

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA, ASÍ
COMO EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA ESTACIÓN DE
SERVICIO BRIO LA PODEROSA (ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE
Y MINI MERCADO)**

JAIRO ALBERTO PARRA PARRA
LAURA MARCELA QUIRAMA LONDOÑO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TESIS DE GRADO
PEREIRA, JULIO DE 2010



**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA, ASÍ
COMO EL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN LA ESTACIÓN DE
SERVICIO BRIO LA PODEROSA (ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE
Y MINI MERCADO)**

JAIRO ALBERTO PARRA PARRA
CÓD. 4520635
LAURA MARCELA QUIRAMA LONDOÑO
CÓD. 1088250796

ASESOR
CARLOS ALBERTO ACEVEDO LOSADA
INGENIERO INDUSTRIAL – ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TESIS DE GRADO
PEREIRA, JULIO DE 2010



NOTA DE ACEPTACIÓN

Pereira, Julio de 2010



DEDICATORIA

En primer lugar a nuestros padres, los cuales estuvieron siempre a nuestro lado a lo largo de todo este proceso, apoyándonos constantemente con su dedicación, conocimiento y confianza para iniciar, vivir y terminar esta importante etapa de nuestras vidas.

En segundo lugar a todas las personas que estuvieron a nuestro lado acompañándonos y contribuyendo en este proceso, el cual será fundamental en el desarrollo de nuestros proyectos de vida.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios y a nuestras familias por habernos permitido desarrollarnos personalmente y profesionalmente. Su incondicional apoyo y confianza se encuentran plasmados en cada una de las páginas de este trabajo.

En segundo lugar a la **ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA**, por habernos abierto sus puertas atendiendo todas nuestras inquietudes y suministrando toda la información necesaria para el desarrollo de dicho trabajo. Queremos reconocer de manera especial la confianza y conocimiento brindado por el señor Jorge Diego Hernández, quien nos permitió acceder a la empresa, resolviendo nuestras dudas y cuestionamientos, siempre de forma amable y afectuosa.

Por último agradecemos a nuestra institución educativa, la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, que nos llena de orgullo. Agradecemos de igual forma a la facultad de Ingeniería Industrial, a sus docentes y en especial al ingeniero Carlos Alberto Acevedo, quien aceptó dirigirnos en este proyecto, su experiencia y conocimiento es sin duda garantía de la calidad del presente trabajo.



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2. DELIMITACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
4. JUSTIFICACIÓN.....	16
5. DISEÑO METODOLÓGICO	17
6. MARCO REFERENCIAL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	18
7. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	43
7.1. ASPECTOS GENERALES	43
7.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	47
7.3. DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD....	58
7.4. DISEÑO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL.....	65
7.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	87
7.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	95
8. MARCO REFERENCIAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA	96
9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA	112
9.1. PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA.....	114
10. CONCLUSIONES.....	122
11. RECOMENDACIONES.....	123
12. BIBLIOGRAFÍA.....	124
13. ANEXOS	126



CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 SALUD.....	44
Tabla 2 RIESGOS PROFESIONALES.....	45
Tabla 3 PENSIONES.....	45
Tabla 4 PERSONAL EDS BRIO LA PODEROSA.....	48
Tabla 5 DISTRIBUCION POR GENERO.....	50
Tabla 6 GRUPOS ETAREOS.....	50
Tabla 7 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA.....	51
Tabla 8 NIVEL DE ESCOLARIDAD.....	52
Tabla 9 ESCALA SALARIAL.....	52
Tabla 10 MAQUINARIA, HERRAMIENTA Y EQUIPOS.....	54



CONTENIDO DE FIGURAS

Grafico 1 SALUD	45
Grafico 2 PENSIONES	46
Grafico 3 ORGANIGRAMA GENERAL.....	47
Grafico 4 DISTRIBUCIÓN POR GENERO	50
Grafico 5 GRUPOS ETAREOS.....	51
Grafico 6 ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA.....	51
Grafico 7 NIVEL DE ESCOLARIDAD	52
Grafico 8 ESCALA SALARIAL	53
Grafico 9 DESCRIPCION DEL PROCESO.....	57



CONTENIDO DE ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE CONVOCATORIA DE CREACION.....	126
ANEXO B. FORMATO HOJA DE INSCRIPCIÓN.....	127
ANEXO C. FORMATO DE TARJETONES DE VOTOS.....	128
ANEXO D. FORMATO ACTA DE APERTURA DE ELECCIONES.....	129
ANEXO E. FORMATO ACTA DE CIERRE DE VOTACIONES.....	130
ANEXO F. FORMATO ACTA DE ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN.....	131
ANEXO G. FORMATO INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE COPASO	132
ANEXO H. FORMATO ACTA DE REUNION	135
ANEXO I. HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL	137
ANEXO J. GUIA DE INFORMACION GENERAL DE MEDICAMENTOS.....	139
ANEXO K. FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO	140
ANEXO L. FORMATO FICHA TOXICOLOGICA	141
ANEXO M. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	143
ANEXO N. FORMATO REGISTRO DE AUSENTISMO LABORAL.....	144
ANEXO O. FORMATO DE ACCIDENTES DE TRABAJO.....	145
ANEXO P. FORMATO DE INCAPACIDADES	146
ANEXO Q. GUIA DE INVESTIGACION ENFERMEDAD PROFESIONAL.....	147
ANEXO R. FORMATO CONTROL DE ELEMENTOS DE PROTECCION	148
ANEXO S. FORMATO CONTROL DE EXTINTORES.....	149
ANEXO T. FORMATO CONFORMACIÓN BRIGADAS.....	150
ANEXO U. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	151
ANEXO V. MANUALES DE FUNCIONES	185
ANEXO W. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	227



RESUMEN

La Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, es una empresa localizada en el departamento del Valle del Cauca, en el municipio del Alcalá, perteneciente al sector de servicios con la comercialización de combustibles líquidos al detal.

La presencia de esta en la zona, ha dinamizado las actividades comerciales por los productos ofrecidos a sus visitantes, dándole un mayor valor agregado a todas las actividades que se desarrollan y que requieren el aprovisionamiento de combustible.

Durante el primer año de existencia la empresa se ha ido ganando el reconocimiento de los lugareños y de aquellos visitantes que requieren de sus servicios, los cuales han encontrado en la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA un sitio diferente y ameno al cual se quiere regresar.

De esta manera los propósitos fijados por está en el corto, mediano y largo plazo están orientados al crecimiento y desarrollo a nivel organizacional y por consiguiente al mejoramiento en la calidad del servicio que se le presta al público.

La Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, conoce el nivel de peligrosidad de su actividad y de los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos sus trabajadores, por lo tanto la preocupación ha sido permanente desde el momento en que se dio apertura. Actualmente el personal administrativo ha iniciado actividades orientadas a promover ambientes de trabajo y condiciones físicas, mentales y sociales saludables a todos sus colaboradores, donde un trabajador sano y satisfecho significa un elemento fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

Es por esto que surge la necesidad de diseñar y establecer un programa de salud ocupacional con el objetivo de promover y garantizar la seguridad y protección de todos los trabajadores de la estación.

Así mismo, debido al crecimiento de la empresa, la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, se ve en la necesidad de establecer una estructura organizacional, direccionamiento estratégico y estandarización de procesos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.



ABSTRACT

BRIO LA PODEROSA service station is an enterprise located in the department of Valle del Cauca, in the municipality of Alcalá. This enterprise belongs to the service sector, commercializing retail liquid fuels. Its actual presence in the zone has dynamized the commercial activities because of the products offered to visitors, giving a greater additional value to all the activities being developed which require a fuel supply.

During its first year of existence, the service station has gained recognition of the native people and visitors which require its services, who also have found in La Ponderosa service station a different and enjoyable place despite of the highly competed market.

This way, the purpose fixed by this enterprise in short, medium and long terms are oriented to growth and development in the organizational level, consequently to quality improvement on services delivered to the public.

BRIO LA PODEROSA service station is aware of the different perils of its business and the diverse risks its workers are exposed to, therefore, concern for these matters have been taken into account since the moment of its aperture. Actually, administration personnel has started activities driven to promote adequate physical, mental and social laboring conditions were a healthy and satisfied laborer means a paramount element for the enterprise functioning.

This is why the necessity of designing and establishing a program of occupational health comes about. This one has the objective to promote and guarantee the safety and protection of all laborers at the station.

Equally, due to the enterprise growth, Brio La Ponderosa service station is in need to establish an organizational structure, strategic routing and standardization processes which will contribute to the accomplishment of organizational objectives.



INTRODUCCIÓN

Todas las empresas prestadoras de servicios, tanto del sector oficial como privado, deben lograr brindar la mayor satisfacción a sus clientes con el fin de optimizar los esfuerzos y acciones que se emprendieron desde un inicio; pues si bien la razón de ser es el cliente, se deben establecer un conjunto de labores que vayan de la mano con todas y cada una de las necesidades que se requieran, en un armónico trabajo de equipo, que involucre a todos los integrantes de la organización y así se logran las metas que se pretendan alcanzar.

Para la Estación de servicio BRIO LA PONDEROSA es fundamental contar con una fuerza de trabajo saludable, ya que es uno de los bienes más preciados que puede tener una empresa, los cuales no solo contribuyen a la productividad de la organización si no también a la motivación, satisfacción y desarrollo integral y profesional de cada uno de los trabajadores. La salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la prevención y el control de enfermedades, accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo, así mismo procura generar ambientes sanos de trabajo, promoviendo el bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores.

En segundo lugar un factor importante para el crecimiento de la organización, se atribuye a una estructura organizacional que sirva de marco capaz de contener e integrar todos los órganos, las personas, las tareas, las relaciones, los recursos. Esta estructura funciona como el esqueleto de la organización y ofrece el esquema que permite coordinar todos los elementos vitales para su funcionamiento.

Un elemento fundamental dentro de la estructura organizacional es el direccionamiento estratégico de la empresa, el cual es un instrumento donde se establece la razón de ser de la organización y la orientación de las actividades encaminadas al cumplimiento de objetivos organizacionales. La estandarización de procesos igualmente es un elemento fundamental, que le permite a la empresa el control y coordinación de sus actividades y como resultado final el reconocimiento por parte de sus clientes.

Considerando estos factores, el presente trabajo se realiza en la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, donde se propone en primer lugar desarrollar un programa integral y permanente de salud ocupacional, donde las actividades de salud y seguridad estén integradas con las de producción, con el fin de proporcionar unos requisitos mínimos de salud, higiene y seguridad en cada uno de los puestos de trabajo con el objetivo de proteger la salud de los empleados, y en segundo lugar el diseño de una estructura organizacional que permita el crecimiento y posicionamiento de la empresa.



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DIAGNOSTICO O SITUACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente dentro de la normatividad Colombiana, existen disposiciones de ley para los establecimientos dedicados a la venta de combustible al detal, las cuales han exigido a los propietarios de dichas Estaciones de Servicio dar el debido cumplimiento a estas, con el fin de obtener la legalidad necesaria para el buen funcionamiento del negocio. Adicionalmente, se ha venido observando dentro del municipio de Pereira el crecimiento de estos establecimientos con nuevos y mejorados portafolios de servicios (Restaurante, Mini mercado entre otros), lo que ha generado mayor competitividad dentro del mercado, por lo tanto se ha creado la necesidad de implementar una estructura organizacional y administrativa, las cuales mejorarán el desempeño de la empresa y permitirá darle un valor agregado a todos los servicios prestados.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La Estación de Servicio BRÍO "La Ponderosa" cuenta con una estructura organizacional y administrativa que soporte el crecimiento continuo de la empresa?

SISTEMATIZACIÓN

¿La Estación de Servicio BRÍO "La Ponderosa" cuenta con el respectivo manual de funciones para los diferentes cargos?

¿La Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa" cuenta con el manual de procesos y procedimientos?

¿La Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa" cuenta con un plan de direccionamiento estratégico?

¿La Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa" cuenta con una estructura organizacional y administrativa?

¿La Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa" funciona bajo un reglamento interno de trabajo?

¿La Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa" cuenta con el programa de salud ocupacional?



2. DELIMITACIÓN

TEMA

Elaborar, desarrollar e implementar la documentación legal y administrativa para el adecuado funcionamiento de la Estación de Servicio BRIO "La Ponderosa", haciendo uso de herramientas administrativas y disposiciones de ley del gobierno Colombiano con respecto a las diferentes condiciones de seguridad que se deben manejar e implementar en establecimientos dedicados a la comercialización de combustible al detal, de esta manera se establecerán instrumentos que servirán de apoyo en cada uno de los puestos de trabajo mejorando la productividad de los empleados.

ESPACIO

Este estudio se realizará en la zona rural ubicada en la vereda El Contenido, finca La Ponderosa, Km 9 vía Alcalá, municipio de Pereira, departamento de Risaralda.

TIEMPO

Este estudio se desarrollará durante los próximos 5 meses del presente año.



3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estructura organizacional y administrativa, así como el programa de salud ocupacional que permita el mejoramiento continuo de la empresa.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Documentar el manual de procesos y procedimientos.
- Realizar el manual de funciones.
- Crear un plan de direccionamiento estratégico.
- Realizar el reglamento interno de trabajo.
- Diseñar el programa de salud ocupacional, que permita el cumplimiento de la normatividad.



