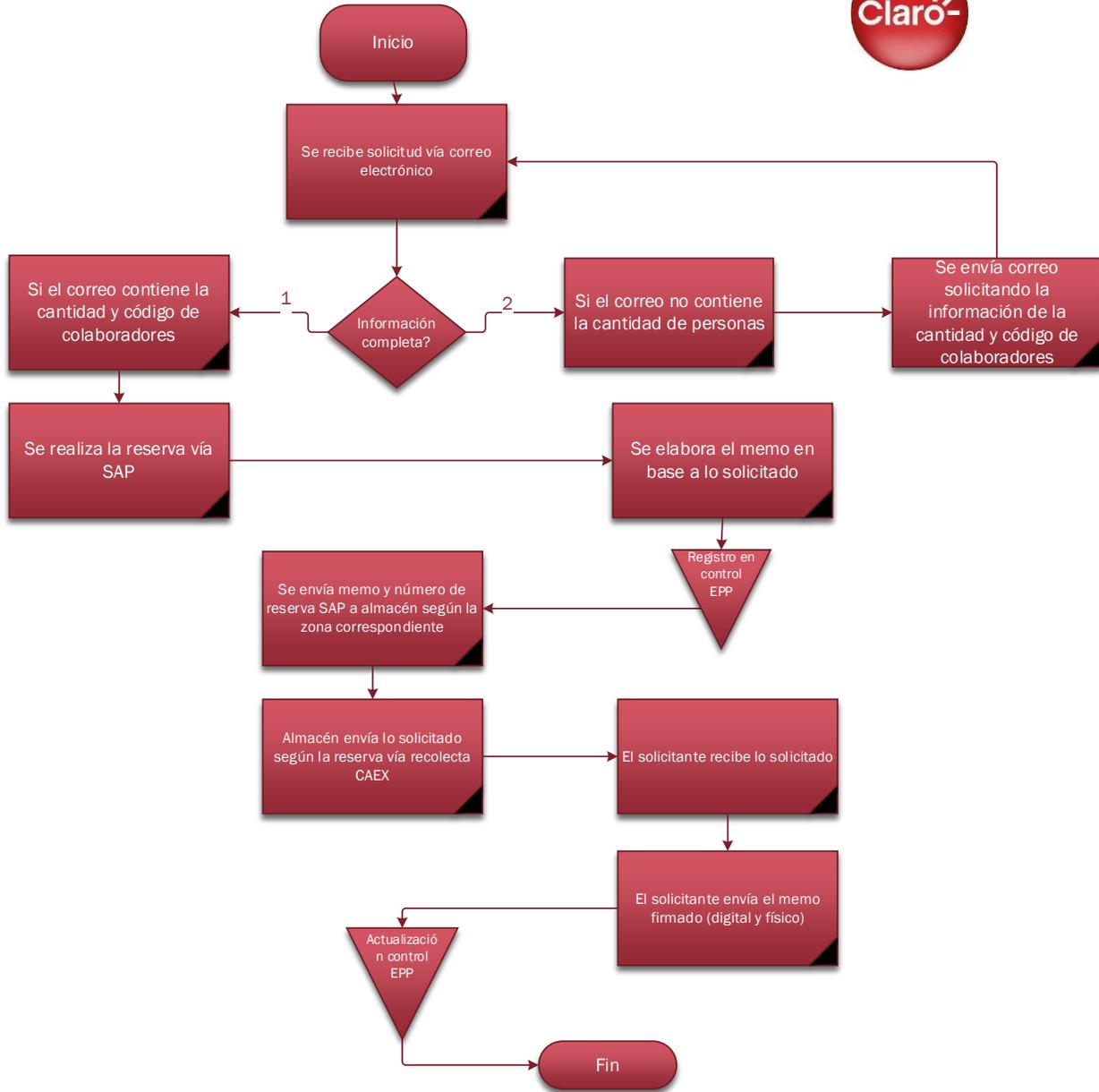


Ilustración 13 Diagrama de flujo de proceso de Solicitud de insumos de bioseguridad.

Fuente: Elaboración propia.

En la ilustración 13 se muestra el diagrama de flujo de proceso de solicitud de insumos de bioseguridad, dentro de esta se detalla desde el momento que se recibe la solicitud de EPP e insumos, la elaboración de la constancia de entrega, recepción de insumos en SAP hasta el envío y almacenamiento de la constancia completa en su totalidad.

La gestión de documentación de constancias impacta de manera positiva en el área de HSI, ya que se aumenta la eficiencia en el control de inventarios. El proponer un nuevo formato de constancias de entrega de EPP e insumos ayuda a evidenciar, cuadrar y planificar la cantidad de insumos entregados a las distintas gerencias. Llevar el control de inventario mediante un sistema ERP impacta de manera positiva, ya que en este se puede controlar las entradas, salidas y localización del inventario. Teniendo una visibilidad confiable del inventario para tomar mejores decisiones. De la mejora implementada se obtuvieron los siguientes resultados:

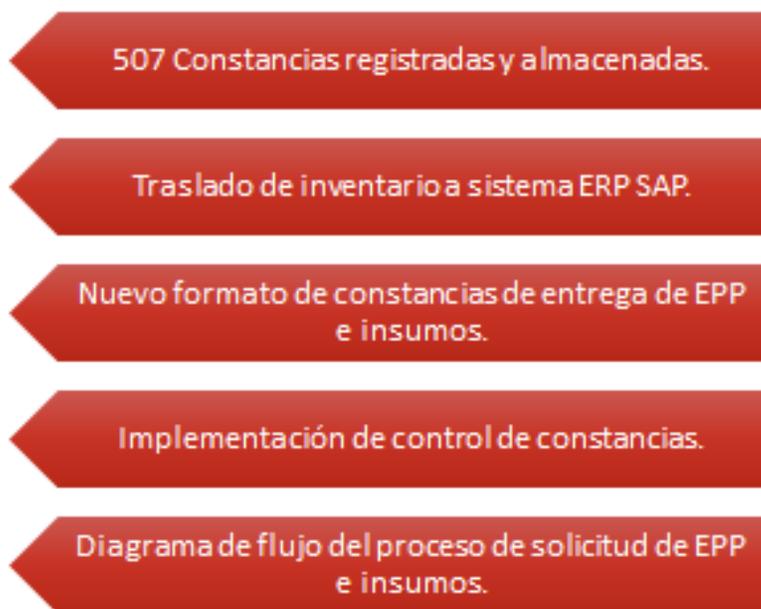


Ilustración 14 Resumen de resultados del objetivo #1

Fuente: Elaboración propia.

6.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO #2

6.2.1 ANÁLISIS DE PROCESOS

Para la diagramación de procesos se procedió a realizar y observar el procedimiento que conllevan las actividades dentro del área y así poder identificar oportunidades de mejora dentro de la mismas.

El área cuenta con un manual el cual describe cada procedimiento, pero este no contiene diagramas de flujo de proceso, los cuales agilizan la comprensión de la información. Debido a esto se determinó en conjunto con el área de HSI la necesidad de crear estos, con el fin de querer transmitir, de manera adecuada y sencilla, toda la información correspondiente al proceso. Ya que en el área no se mantiene registro de diagramas de flujo de los diversos procesos que se realizan y requieren de una guía para poder elaborarse de manera adecuada, con el fin de evitar los retrabajos y ahorro de tiempo.

Por el alcance del proyecto de mejora se realizó enfoque en los procesos que más tienen demanda en esta área. Por cuestiones de confidencialidad de la empresa únicamente se mostrarán los diagramas de solicitud de medicamentos, solicitud de higiénicos y solicitud de equipo de bioseguridad actual y anterior. A continuación, se muestran los diagramas de flujo mencionados respectivamente.

PROCESO DE SOLICITUD DE MEDICAMENTOS
SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

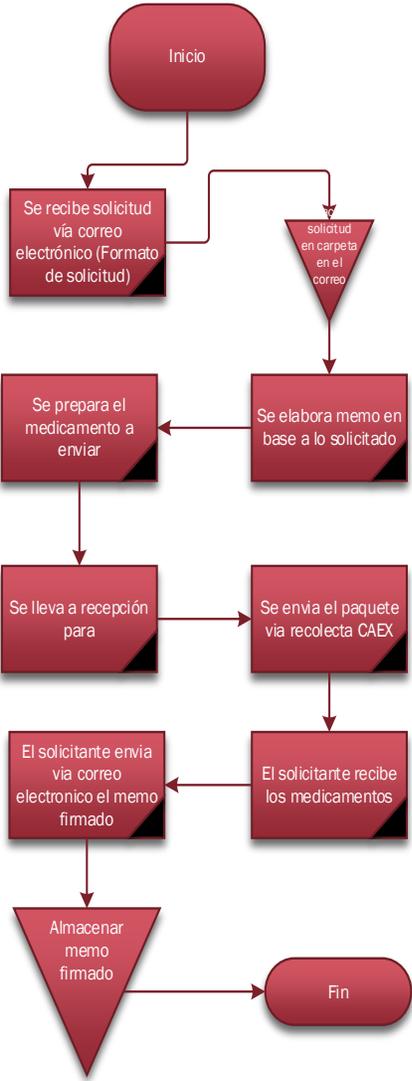


Ilustración 15 Diagrama de flujo de solicitud de medicamentos

Fuente: Elaboración propia.

PROCESO DE SOLICITUD DE HIGIENICOS

SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL



Ilustración 16 Diagrama de flujo de solicitud de higiénicos

Fuente: Elaboración propia.

PROCESO DE SOLICITUD DE BIOSEGURIDAD

SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

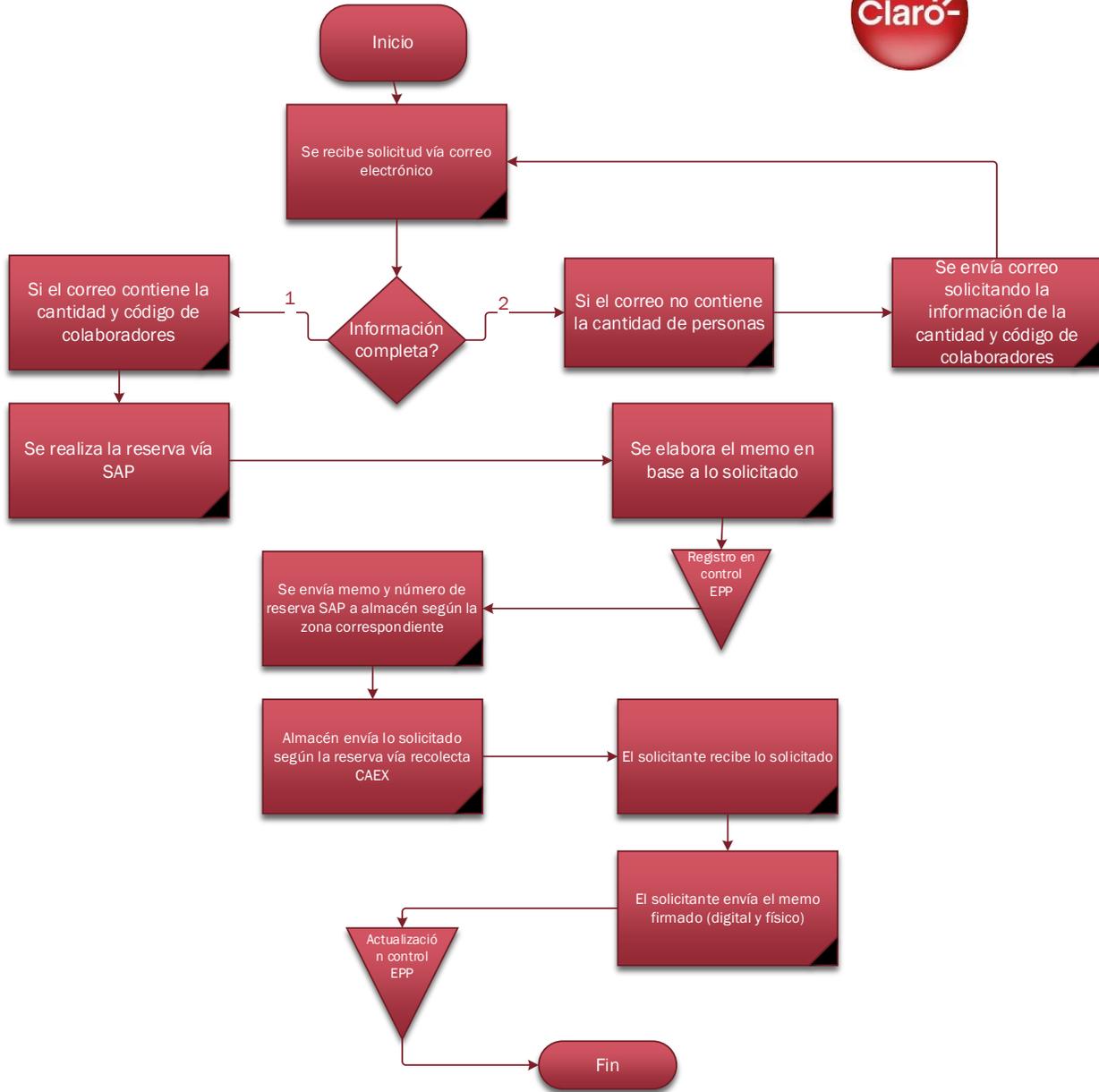


Ilustración 17 Diagrama de flujo de solicitud de equipo de bioseguridad

Fuente: Elaboración propia.