4. JUSTIFICACIÓN

La ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA con el fin de conocer las condiciones de salud y las condiciones de trabajo que influyen en la productividad de la empresa ha decidido realizar un Programa de Salud Ocupacional en el cual se puedan establecer procedimientos y actividades encaminadas a garantizar la calidad de vida de sus trabajadores y así mismo disminuir los riesgos que se presentan en la actividad diaria y las enfermedades profesionales que se puedan presentar, con el objetivo de dar cumplimiento a la norma legal vigente en Colombia sobre salud ocupacional y seguridad integral.

De igual manera la ESTACIÓN DE SERVICIO BRÍO LA PONDEROSA reconoce la importancia de orientar administrativamente su empresa en pro de alcanzar los objetivos propuestos por la administración, es por esto que ve la necesidad de desarrollar una estructura organizacional y administrativa que le dé una identidad a la empresa además que estandarice los procesos con el objetivo de optimizar y brindar un mejor servicio.



5. DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación correspondiente a este proyecto es de tipo CUALITATIVA-DESCRIPTIVA.

Basándonos en este tipo de investigación cualitativa, donde se caracteriza por el estudio de la calidad de las actividades, relaciones, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema, la investigación está orientada bajo este tipo de características donde inicialmente se identifica la situación actual de la empresa, las ineficiencias presentes, el tipo de metodología administrativa utilizada, el cual permita posteriormente plantear y diseñar planes de acción que faciliten la solución de problemas.

En segundo lugar se basa en una investigación descriptiva donde inicialmente se entra a conocer la situación presente a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas con el fin de poder relacionar diferentes variables, que permitan establecer la conducta de una frente a la otra, su grado de dependencia y sus posibles soluciones que armonicen el comportamiento entre ellas.



6. MARCO REFERENCIAL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

MARCO LEGAL

La Ley 100 de 1993 estableció la estructura de la Seguridad Social en el país, con tres componentes como son: El Régimen de Pensiones, La Atención en Salud y El Sistema General de Riesgos Profesionales. Cada uno de los cuales tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo.

En el caso específico del Sistema de Riesgos Profesionales, existe un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional.

El pilar de esta Legislación es el Decreto Ley 1295 de 1994, cuyos objetivos buscan establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, fijar las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, vigilar el cumplimiento de cada una de las normas de la Legislación en Salud Ocupacional y el esquema de administración de Salud Ocupacional a través de las ARP.

Particularmente, el decreto 1295 en su Artículo 21 Literal d, obliga a los empleadores a programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación. En el Artículo 22 Literal d, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas.

En la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 4 y Parágrafo 1, se obliga a los empleadores contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular, de conformidad con sus riesgos potenciales y reales y el número de los trabajadores. También obliga a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional, de acuerdo a la severidad de los riesgos y el número de trabajadores expuestos. Igualmente los programas de Salud Ocupacional tienen la obligación de supervisar las normas de Salud Ocupacional en toda la empresa, y en particular, en cada centro de trabajo.

Dada la complejidad y magnitud de esta tarea, se hace necesario que los programas de Salud Ocupacional sean entes autónomos, para permitir una mejor



vigilancia y supervisión en el cumplimiento de cada una de las normas emanadas de la Legislación de Salud Ocupacional.

De acuerdo a lo estipulado anteriormente, y siguiendo el espíritu contemplado en la Ley 100 de 1993, es conveniente que la Área de Salud Ocupacional continúe con su nivel de autonomía, dada la especificidad de las actividades a desarrollar y de la particularidad de su Legislación.

Entre los principales Decretos y Resoluciones que reglamentan la Salud Ocupacional en Colombia están:

- **Ley novena de 1979**, (Código Sanitario Nacional), establece la obligación de contar con un programa permanente de medicina, higiene y seguridad en los lugares de trabajo.
- **Resolución 2400 de 1979**, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- **Decreto 614 de 1984**, por el cual se determina las bases para la organización y la administración de la Salud Ocupacional en el país.
- **Resolución 2013 de 1986**, la cual establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
- **Resolución 1016 de 1989**, reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar las empresas del país.
- **Decreto 1295 de 1994**, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (A.R.P).
- **Decreto 1346 de 1994**, la cual reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
- **Decreto 1772 de 1994**, por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Decreto 1832 de 1994**, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
- **Decreto 1834 de 1994**, por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.



- **Decreto 1281 de 1994**, el cual reglamenta las actividades de alto riesgo.
- **Decreto 1771 de 1994**, reglamenta los reembolsos por accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- **Decreto 1831 de 1994**, el cual expide la tabla de clasificación de actividades económicas para el sistema general de riesgos profesionales.
- **Decreto 2644 de 1994**, la cual establece una tabla única para la indemnización de la pérdida de la capacidad laboral.
- **Decreto 692 y 1436 de 1995**, la cual expide el manual único para la clasificación de la invalidez y su respectiva tabla de valores combinados.
- **Resolución 4059 de 1995**, reportes de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- **Circular 002 de 1996**, obligatoriedad de inscripción de empresas de alto riesgo cuya actividad sea de nivel 4 o 5.
- **Decreto 776 de 1987**, modificación de las tablas de evaluación de incapacidades resultantes de accidentes de trabajo.
- **Decreto 2177 de 1989**, readaptación profesional y el empleo de personas inválidas.
- **Resolución 13824 de 1989**, de las medidas de la protección de la salud.
- **Decreto 586 de 1983**, establece los comités de salud ocupacional.
- **Resolución 006398 de 1991**, regula procedimientos en materia de salud ocupacional.
- **Resolución 001792 de 1999**, valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.
- **Resolución 2346 de 2007**, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

MARCO TEÓRICO

Programa de Salud Ocupacional

El programa de Salud Ocupacional es la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Objetivos de la salud ocupacional

- Velar por el bienestar físico, mental y emocional de la colectividad, que permitan que la empresa cumpla los objetivos propuestos.
- Orientar a los integrantes del Comité sobre el Marco Legal, estipulado en los Decretos 614/84 1295/94 y en la Resolución 2013/86.
- Dar las herramientas necesarias y suficientes para el desempeño de su labor en la empresa.
- Indicar los parámetros para el funcionamiento interno y externo del Comité
- Orientar un plan estratégico para el aprovechamiento de los recursos existentes.

Propósito del Programa de Salud Ocupacional

- Prevenir las consecuencias de las enfermedades.
- Para prevenir las consecuencias de los accidentes que producen pérdidas personales y materiales.