PROCESO DE SOLICITUD DE BIOSEGURIDAD ANTERIOR

SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

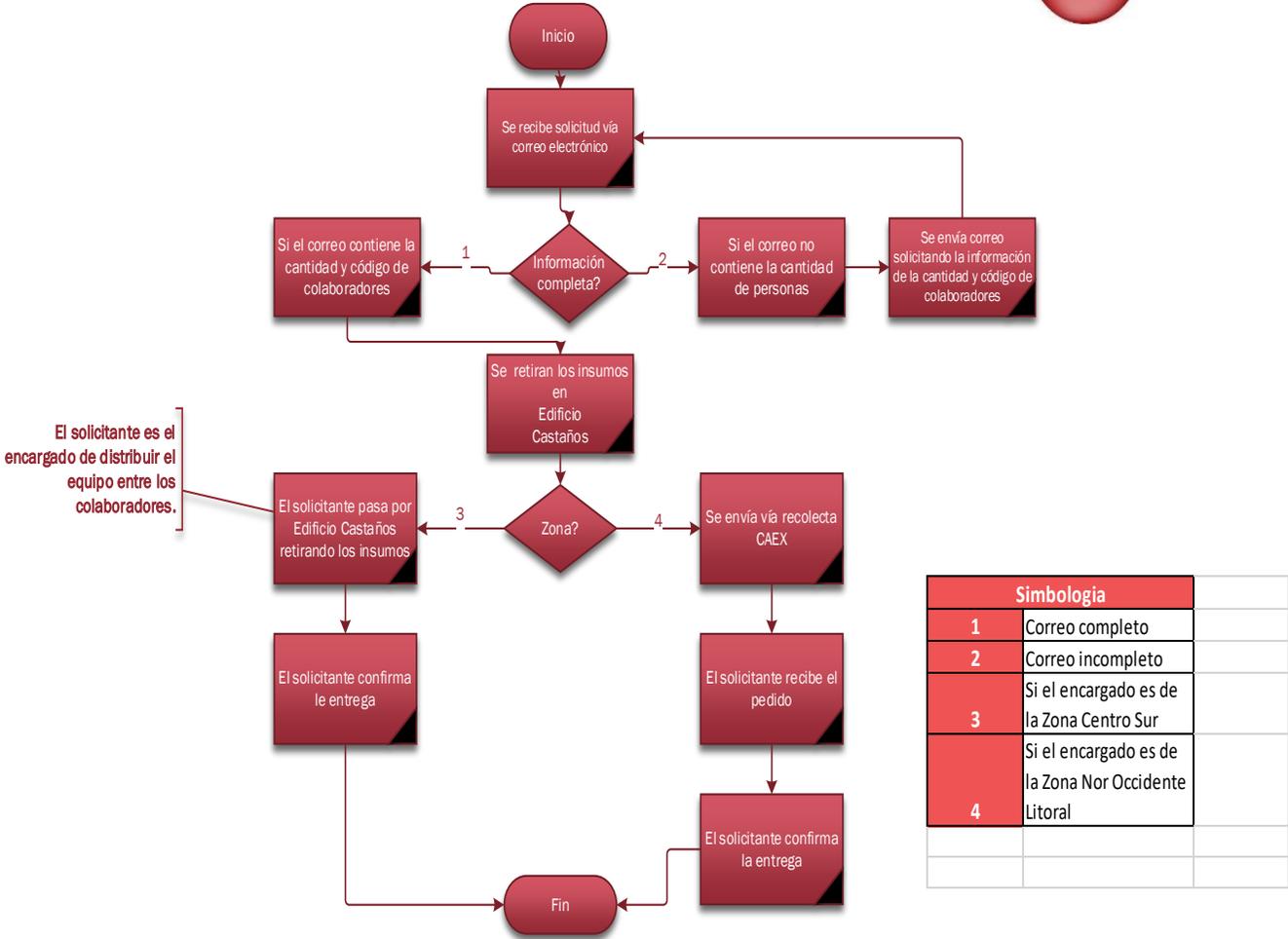


Ilustración 18 Diagrama de flujo de solicitud de equipo de bioseguridad anterior

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN COMITÉ COVID

Debido a la pandemia mundial que se está atravesando, el área de HSI se ha visto en la tarea de velar por la integridad y salud de los colaboradores que aún mantienen operaciones en los edificios administrativos y tiendas; por lo tanto, se realizan pruebas de COVID cada 2 semanas y se señalaron los edificios según los protocolos que establece SINGAER.

Anteriormente, el proceso de aplicación de pruebas COVID se realizaba en la cafetería del edificio administrativo de Claro Castaños. El flujo de este procedimiento era de manera lenta y tendía a generarse aglomeraciones de personas en el área.

Cabe a mencionar que debido al poco espacio y el distanciamiento que debía mantenerse, generaban largos tiempos de espera y aglomeraciones de personas. Estos factores son fundamentales para que el flujo de esta actividad sea continuo. A continuación, se muestra un diagrama de recorrido.

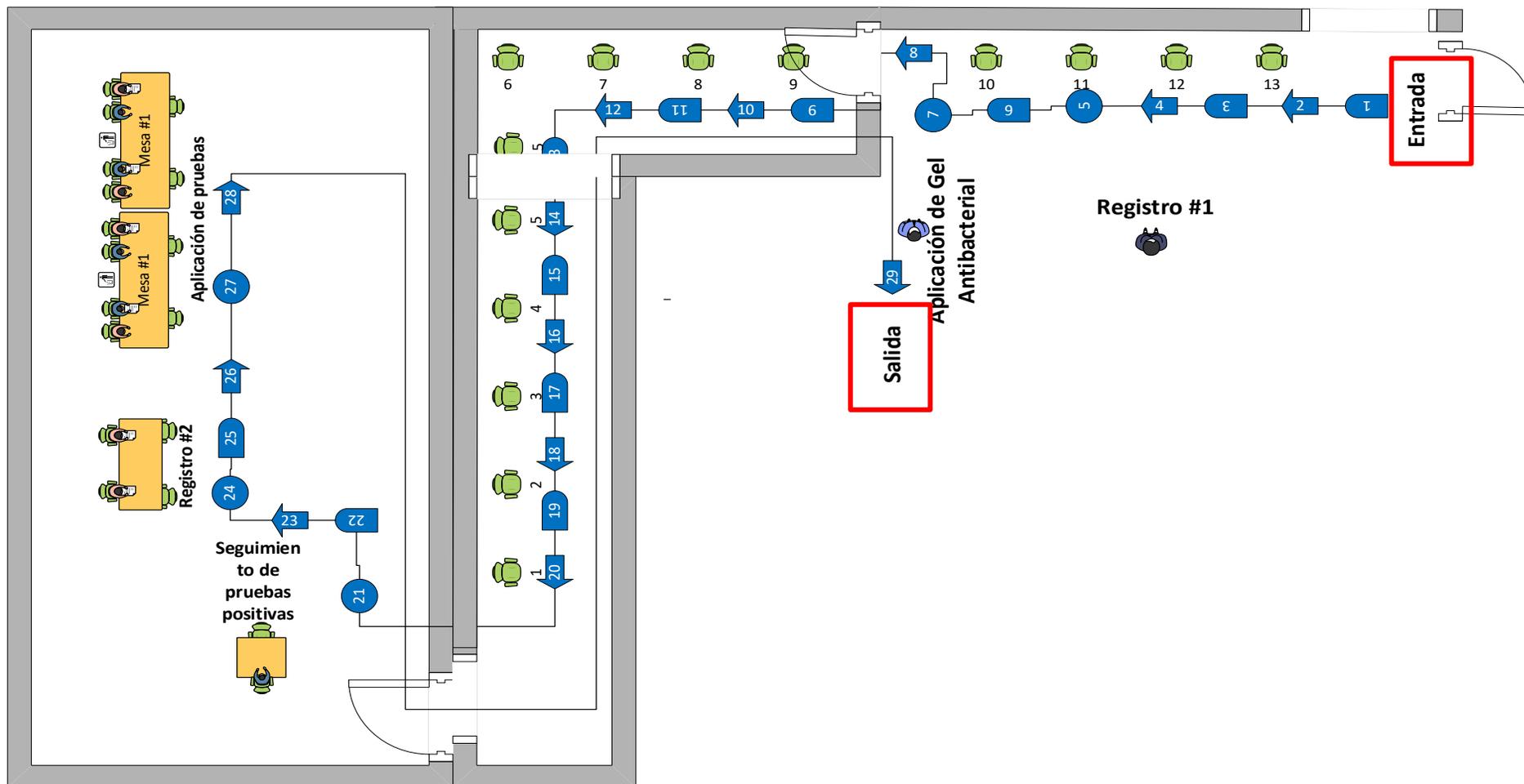


Ilustración 19 Diagrama de recorrido del proceso de aplicación de pruebas COVID en Claro Castaños

Fuente: Elaboración propia.

El diagrama que se muestra en la ilustración 19 se compone de diversas operaciones, traslados y esperas; contando con 4 estaciones las cuales son registro #1, registro #2, aplicación de pruebas y la estación de seguimiento. A continuación, se muestra una tabla en la cual se especifican estos respectivamente.

Tabla 3 Descripción de las operaciones realizadas Castaños

No.	Descripción
1	Espera en la fila
2	Traslado a siguiente posición
3	Espera en la fila
4	Traslado a siguiente posición
5	Registro de datos #1
6	Espera en la fila
7	Aplicación de Gel Antibacterial
8	Traslado a última posición dentro de la sala
9	Espera dentro de la sala de espera
10	Traslado a siguiente posición
11	Espera en la fila
12	Traslado a siguiente posición
13	Espera en la fila
14	Traslado a siguiente posición
15	Espera en la fila
16	Traslado a siguiente posición
17	Espera en la fila
18	Traslado a siguiente posición
19	Espera en la fila
20	Traslado a siguiente posición
21	Seguimiento de pruebas positivas
22	Espera en la fila
23	Traslado a siguiente posición
24	Registro de datos #2
25	Espera en la fila
26	Traslado a aplicación de prueba
27	Aplicación de prueba COVID-19
28	Traslado salida
29	Salida

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla #3, se muestra que esta actividad se compone de 13 traslados, 4 operaciones y 11 esperas. El horario en el cual se lleva a cabo esta jornada es de 8 a.m. a 11a m. En cada jornada se atienden aproximadamente a 300 colaboradores que mantienen operaciones en las sucursales.

Por lo expuesto anteriormente, en conjunto con el área de RRHH se decidió que el proceso de aplicación de pruebas COVID se realizara en el edificio de INTELH CLARO, el cual se encuentra ubicado en la joya. Este posee salones largos ya que actualmente este es el centro de capacitaciones y los salones se pueden adaptar al tamaño deseado. Se procedió a elaborar el diagrama de recorrido en base a estas instalaciones. A continuación, se muestra el diagrama elaborado.

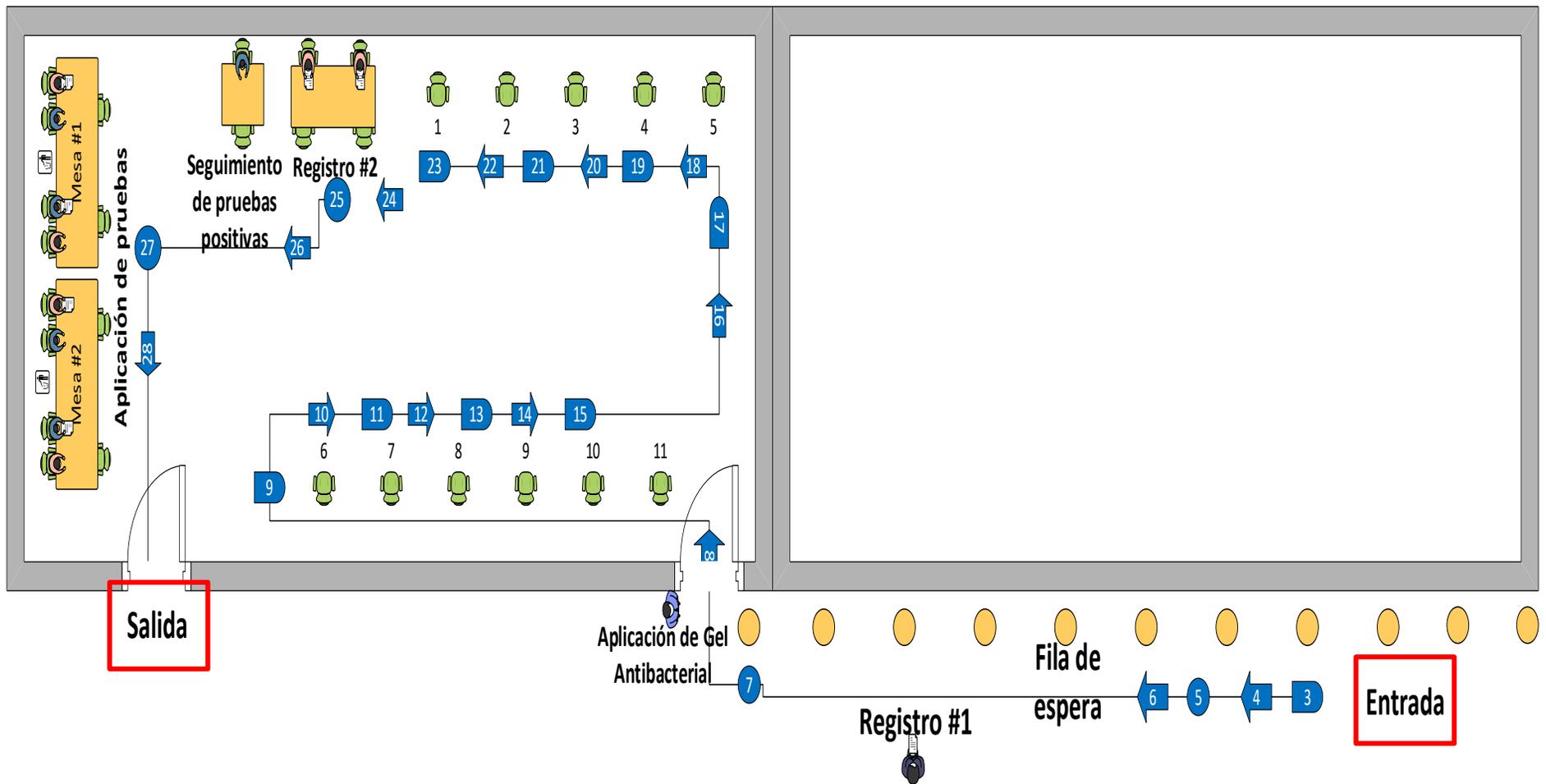


Ilustración 20 Diagrama de recorrido nuevo INTELH

Fuente: Elaboración propia.