Importancia de un programa de Salud Ocupacional

- Es importante porque se dictan normas de Salud Ocupacional en cuanto a:
- Seguridad industrial como por ejemplo: Amputaciones de miembro del cuerpo y pérdida de la visión aguda entre otros.
- Si se cumple el programa de Salud Ocupacional, el reporte de accidentes debe ser igual a cero (0).
- Con el programa de Salud Ocupacional, no se garantiza la eliminación inmediata de las enfermedades, accidentes de trabajo, pero si disminuyen las enfermedades y los riesgos, lo que llevará a un aumento en la productividad, mayor bienestar y mejor ambiente laboral.

Componentes del programa de Salud Ocupacional

- Aspectos Generales
- Descripción de la empresa
- Diagnostico Integral de las condiciones de trabajo y salud
- Políticas en Salud Ocupacional.
- Comité Paritario en Salud Ocupacional (COPASO).
- Subprogramas de medicina preventiva y medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial.

Panorama general de factores de riesgos

Una forma de analizar las condiciones de trabajo de una empresa es utilizando la herramienta del Panorama de Factores de Riesgo, mediante la cual se recoge información, de una manera programada, sobre los factores de riesgo propios del proceso productivo. Con la elaboración del panorama de factores de riesgo se identifican aquellas situaciones que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores y en consecuencia la productividad, la calidad y los bienes de la empresa.

Clasificación de los riesgos

El siguiente cuadro muestra la clasificación de riesgos, la cual es utilizada por el Consejo Colombiano de Seguridad, esta clasificación es el resultado de un estudio interdisciplinario que involucró el análisis de las clasificaciones empleadas a nivel nacional e internacional.

FACTORES	AGENTES
FÍSICOS	Temperatura Extrema Radiaciones Ionizantes Radiaciones no Ionizantes Humedad Ruido Iluminación Vibración
QUÍMICOS	Gases



	Vapores Humos Neblinas Polvos
FÍSICO QUÍMICO	Incendio Explosiones
BIOLÓGICOS	Virus Bacterias Hongos Tétanos Animales Vectores
ERGONÓMICOS	Sobre esfuerzo físico Transporte de carga Posturas Diseño de puesto de trabajo Fuerza Movimientos repetitivos
PSICOSOCIALES	Carga de Trabajo Relaciones Personales Turnos sobre Tiempo Monotonía Insatisfacción Personal Aislamiento Desconocimiento Falta de Destreza Fatiga
MECÁNICOS	Trabajo de Altura Cortantes y pulsantes



	<p>Material en Movimiento</p> <p>Máquinas y Herramientas</p> <p>Caídas de Objetos</p> <p>Manipulación Materiales</p>
LOCATIVOS	<p>Escaleras y bandas</p> <p>Alturas Insuficientes</p> <p>Obstaculización de la Visión</p> <p>Falta de Orden y Aseo</p> <p>Falta de Señalización</p> <p>Almacenamiento Inadecuado</p> <p>Instalaciones</p> <p>Superficies deslizantes</p>
ELÉCTRICOS	<p>Contacto Indirecto</p> <p>Electricidad Estática</p> <p>Alta tensión</p> <p>Baja Tensión</p>
SANEAMIENTO	<p>Aseo</p> <p>Plagas</p> <p>Basura</p> <p>Servicios Sanitarios</p>
ORIGEN NATURAL	<p>Sísmicos</p> <p>Erupciones</p> <p>Huracanes</p> <p>Inundaciones</p> <p>Sequías</p>
SEGURIDAD	<p>Delincuencia y desorden Publico</p> <p>Incumplimiento de normas de transito</p>

Valoración de los factores de riesgo

Se realiza mediante una valoración cuali-cuantitativa, utilizando una escala para los riesgos que generan accidentes de trabajo y otra para los que generan enfermedades profesionales:

Escala de valoración para factores de riesgo que generan accidentes de trabajo.

VALOR	CONSECUENCIAS
10	Muerte o daños superiores a 5 nóminas mensuales
6	Lesiones incapacitantes permanentes y/o daños entre 1 y 5 nóminas mensuales
4	Lesiones con incapacidades no permanentes y/o daños entre el 10 y 100% de la nómina mensual
1	Lesiones con heridas leves, contusiones, golpes y/o daños menores del 10% de la nómina mensual
VALOR	PROBABILIDAD
10	Es el resultado más probable y esperado si la situación de riesgo tiene lugar.
7	Es completamente posible, nada extraño. Tiene una probabilidad de actualización del 50%.
4	Sería una coincidencia rara. Tiene una probabilidad de actualización del 20%.
1	Nunca ha sucedido en muchos años de exposición al riesgo, pero es concebible. Probabilidad del 5%.
VALOR	EXPOSICIÓN
10	La situación de riesgo ocurre continuamente o muchas veces al día.
6	Frecuentemente o una vez al día.
2	Ocasionalmente o una vez por semana.
1	Remotamente posible

Estas valoraciones permiten jerarquizar los riesgos y establecer su Grado de Peligrosidad (GP), indicador de la gravedad ante la exposición a estos, calculado por medio de la siguiente ecuación:

$$\text{Grado de peligrosidad} = \text{Consecuencias} \times \text{Exposición} \times \text{Probabilidad}$$

(GP)
(C)
(E)
(P)



Una vez establecido el grado de peligrosidad, el valor obtenido se ubica dentro de la siguiente escala, obteniéndose la interpretación (alto, medio o bajo):

1	300	600	1000			
[BAJO][MEDIO][ALTO]

Mapa de riesgos

Es un instrumento informativo dinámico que permite conocer los factores de riesgo y los probables o comprobados daños en un ambiente de trabajo. Los diferentes mapas de riesgo permiten la programación de planes de intervención preventiva y la verificación de su eficacia, una vez realizados. La identificación y valoración de los riesgos es necesaria para poder dirigir prioritariamente hacia las situaciones de mayor riesgo las iniciativas legislativas, la búsqueda de mejoras de soluciones higiénicas y de seguridad, y la vigilancia de la salud de los trabajadores.

Utilidad del mapa de riesgos

- Para obtener la información necesaria sobre las condiciones de trabajo y sus posibles efectos en la salud de los trabajadores.
- Para facilitar la implementación de medidas más efectivas dentro del Programa de Salud Ocupacional.
- Para generar planes de inversión en Salud Ocupacional ante la Gerencia de la Empresa.
- Para generar en cada empleado de la empresa un mayor compromiso y participación en la Prevención de riesgos de la Empresa
- Como apoyo a las acciones recomendadas para el seguimiento, control y vigilancia de los factores de riesgo detectados.
- La programación de las actividades de prevención posibilitando definir prioridades de intervención en las áreas a mayor riesgo.
- Como método para visualizar las acciones tomadas y de las actividades programadas y desarrolladas en el programa preventivo.