Cabe a mencionar que el diagrama que se muestra en la ilustración 20 se compone de diversas operaciones, traslados y esperas; contando con 4 estaciones las cuales son registro #1, registro #2, aplicación de pruebas y la estación de seguimiento. A continuación, se muestra una tabla en la cual se especifican estos respectivamente.

Tabla 4 Descripción de las operaciones realizadas INTELH

No.	Descripción
1	Espera en la fila
2	Traslado a siguiente posición
3	Espera en la fila
4	Traslado a siguiente posición
5	Registro de datos #1
6	Traslado a siguiente posición
7	Aplicación de Gel Antibacterial
8	Traslado a última posición dentro de la sala
9	Espera dentro de la sala de espera
10	Traslado a siguiente posición
11	Espera en la fila
12	Traslado a siguiente posición
13	Espera en la fila
14	Traslado a siguiente posición
15	Espera en la fila
16	Traslado a siguiente posición
17	Espera en la fila
18	Traslado a siguiente posición
19	Espera en la fila
20	Traslado a siguiente posición
21	Espera en la fila
22	Traslado a siguiente posición
23	Espera en la fila
24	Traslado a registro de datos
25	Registro de datos #2
26	Traslado a aplicación de prueba
27	Aplicación de prueba COVID-19
28	Traslado salida

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla #4, se muestra que esta actividad se compone de 14 traslados, 4 operaciones y 10 esperas. Para efectos del proyecto de mejora se realizaron 4 jornadas de pruebas en INTELH de las cuales se tuvo participación en la diagramación y coordinación. Se mostraron

resultados positivos, sin aglomeración de personas, siempre respetando los protocolos de bioseguridad que establece SINAGER. A continuación, se muestran algunas imágenes de las jornadas realizadas respectivamente.



Ilustración 21 Jornada de aplicación de pruebas #1

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 22 jornada de aplicación de pruebas COVID #2

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 23 Jornada de aplicación de pruebas COVID #3

Fuente: Elaboración propia.

La diagramación de procesos y la correcta diagramación de recorrido impactan de manera positiva, ya que se evitan los retrabajos, se aumenta la eficiencia de la realización de actividades. Mediante la utilización de estas herramientas permiten un buen control y un proceso estandarizado con el fin de encontrar oportunidades de mejora en el proceso. De las mejoras implementadas de la diagramación de procesos y diagramación de recorrido se obtuvieron los siguientes resultados.

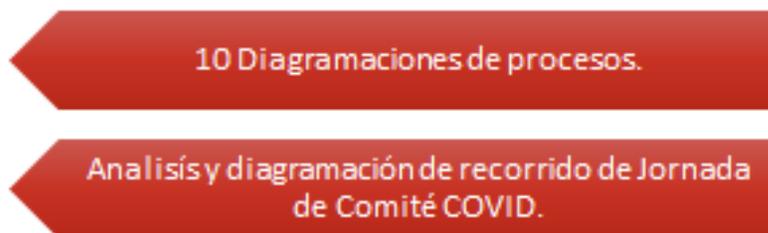


Ilustración 24 Resumen de resultados del objetivo #2

Fuente: Elaboración propia.

6.3 RESULTADOS Y ANÁLISIS PARA EL OBJETIVO #3

Al área de HSI se le aprobó el proyecto de la acreditación de la Norma ISO 45001:18 en el mes de enero del presente año. Sin embargo, en la planificación de la primera surgieron ciertas complicaciones que generaron que este proyecto se pospusiera.

En Julio del presente año, se procedió a planificar la primera fase conjunto al comité de seguridad industrial. Se elaboró un plan de proyecto con el software de MS Project, con el fin de tener definidas las asignaciones a realizarse para esta fase, con los responsables establecidos. A continuación, se muestra la planificación realizada.

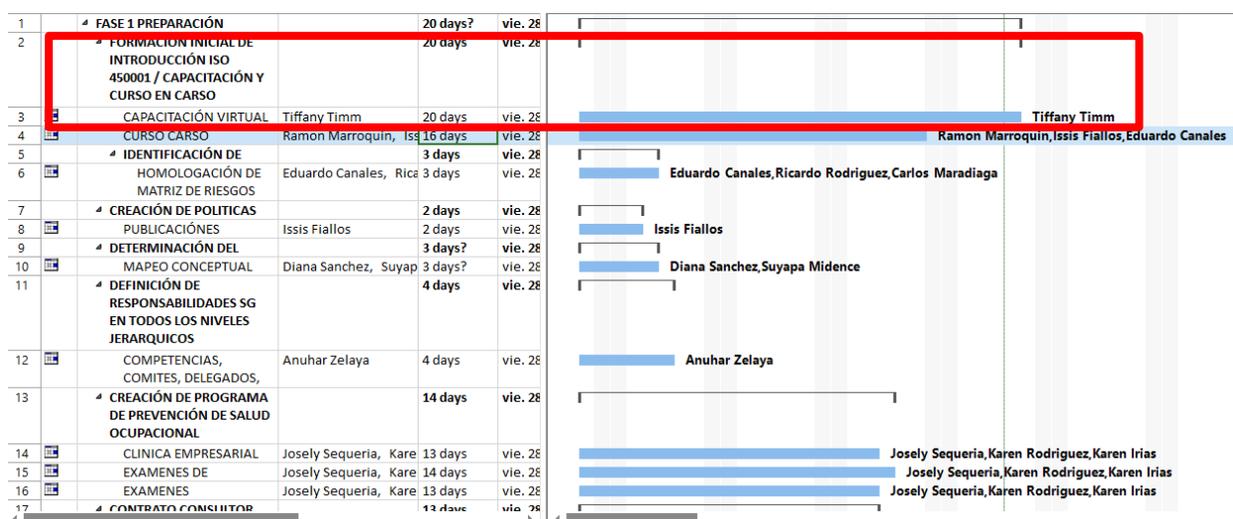


Ilustración 25 Planificación de la primera fase ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración propia.

Al comunicar las actividades correspondientes a los encargados, se procedió a realizar capacitaciones de introducción de la norma; esta es de importancia ya que la norma se enfoca en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Esta debe impartirse a cada uno de los colaboradores los cuales están compuestos por 16 gerencias, conformadas por 993 colaboradores. A continuación, se muestra el desglose de cantidad de colaboradores por gerencia respectivamente.

Ilustración 26 Cantidad de colaboradores por gerencia

Gerencia	Cantidad de colaboradores
DIRECCION GENERAL CLARO HONDURAS	3
GERENCIA CALL CENTER	45
GERENCIA CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE	375
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	2
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA	8
GERENCIA DE COMPRAS Y LOGISTICA	25
GERENCIA DE DISTRIBUCION	72
GERENCIA DE FINANZAS	33
GERENCIA DE MERCADEO	26
GERENCIA DE OPERACIONES COMERCIALES	36
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	28
GERENCIA DE REGULACION E INTERCONEXION	10
GERENCIA DE SISTEMAS	31
GERENCIA DE VENTAS MERCADO CORPORATIVO	69
GERENCIA LEGAL	7
GERENCIA TECNICA	223
TOTAL	993

Fuente: Conexión base de datos SERCOM.

Antes de realizar las capacitaciones se realizó revisión de literatura pertinente para tener claro en lo que consiste la Norma ISO 45001:2018. Se procedió a elaborar una presentación, la cual resume la finalidad de implementación de esta norma. Para ver esta, consultar anexo #1.

Para llevar un control de asistencia de la introducción a la norma, se procedió a elaborar un formato, el cual indica el nombre, código de empleado, gerencia, fecha y da la aprobación de que se recibió la introducción de esta. Por cuestiones de confidencialidad de la empresa se mostrará el formato sin la información de los colaboradores. A continuación, se muestra la constancia de introducción de la norma ISO 45001:2018.



CONSTANCIA DE CAPACITACION CERTIFICACION ISO 45001:2018

Yo, _____ con código de empleado
_____ desempeñándome en el puesto de _____ de la
gerencia de _____, hago constar que en fecha _____ de
_____ del año 2020, he recibido de parte de Recursos Humanos la capacitación de
Introducción a la Norma ISO 45001 y la Política de Seguridad y Salud en el trabajo (SST).

Firma de Colaborador

Ilustración 27 Constancia de capacitación certificación ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración propia.

En base a las constancias registradas se impartió dicha introducción de la norma a 834 colaboradores los cuales representan un 83% de la población total. El llevar un control de constancias impacta de manera positiva a la empresa ya que se lleva un mejor control y se evitan los retrabajos. De la mejora implementada se obtuvo el siguiente resultado.



834 Colaboradores capacitados con la introducción a la Norma ISO 45001:2018.

Ilustración 28 Resumen de resultados del objetivo #3

Fuente: Elaboración propia.

6.4 OTRAS ACTIVIDADES

6.4.1 SEÑALIZACIÓN

La empresa está pensando en un posible reintegro del 40% de los colaboradores, debido a esto, según los protocolos de SINAGER se deben de señalar todos los edificios con el fin de promover una nueva cultura organizacional dentro de la empresa. Se señalaron 5 edificios siendo estos Edificio Castaños, Edificio San Carlos, Edificio La Granja, Edificio la Joya y INTELH. Por efectos de confidencialidad únicamente se mostrarán las señalizaciones de INTELH. A continuación, se muestra el edificio señalado.



Ilustración 29 Señalización edificio INTELH (1/6)

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 30 Señalización edificio INTELH (2/6)

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 31 Señalización edificio INTELH (3/6)

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 32 Señalización edificio INTELH (4/6)

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 33 Señalización edificio INTELH (5/6)

Fuente: Elaboración propia.



Ilustración 34 Señalización edificio INTELH (6/6)

Fuente: Elaboración propia.

La señalización de los edificios impacta de manera positiva a la empresa, ya que se promueve una nueva cultura organizacional y se cumplen con los requerimientos establecidos por la OPS y SINAGER. Con el fin de tener una buena organización en el retorno del 40% de los colaboradores. De la mejora implementada se obtuvo el siguiente resultado.

6.4.2 CLÍNICA CORPORATIVA

A la empresa se le fue aprobado un nuevo proyecto, siendo este la clínica corporativa. Se elaboro un diagrama de flujo de proceso de agendar cita en la clínica. A continuación, se muestra el diagrama de flujo.

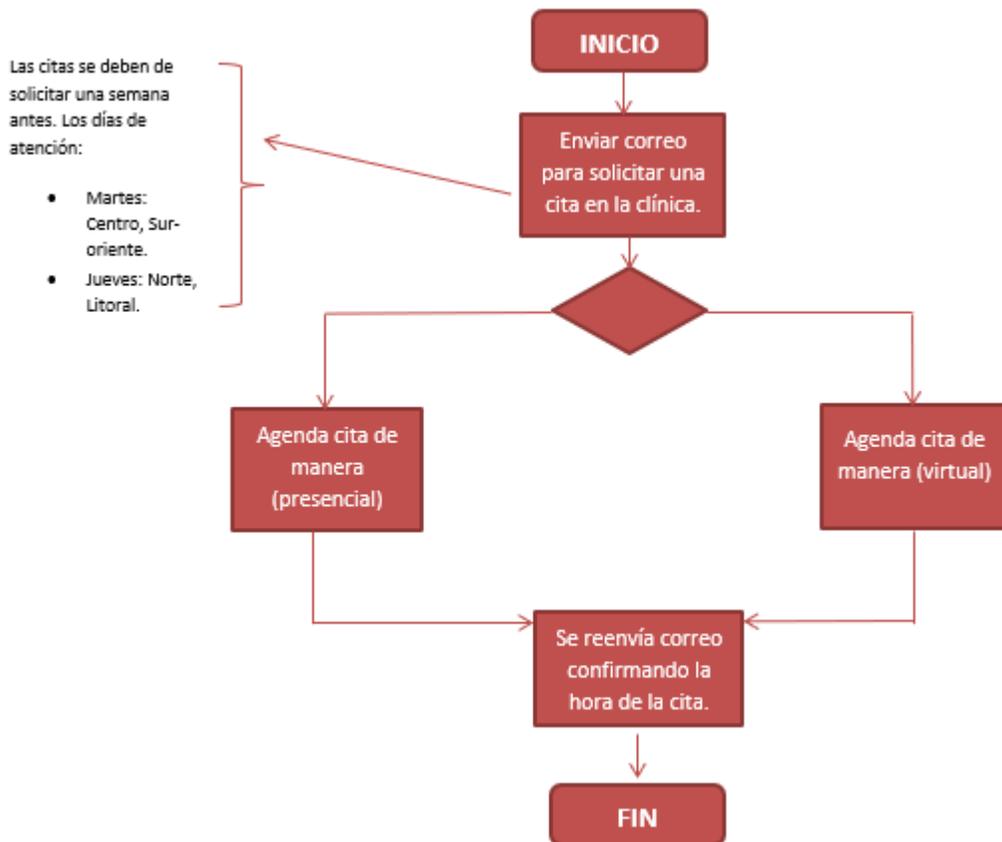


Ilustración 35 Diagrama de Flujo de proceso de Agendar cita en Clínica Corporativa

Fuente: Elaboración propia.

Al tener definidos los procesos y la distribución de la clínica en el edificio, se procedió a elaborar una presentación informativa, la cual se presentó a los gerentes de cada una de las áreas con el fin de dar a conocer que la clínica ya inició sus operaciones. En esta presentación se da a conocer los datos de la doctora, los beneficios de la clínica, el proceso de agendar cita y los horarios de atención de esta. Para ver la presentación de la clínica corporativa, consultar anexo #2.

6.4.3 CONTROL DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS

El área de HSI se encarga de proveer medicamentos para los botiquines de las diversas tiendas, gerencias y edificios, sin embargo, no contaban con un control de constancias. Al observar que el control de constancias que se mencionó en el objetivo 1 tuvo un impacto positivo, se procedió a realizar un formato de control de constancias de entrega de medicamentos; con el fin de tener almacenadas las constancias y así poder llevar un mejor control. Se utilizó la señalización de semáforo para poder identificar que constancias están completas, en proceso e incompletas. A continuación, se muestra una parte del formato.