Metodología para la elaboración del mapa de factores de riesgo

- Identificar plenamente todas las secciones, áreas productivas o puestos de trabajo que conforman la empresa.
- Analizar y estudiar detenidamente todas las etapas o procedimientos que integran el proceso o los procesos productivos en la empresa.



- Basados en el orden productivo de la empresa y la distribución de los puestos de trabajo, realizar inspecciones que permitan identificar los factores de riesgos existentes y las medidas de intervención implementadas o por implementar.

Política de salud ocupacional

Es la directriz general que permite orientar el curso de unos objetivos para determinar las características y alcances del Programa de Salud Ocupacional. La política de la empresa en esta materia, debe tener explícita la decisión de desarrollar el Programa de Salud Ocupacional, definir su organización, responsables, procesos de gestión, la designación de recursos financieros, humanos y físicos necesarios para su adecuada ejecución.

Comité Paritario de Salud Ocupacional (Copaso)

El Comité Paritario de Salud Ocupacional es el organismo que debe velar por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional (medicina, higiene, medio ambiente laboral y seguridad industrial) dentro de la empresa, minimizando los riesgos profesionales.

Se debe conformar en las instalaciones de la empresa en reunión de la cual participarán el Representante Legal y sus trabajadores, dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986 y al Decreto 1295 de 1994 en su artículo 63 y las exigencias de la División de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo.

El periodo de los miembros del Comité es de dos (2) años y el empleador está obligado a proporcionar por lo menos cuatro horas semanales dentro de la jornada normal de trabajo de uno de los miembros para el funcionamiento del Comité.

Conformación

El número de personas que integran el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO) dependerá del tamaño de la obra, anotando que para aquellas obras con un número inferior a 10 trabajadores se nombrará una vigía ocupacional con su respectivo suplente al cual se le otorgan las mismas funciones que al COPASO.

Para aquellas obras con un número superior a diez trabajadores, se conformará teniendo en cuenta el siguiente esquema.

RANGO DE TRABAJADORES	NÚMERO DE REPRESENTANTES CON SUS RESPECTIVOS SUPLENTE	
	DE LOS TRABAJADORES	DEL EMPLEADOR
10-49	1	1
50-499	2	2
500-999	3	3
1000 Y MÁS	4	4

El empleador nombrará directamente sus representantes al comité, dentro de los cuales elegirá el presidente, los trabajadores elegirán los suyos mediante votación libre.

Funciones del COPASO

- Actuar como veedores del cumplimiento de los programas de salud ocupacional de la empresa.
- Participar en las actividades de promoción, divulgación y capacitación sobre medicina, higiene y seguridad, para lograr la participación de todo el personal en los programas de salud ocupacional.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y proponer medidas correctivas.
- Realizar visitas periódicas a los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas y operaciones y hacer informes sobre la existencia de factores de riesgo.

Funciones del presidente del COPASO

- Convocar y dirigir las reuniones.
- Preparar los temas que van a tratarse en cada reunión.
- Presentar ante la empresa las recomendaciones aprobadas por el comité.



- Coordinar todo lo necesario para el funcionamiento del comité.

Funciones del secretario del COPASO

- Verificar la asistencia de las reuniones.
- Tomar nota de los temas tratados y elaborar el acta.
- Llevar el archivo de las actividades realizadas y suministrar toda la información requerida.
- Mediante canales de comunicación como boletines, carteleras, informar a la comunidad de la empresa sobre las actividades, compromisos y demás aspectos relacionados con la evolución del Programa de Salud Ocupacional.

Subprogramas

Subprograma de medicina preventiva y del trabajo

Tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicológicas y físicas. Las principales actividades son exámenes médicos, clínicos y para clínicos al ingreso, periódicamente y al retiro, desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica, estudiar la toxicidad de las materias primas, prestar servicios de primeros auxilios.

Subprograma de Higiene Industrial

Es el conjunto de actividades dedicadas al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales originados en o por el lugar de trabajo, que puedan causar enfermedad e ineficiencia entre los trabajadores. Su campo cubre los ambientes mediante e panorama de factores de riesgos tanto cualitativos como cuantitativos, así como el estudio de la toxicología industrial.

Subprograma de Seguridad Industrial

Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y al control de los agentes y factores del ambiente de trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores.

Programa de capacitación y entrenamiento

Es un proceso que va más allá de la inducción y comienza con la preparación del trabajador en el oficio respectivo, la explicación de la operación, la comprobación de lo aprendido y el seguimiento del desempeño en la tarea por el tiempo que se considere necesario.



Programa de mantenimiento preventivo

Es el que se le hace a las maquinas o equipos, elementos e instalaciones locativas, de acuerdo con el estimativo de vida útil de sus diversas partes para evitar que ocurran daños, desperfectos o deterioro. Igual procedimiento deberá seguirse con los sistemas o aditamentos de control que se instalen para la disminución de los factores de riesgo. En este programa deberán aparecer las áreas, maquinas visitadas, las fechas de mantenimiento y los responsables de esas acciones.

Programa de orden y aseo

El orden es fundamental en la seguridad, la falta de él puede contribuir a muchas clases de accidentes como caídas y choques, u originar fuego. Entonces, el programa de orden y aseo debe establecer la planificación y demarcación de áreas de circulación, dispositivos de seguridad para maquinas, equipos contra incendio, ya que esto evita el acceso accidental a las partes móviles o puntos de riesgo.

Promoción de la salud en el trabajo

Es el conjunto de actividades articuladas que los diferentes actores del proceso productivo y del sistema general de riesgos profesionales realizan para modificar las condiciones de trabajo y desarrollar el potencial mental del hombre.

Reglamento de higiene y seguridad industrial

Es obligatorio para los empleadores que ocupen 10 o más trabajadores permanentes elaborar el reglamento de higiene y seguridad industrial. Este deberá ser cumplido por todos los trabajadores. Contiene las disposiciones legales acerca de la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Mediante este reglamento la empresa adquiere el compromiso de realizar las actividades del Programa de Salud Ocupacional correspondientes al funcionamiento del Comité Paritario de Salud Ocupacional y a los sub-programas de medicina preventiva y del trabajo y de Higiene y seguridad industrial, estructurando medidas encaminadas al control en la fuente, en el medio y en los trabajadores. Debe presentarse al Ministerio de Trabajo en original y copia para su aprobación. El Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial se debe modificar cuando haya cambios de actividad económica o métodos de producción y/o cuando se haya cambio de instalaciones o disposiciones gubernamentales. El Reglamento de Higiene NO es único para todas las actividades económicas. Este debe ser divulgado a todos en la empresa, la disposición legal dice que se debe fijar en por lo menos dos lugares visibles por cada centro de trabajo.