 CONTROL DE MEDICAMENTOS 					
No. Constancia	Tienda/Gerencia/Oficina	Encargado	Codigo	Enviado	Estado
1	EDIFICIO CLARO CASTAÑOS	ROSA BUSTILLO	905622	martes 18 de agosto de 2020	3
2	TIENDA CITY MALL TGU	JUDITH VIGIL	904249	viernes 14 de agosto de 2020	2
3	TIENDA VILLANUEVA	MIRIAN LOPEZ	902833	jueves 13 de agosto de 2020	3
4	TIENDA SIGUATEPEQUE	ROBERTINA MARTINE	902624	jueves 13 de agosto de 2020	2
5	TIENDA MALL PREMIER	JOSELYN PINEDA	905141	jueves 13 de agosto de 2020	3
6	TIENDA MALL CASCADAS	GERMAN MONCADA	904624	lunes 31 de agosto de 2020	3
7	TIENDA CLARO DANLI	YARITZA GODOY	904432	jueves 03 de septiembre de 2020	3
8	TIENDA CLARO MULTIPLAZA SPS	FANNY RIVERA	902836	viernes 04 de septiembre de 2020	3
9	TIENDA GALERIAS DEL VALLE	FELIX ZUNIGA	905691	jueves 24 de septiembre de 2020	2
10	GERENCIA JURIDICA	CLAUDIA CORTES	903869	jueves 24 de septiembre de 2020	3
11	CLARO PROCERES SPS	MARIA AMAYA	904722	jueves 24 de septiembre de 2020	2

Ilustración 36 Formato control de constancias de medicamentos

Fuente: Elaboración propia.

Simbología		
Pendiente		1
En proceso		2
Archivado		3

Ilustración 37 Indicador de semáforo 2

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la ilustración 36, el indicador semáforo se compone por colores estos tienen una descripción específica que indica el estado de la constancia registrada, a continuación, se detalla respectivamente.

- Pendiente: se elaboró la constancia, pero no se ha enviado lo solicitado.
- En proceso: se elaboró la constancia y se realizó el envío de lo solicitado, aun no se tiene el documento firmado y almacenado.
- Archivado: el documento está completo en su totalidad y respectivamente almacenado.

Se implementó una tabla de verificación, en la cual se inserta el número de constancia y luego despliega la información correspondiente de la constancia. A continuación, se muestra la tabla resumen.

Verificación	
No. Constancia	2
Tienda/Gerencia/Oficina	TIENDA CITY MALL TGU
Encargado	JUDITH VIGIL
Código	904249
Enviado	viernes 14 de agosto de 2020
Estado	2

Ilustración 38 Tabla resumen de control de constancias de medicamentos

Fuente: Elaboración Propia.

VII. CONCLUSIONES

1. En el área de HSI se registró un total de 507 constancias comprendidas del mes de marzo hasta julio, están plenamente actualizados con su información correspondiente y su total llenado; se actualizó el inventario vigente. Se generó un nuevo formato de control de constancias y se mejoró el proceso de recepción y entrega de insumos. Se creó una herramienta que permite llevar un control de constancias con indicadores del estado de estas, logrando una búsqueda eficiente de estas y para la operación correcta de dicho proceso.
2. Se diagramaron y actualizaron 10 procedimientos del área de HSI con la información correspondiente a los procedimientos realizados. Se cambió el área donde se realizaban las jornadas de pruebas COVID y se generó un diagrama de recorrido que permite un buen flujo. Se realizaron 4 jornadas de aplicación de pruebas, estas mostraron resultados positivos y se evitaron las aglomeraciones de personas.
3. Se realizó la planeación de la primera fase de implementación de la norma ISO 45001:2018 y se impartieron capacitaciones de introducción a la certificación de dicha norma. Esta se impartió a 834 colaboradores los cuales representan el 83% de la población de la empresa, esto se identificó en base a las constancias que corroboran que los colaboradores recibieron dicha capacitación.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Comunicar en el área de HSI cualquier cambio generado en el proceso de documentación de constancias, con el fin de llevar un control fluido y ordenado, con información que esté vigente a la fecha, evitando confusiones y/o retrabajo y que únicamente contenga información relacionada con esta.
2. Planificar y coordinar con antelación las actividades a realizar, con el fin de manejar un buen flujo ahorrando tiempo y retrabajos.
3. Revisar los diagramas de flujo de procesos constantemente, con el fin de tener información actualizada y evitar retrabajos a la hora de realizarse las actividades.
4. Actualizar la base de datos de las constancias de introducción a la norma ISO 45001:18 con el fin de evitar los retrabajos y llevar un mejor control de este.
5. Planificar la segunda fase de implementación de la acreditación de la Norma ISO 45001:2018 con anticipación, con el fin de llevar una mejor proyección y coordinación de esta.
6. Leer o refrescar la mente y conocimientos sobre la ISO 45001:18 para obtener un control interno exitoso en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Cisneros, Brenda, y Wendy Ruiz. s. f. «Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011"», 194.
- «Claro - Personas | Claro: Teléfono celular y fijo, Internet, Tele». s. f. Accedido 1 de agosto de 2020. <http://www.claro.com.hn/personas/>.
- Espinoza, Félix Gustavo Espinoza. s. f. «IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA SAP EN LA GESTIÓN DE PROCESOS PRESUPUESTALES EN UNA ORGANIZACIÓN PERUANA», 61.
- Guarango, Loja, y Jessica Carolina. s. f. «Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA LTDA.», 120.
- «Identificación de Indicadores de Resultado En Salud En Atención Primaria. Una Revisión de Revisiones Sistemáticas | Elsevier Enhanced Reader». s. f. Accedido 5 de febrero de 2020. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2017.08.001>.
- «ISO 45001:2018(es), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso». s. f. Accedido 11 de agosto de 2020. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>.
- Londoño, Melissa Millán. s. f. «DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA EL LICEO TALLER SAN MIGUEL», 69.
- Mallol, Dr Estanislau Pastor. s. f. «USO DE DIAGRAMAS DE FLUJO Y SUS EFECTOS EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE CONTENIDOS PROCEDIMENTALES. ÁREA DE TECNOLOGÍA (ESO)», 74.
- «Manual de Bioseguridad por motivo de Pandemia COVID-19.pdf». s. f. Accedido 14 de agosto de 2020. <http://www.ccichonduras.org/spanish/comunicados/2020/Abril/Comunicados%20Web%20-%20Emergencia%20Covid%2019/Protocolos%20Bioseguridad%20para%20Centros%20de%20Trabajo/Manual%20de%20Bioseguridad%20por%20motivo%20de%20Pandemia%20COVID-19.pdf>.
- Muñoz, Nelson. s. f. «El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana».
- Murillo, Angie. 2019. «DOCUMENTACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS EN COCESNA». UNITEC.
- Neira, Alexandra Puentes, y Carlos Andres Guevara Romero. 2015. «INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS, UN ANALISIS DEL ESTADO DEL ARTE BASADO EN LAS PUBLICACIONES CIENTIFICAS ACTUALES», 64.
- Peréz, Aida. s. f. «Importancia de la definición de indicadores de gestión - GestioPolis». <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-definicion-de-indicadores-de-gestion/>.

«Perez-Ursula.pdf». s. f. Accedido 11 de agosto de 2020.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Ursula.pdf>.

Rodriguez, Yenny Marcela Rodriguez. 2015. «"DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDA ISO 9001:2000 EN GEPOL (GRUPO EMPRESARIAL PUNTO COLOMBIA), CARTAGO, VALLE DEL CAUCA"» Universidad Tecnologica de Pereira.
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/788/658562R696ds.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sánchez, Román Flores. s. f. «Metodología para la elaboración de procedimientos operacionales normalizados, aplicables al manual de aeródromo», 138.

«tesis.pdf». s. f. Accedido 11 de septiembre de 2020.
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/15436/tesis.pdf?sequence=3>.

«Velásquez - INGENIERO INDUSTRIAL.pdf». s.f. Accedido 9 de agosto de 2020.
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_ME T.pdf.

Velásquez-Restrepo, Paula Andrea, Sandra Milena Velásquez-Restrepo, Margarita Velásquez-Lopera, y Jhon Villa-Galeano. 2017. «Implementación de la gestión de riesgo en los procesos misionales de la Sección de Dermatología de la Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia) siguiendo las directrices de la norma ISO 9001:2015». *Gerencia y Políticas de Salud* 16 (33): 78-101. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps16-33.igrp>.

S. f. Accedido 9 de agosto de 2020. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>.

ANEXOS

Anexo 1 Presentación ISO 45001:18

Seguridad e Higiéné

EL MUNDO ESTÁ CAMBIANDO



Ilustración 39 Presentación ISO 45001:18 (1/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiéné



La salud y el bienestar de los trabajadores en cualquier puesto de trabajo son fundamentales para el desarrollo y progreso de una organización, ya que los trabajadores suponen su activo fundamental.

Por lo que los accidentes laborales afectan al rendimiento de los trabajadores, las acciones o ambientes inseguros nos pueden conducir a cometer errores en el trabajo.

Esto puede influir a nivel económico a la empresa, además de afectar a su reputación e imagen.



Con el fin de garantizar la integridad de los trabajadores, surgen ISO 45001 y los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Ilustración 40 Presentación ISO 45001:18 (2/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiéné

Introducción a Sistemas de Seguridad y Salud: ISO 45001-2018



Las siglas ISO representan a la Organización Internacional para la Estandarización; organismo responsable de regular un conjunto de normas para la fabricación, comercio y comunicación en todas las industrias y comercios del mundo.

La Norma ISO 45001 es la primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permite desarrollar de forma integrada con los requisitos establecidos en otras normas como la Norma ISO 9001 y la Norma ISO 14001.



El objetivo de esta norma es de ayudar a las organizaciones a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, etc.)



Ilustración 41 Presentación ISO 45001:18 (3/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiéné

¿Qué es ISO 45001?

La ISO 45001 es una norma internacional que determina qué requisitos aseguran la Salud y Seguridad en el Trabajo, brindando orientación para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)



Esta puede ser implantada en todo tipo de empresas, independientemente de su naturaleza, tamaño y tipo de actividad, permitiendo garantizar la seguridad y salud en toda organización que decida implantar un SGSST



ISO 45001 fue lanzada en el año 2018, sustituyendo a la anterior norma de referencia, OHSAS 18001



Ilustración 42 Presentación ISO 45001:18 (4/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiéné

¿Qué es un SGSST?

Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) es una herramienta destinada a proteger a los trabajadores desde la propia estrategia de la organización, garantizando un entorno seguro de trabajo para todos los empleados.

Como todo Sistema de Gestión, la implantación de un SGSST debe estar liderada por la Alta Dirección, promoviendo una cultura de seguridad en la empresa y haciendo partícipes a todos los empleados de la compañía

Como todo sistema de gestión, sus principios residen en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar):



Ilustración 43 Presentación ISO 45001:18 (5/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiéné

Requisitos Mínimos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- **Evaluación inicial de riesgos:** Estimar los riesgos que no hayan podido evitarse desde el diseño de puestos de trabajo y actividades, para ver medidas que deben adoptarse.
- **Designación de responsabilidades:** La dirección será quien designe responsabilidades dentro de la organización en materia preventiva.
- **Formación e información de los trabajadores:** formación obligatoria para trabajadores en prevención y riesgos a los que están expuestos en su puesto de trabajo.



- **Plan de prevención:** Es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión con una política de prevención de riesgos laborales y cumplimiento de RGMPH (PRL)
- **Auditorías de prevención:** controles, procesos, formatos, etc.



Ilustración 44 Presentación ISO 45001:18 (6/7)

Fuente: Elaboración propia.

Seguridad e Higiene

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

JEFES	ADMINISTRACIÓN	TRABAJADORES
		
<ul style="list-style-type: none">- Definir la política de SST- Cumplir la normativa PRL- Disposición completa- Elaborar plan de trabajo en SST- Promover la participación- Asignar responsabilidades- Prevención de Riesgos	<ul style="list-style-type: none">- Habilitar al responsable de seguridad y salud en el trabajo en trabajos de gestión SST.- Proporcionar asesoría técnica a las partes interesadas- Llevar a cabo la vigilancia delegada del SGSST	<ul style="list-style-type: none">- Gestión del cuidado personal- Facilitar información sobre el estado de salud- Ejecución de la normativa- Comunicar peligros y riesgos- Ser partícipes en las actividades de formación- Cumplir los objetivos de PRL



Claro que sí

Ilustración 45 Presentación ISO 45001:18 (7/7)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2 Presentación Clínica Corporativa

Departamento de Seguridad Industrial e Higiene

CLÍNICA CORPORATIVA

Gerencia de Recursos Humanos
SERCOM de Honduras S.A. de C.V.



Ilustración 46 Presentación Clínica Corporativa (1/3)

Fuente: Elaboración Propia

COMPETENCIAS DE LA CLÍNICA



- ✓ Consultas de 1er nivel, atención con remisiones a especialistas de ser necesario.
- ✓ Mapeo de la condición medica de los colaboradores, de los exámenes realizados.
- ✓ Plan de seguimiento según evaluaciones.
- ✓ Aseguramiento en programación de salud ocupacional y nutricional.
- ✓ Atención de primeros auxilios.
- ✓ Seguimiento de control epidemiológico.
- ✓ Evaluaciones de reintegro e incapacidades.
- ✓ Elaboración de informes de estadísticas.

Ilustración 47 Presentación Clínica Corporativa (2/3)

Fuente: Elaboración propia.

PLANO DE LAYOUT DE CLÍNICA EN EDIFICIO CASTAÑOS



Ilustración 48 Presentación Clínica Corporativa (3/3)

Fuente: Elaboración propia.

Cabe a mencionar que en la ilustración 47 se muestra el layout de la Clínica Corporativa. Sin embargo, debido a las medidas de bioseguridad que establece SINAGER, únicamente de atenderán a los pacientes que establecieron una cita previa, es decir que únicamente estará el doctor y el paciente que será atendido de la sala.