Cronograma de actividades

Es el registro pormenorizado del plan de acción del Programa de Salud Ocupacional, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas precisas de realización. Debe ser una propuesta factible que constituya una herramienta administrativa para la realización de las actividades y permita la evaluación de la gestión (cumplimiento) del Programa de Salud Ocupacional.

Evaluación de los programas de salud ocupacional

Los resultados muestran el grado de efectividad o impacto que las acciones del programa de salud han tenido sobre las condiciones de trabajo y salud de la comunidad laboral, en un periodo dado. Esta evaluación se hace a través del análisis sobre el comportamiento de la proporción de expuestos a factores de riesgo con grado de riesgo superior a 1 o grado de peligrosidad alta. De igual forma, se mide la variación en el tiempo de los índices de accidentalidad y ausentismo y las proporciones de incidencia y prevalencia de morbilidad profesional, entre otros.

Para tales efectos se comparan los resultados obtenidos al final del periodo anterior con los del periodo evaluado. Para las entidades competentes, los indicadores de mayor valor serán los índices de frecuencia y severidad de los accidentes, las tasas de ausentismo, enfermedades profesionales y cumplimiento del programa. Las autoridades de vigilancia y control establecerán el grado de ejecución del programa de salud ocupacional con base en el cumplimiento de requerimientos, normas y acciones de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.



MARCO CONCEPTUAL

SALUD

Es el estado de bienestar Físico, Mental, Social y funcional de los empleados en un sitio de trabajo, además de la ausencia de enfermedad.

TRABAJO

Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Es el conjunto de actividades encaminadas a la identificación, valoración y control de los riesgos ocupacionales presentes en el ambiente laboral.

AMBIENTE DE TRABAJO

Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

SALUD OCUPACIONAL

Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

SEGURIDAD INDUSTRIAL

Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y el control de las causas de los accidentes de trabajo.

SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

Es el sistema que garantiza los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana mediante la protección de las contingencias que la afectan.

ACTIVIDAD

Es la acción consciente, básica y exclusiva del ser humano con la cual se transforma la naturaleza, la cultura y/o la sociedad.



ACTIVIDAD ECONÓMICA

Se entiende por clasificación de empresas el acto por medio del cual el empleador clasifica a la empresa de acuerdo con la actividad económica principal dentro de la clase de riesgo que corresponda y aceptada por la entidad administradora en el término que determine el reglamento. Cuando una misma empresa tuviere más de un centro de trabajo, podrá tener diferentes clases de riesgo, para cada uno de ellos por separado, bajo una misma identificación que será el número de identificación tributaria, siempre que exista diferenciación clara en la actividad que desarrollan, en las instalaciones locativas y en la exposición a factores de riesgo ocupacional. (Decreto 1295/94) (Decreto 1530/96).

ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES (ARP)

Son las entidades encargadas de organizar la afiliación, el recaudo de las cotizaciones, el pago de las prestaciones económicas, la venta de los servicios adicionales de salud ocupacional y la prestación del servicio médico efectivo a través de las entidades promotoras de salud. En relación con los accidentes de trabajo están obligadas a vigilar y controlar la aplicación de las normas, garantizar la prestación de los servicios de salud y reconocer las prestaciones económicas que tuvieron lugar. Toda entidad administradora de riesgos profesionales está obligada a realizar actividades de prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, en las empresas afiliadas. Para este efecto deberá contar con una organización idónea estable, propia o contratada.

AUSENTISMO

Según El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas, etc.). Dicho de otra forma, es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado (siempre y cuando este último sea inferior al primero), lo que es igual al tiempo perdido.

BIENESTAR SOCIAL, ACTIVIDADES

Las actividades de Bienestar social tienen como fin mejorar la calidad de vida de la población trabajadora y su familia, a través de actividades deportivas, recreativas, culturales, planes para la adquisición de vivienda, préstamos y becas para la educación formal, la educación continua para la familia y, en general, todas aquellas actividades que tiendan a promover la salud, mejorando sus condiciones extra laborales.



CAPACITACIÓN, CONDICIONES DE SALUD

Como parte fundamental de las campañas de medicina preventiva, el trabajador debe recibir elementos teóricos y prácticos de prevención y control de enfermedades comunes, profesionales, accidentes e incidentes y primeros auxilios.

BOTIQUÍN

Es el recurso básico para las personas que prestan primeros auxilios. Debe contener antisépticos, material de curación, vendajes, tijeras, linternas y si se necesita, una camilla.

CARGAS DE TRABAJO

Las cargas de trabajo se dividen en: carga física y carga mental o psicosocial. La carga física se refiere a los factores de la labor que imponen al trabajador un esfuerzo físico; generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular. La carga mental o psicosocial está determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor. Con base en las cargas laborales se mide la calidad del ambiente del trabajador y con la adecuada planificación del ambiente del trabajo, se logra disminuirlas.

CAUSAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO

Las principales causas de los accidentes son: el agente en sí, la condición insegura, el tipo de accidente y el factor personal de inseguridad. Siempre hay factores multicausales en la ocurrencia de los accidentes de trabajo. Para su definición verdadera el investigador debe ser objetivo, analítico e imparcial. Al determinar correctamente las causas de un accidente se pueden implementar programas de capacitación. El análisis de las causas de los accidentes de trabajo sirve como información estadística y técnica.

CONDICIONES DE SALUD

Son el conjunto de variables objetivas y subjetivas de orden fisiológico y sociocultural que determinan o condicionan el perfil socio demográfico y de morbilidad de la población trabajadora. En su elaboración deben intervenir, además del personal de salud ocupacional, otras dependencias de la empresa encargadas de las acciones de bienestar social, con el fin de orientar en forma integral sus programas. Este diagnóstico se obtiene a través de un proceso de recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio-demográficos y de



morbilidad de la población trabajadora y la opinión directa de los trabajadores sobre sus condiciones (signos y síntomas) a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo, al igual que sobre los hábitos que influyen sobre su bienestar y seguridad, a través de instrumentos como el auto reporte, encuestas, entre otros.

CONDICIONES DE TRABAJO

Son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN

Para hacer capacitación en prevención se deben tener como base los manuales de seguridad, en los que se debe describir las normas y los procedimientos correctos del trabajo. Para su desarrollo debe establecerse la siguiente metodología: identificar oficios, equipos interdisciplinarios, procedimientos, riesgos y elementos de protección personal.

CONSECUENCIAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO

Son las lesiones personales y las pérdidas económicas por múltiples aspectos. Las consecuencias personales pueden ser desde lesiones pequeñas hasta la muerte. Las de tipo económico comprenden pensiones por invalidez o de sobrevivientes, indemnizaciones por incapacidad temporal o incapacidad permanente parcial y auxilio funerario, los daños que se produjeron en las máquinas y/o equipos, paro en la producción y los valores de servicios médicos y los salarios entre otros.

DEMARCACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

La señalización se entiende como la herramienta de seguridad que permite, mediante una serie de estímulos, condicionar la actuación del individuo que la recibe frente a unas circunstancias que pretende resaltar, es decir, mantener una conciencia constante de la presencia de riesgos. Para que la señalización sea efectiva y cumpla su finalidad en la prevención de accidentes, debe atraer la atención de una forma clara y contener un buen mensaje para que pueda ponerse en práctica. La demarcación de las áreas de trabajo, circulación de materiales, conducción de fluidos, almacenamiento y vías de evacuación, debe hacerse de acuerdo con las normas contempladas en la legislación vigente. Por ello, la demarcación de áreas de trabajo, de almacenamientos y de circulación debe



hacerse teniendo en cuenta los flujos de producción y desplazamiento de materiales con líneas amarillas de 10 cms de ancho.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Equipos de protección auditiva, visual, de rostro, de ropa, materiales o instrumentos destinados a proteger a los empleados de los elementos y sustancias que manipulan, con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, CASCOS

Son protectores rígidos para la cabeza usados para evitar lesiones por impacto y peligros eléctricos.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROTECCIÓN AUDITIVA

Se puede clasificar en elementos de uso intra-auricular y extra-auricular.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROTECCIÓN RESPIRATORIA

Pueden ser para polvos, neblinas, humos, gases y vapores.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, PROTECCIÓN VISUAL Y FACIAL

Se usan para dar protección al trabajador contra cuerpos extraños en los ojos, quemaduras y lesiones de impacto. Deben tener características tales como: que sean livianos, no irritantes, fáciles de lavar y desinfectar.

ENFERMEDAD COMÚN

Según el artículo 12 del Decreto 1295/94, “toda enfermedad o patología, accidente o muerte, que no hayan sido clasificados o calificados como de origen profesional, se consideran de origen común”. Las enfermedades comunes deben estar incluidas en las campañas programadas dentro del Sub-programa de medicina preventiva.

ENFERMEDAD PROFESIONAL-EP

Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional. (Art 11, Capítulo II, decreto 1295, ley 100).



ERGONOMÍA

Orienta al análisis de la actividad hacia un encadenamiento de acciones consecuentes y lógicas acordes con las capacidades y necesidades del trabajador y de la empresa. Su propósito fundamental es procurar que el diseño del puesto y la capacitación del trabajador estén de acuerdo con este concepto de bienestar, que supone un bien intrínseco para el trabajador y que además proporciona beneficios económicos para la empresa.

ESTILO DE TRABAJO SALUDABLES

Son las condiciones, hábitos y costumbres que hacen que la actividad que desarrolla la persona (trabajo, ocupación, oficio) se realice en un lugar adecuado. Son conductas y medidas de seguridad propias de su ambiente laboral para lograr un mayor desarrollo y bienestar.

RIESGO

Es la probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física de la persona, como también en los materiales y equipos.

RIESGOS EN LA EMPRESA

Según el artículo 4 del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, la clasificación de los riesgos se debe realizar en las áreas administrativas como operativas. Estos pueden ser físicos, químicos, ergonómicos, biológicos, mecánicos, eléctricos, incendio y otros. Al elaborar el documento, la empresa deberá identificar los riesgos y clasificarlos como principales o específicos, según corresponda.

RIESGOS BIOLÓGICOS

Se pueden encontrar en servicios higiénicos-sanitarios, instrumentos, desechos industriales y materias primas. Estos son: Animados, virus, bacterias, parásitos, hongos, animales, inanimados, agentes de origen animal y de origen vegetal.

RIESGOS ELÉCTRICOS

Se encuentran en redes, cajas de distribución e interruptores eléctricos, estática, entre otros.



RIESGOS ERGONÓMICOS

Son los factores de riesgo que involucran objetos, puestos de trabajo, maquinas y equipos. Estos son: sobre esfuerzo físico, manejo de cargas, posturas, entorno del trabajo, diseño de sillas, comandos, superficies y relaciones de trabajo.

RIESGOS FÍSICOS

Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que al ser percibidos por las personas pueden llegar a tener efectos nocivos según la intensidad, concentración y exposición. Estos son: Ruido, vibraciones, presiones anormales, iluminación, humedad, temperaturas extremas (calor y frio), radiaciones ionizantes y no ionizantes.

RIESGOS LOCATIVOS

Los encuentran en: pisos, techos, paneles y escaleras.

RIESGOS MECÁNICOS

Se encuentran básicamente en los puntos de operación. Herramientas eléctricas y operaciones con transmisión de fuerza.

RIESGOS PSICOSOCIALES (FACTORES)

Los factores psicosociales en el trabajo consiste en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera de trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Estos riesgos generados en el trabajo tienen su manifestación a través de patologías orgánicas, sicosomáticas y emocionales.

RIESGOS QUÍMICOS

Son los riesgos que abarcan todos aquellos elementos y sustancias que al entrar en contacto con el organismo por cualquier vía de ingreso pueden provocar intoxicación. Las sustancias de los factores de riesgo químico se clasifican según su estado físico y los efectos que causen en el organismo. Estos son: Gases y vapores, aerosoles, partículas solidas (polvos, humos, fibras), partículas liquidas (nieblas, rocíos), líquidos y sólidos.



RIESGO DE FÍSICO QUÍMICO

Entre estos factores se considera, los elementos, sustancias, fuentes de calor y sistemas eléctricos que bajo ciertas condiciones de inflamabilidad y combustibilidad puedan ocasionar incendios u explosiones q a su vez pueden traer consecuencias de lesiones personales y daños materiales.

RIESGO DE ORIGEN SOCIAL

Son los catalogados de origen climático o meteorológico (sequías, huracanes, inundaciones, etc.), y los que son generados por factores de carácter geológico o geomorfológico, caso de los terremotos, los deslizamientos de tierras, la erosión, etc.

RIESGO OCUPACIONAL

Es la posibilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteraciones del ambiente.

RIESGO DE SEGURIDAD

Son aquellas circunstancias de origen social y externas a la empresa, a las que se puede ver enfrentado el trabajador por razón de su oficio, tales como delincuencia, extorsión, secuestro, robo, asonada, condiciones de tránsito, etcétera.

RIESGOS PROFESIONALES

Son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeña, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el gobierno nacional.

FACTOR DE RIESGO

Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo: sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

GRADO DE RIESGO

Es la relación matemática entre la concentración, intensidad o el tiempo que un trabajador se encuentra expuesto a un determinado facto de riesgo, con el tiempo de exposición permitido para un nivel de concentración o intensidad dados.



FRECUENCIA

Es el número de accidentes con incapacidad durante un periodo considerado de tiempo

VULNERABILIDAD

Es la condición en que se encuentran las personas y los bienes expuesto a una amenaza. Depende de la posibilidad de ocurrencia, medidas preventivas y propagación, de la frecuencia del evento, y la dificultad en el control. Para realizar un análisis de vulnerabilidad y riesgo se deben tener en cuenta el Panorama de riesgo y la infraestructura.

ACCIDENTE CON OCASIÓN

Hace referencia al que ocurre cuando se está haciendo algo relacionado con las tareas laborales.

ACCIDENTE DE TRABAJO

Es el suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador. Los factores que causan accidentes de trabajo son técnicos, psicosociales y humanos. Algunos tipos de accidentes son: los golpes, caídas, resbalones, choques, etc.

ACCIDENTE SIN INCAPACIDAD

Es aquel que no produce lesiones o que si lo hace, son tan leves que el accidentado continúa trabajando inmediatamente después de lo ocurrido.

INCIDENTE

Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones.

ACTOS INSEGUROS O SUBESTANDARES

Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.



INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL

La incapacidad permanente parcial se presenta cuando el afiliado a riesgos profesionales, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, sufre una disminución parcial, pero definitiva, en algunas de sus facultades para realizar su trabajo habitual.

INCAPACIDAD TEMPORAL

Se entiende por incapacidad temporal, aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad que presente el afiliado al sistema general de riesgos profesionales, le impide desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado. El subsidio que recibe un empleado que tenga incapacidad temporal es equivalente al 100% de su salario base de cotización. Se paga desde el día siguiente en que ocurrió el accidente. Al terminar el periodo de incapacidad temporal el empleador está obligado a ubicar al trabajador en el cargo que desempeñaba antes del accidente o reubicarlo en cualquier otro cargo para el que esté capacitado y que sea de la misma categoría del anterior.

INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Las inspecciones de seguridad se realizan con el fin de vigilar los procesos, equipos, maquinas u objetos que, en el diagnóstico integral de condiciones de trabajo y salud, han sido calificados como críticos por su potencial de daño. Estas inspecciones deben obedecer a una planificación que incluya, los objetivos y frecuencia de inspección. Las inspecciones se deben hacer además con el fin de verificar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene establecidas (métodos correctos para operar máquinas, uso de equipos de protección personal, entre otras), el funcionamiento de los controles aplicados, así como de identificar nuevos factores de riesgo.

INVENTARIOS DE RECURSOS

Es el inventario de elementos físicos y financieros que pueden ayudar a enfrentar una emergencia.

RECURSOS FÍSICOS O LOCATIVOS

Son todos aquellos elementos necesarios para el desarrollo de las acciones del Programa tales como: 1. Consultorio dotado con los elementos indispensables para la evaluación de las condiciones de salud de los trabajadores (mesa de examen, equipo de signos vitales, balanza entre otros). 2. Muebles y equipos necesarios para el desarrollo de las acciones de tipo administrativo (archivo, escritorio, sillas y otros equipos de oficina), 3. Área con ambiente propicio para la



capacitación y con la dotación necesaria (tablero o papelógrafo, equipos audiovisuales).

RECURSOS HUMANOS

Son las personas responsables de la coordinación, planeación, organización, ejecución y evaluación de las acciones del Programa de Salud ocupacional.

RECURSOS TÉCNICOS

Son los recursos propios o contratados que permiten evaluar las condiciones de trabajo y de salud, y que incluyen equipos para el monitoreo ambiental y biológico, los análisis respectivos, así como otro tipo de instrumentos cualitativos para determinar la severidad de los factores de riesgo.

NORMAS DE SEGURIDAD

Se refiere al conjunto de reglas e instrucciones detalladas a seguir para la realización de una labor segura, las precauciones a tomar y las defensas a utilizar de modo que las operaciones se realicen sin riesgo, o al menos con el mínimo posible, para el trabajador que la ejecuta o para la comunidad laboral en general. Estas deben promulgarse y difundirse desde el momento de la inducción o re inducción del trabajador al puesto de trabajado, con el fin de evitar daños que puedan derivarse como consecuencia de la ejecución de un trabajo. Por lo tanto se deben hacer controles de ingeniería que sirven para rediseñar los procesos, la buena distribución de los puestos de trabajo y procurar instalaciones adecuadas.

FUEGO

Es el resultado de la combinación química de un material combustible con el oxígeno en presencia del calor. Normalmente éste proceso se encuentra acompañado por la generación de luz, humo y calor, aunque hay materiales tales como el hidrógeno y el alcohol en los cuales es imposible distinguir la llama a la luz del día.

COMBUSTIÓN

Proceso que se desarrolla en materiales combustibles, presentándose en ellos una oxida - reducción, es decir pérdida de electrones, en éste proceso no hay la presencia de llama, ejemplo de ello son los depósitos sin ventilación, almacenaje de materiales cuyas características químicas no



7. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Una fuerza de trabajo saludable es uno de los bienes más preciados con que cuenta cualquier empresa y en general cualquier comunidad no solo contribuye a la productividad y desarrollo del país, sino a la motivación, satisfacción y calidad de la sociedad.

Por lo tanto la Salud ocupacional busca la intervención de varias disciplinas y con la intervención de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo y de salud para la población trabajadora, mediante acciones coordinadas de promoción de la salud, la prevención y el control de riesgos, de manera que faciliten el bienestar de la comunidad laboral y la productividad de la empresa.

Mediante la propuesta de Programa de Salud ocupacional, la empresa EDS BRIO LA PONDEROSA, puede implementar acciones con el fin de mantener condiciones laborales que garanticen el bienestar, la salud de los trabajadores y la productividad de la empresa.

7.1. ASPECTOS GENERALES

NOMBRE DE LA EMPRESA

ESTACIÓN DE SERVICIO BRÍO LA PONDEROSA

RAZÓN SOCIAL

CORREA ROJAS Y CIAS C.A
EDS. LA PONDEROSA

NIT

900.238.656-9

DIRECCIÓN

Vereda el contenido finca la Ponderosa
Km 9 Vía Alcalá

TELÉFONO

Teléfono: 3327776
Celular.: 3216398446



E-MAIL

E-mail: edslaponderosa@gmail.com

CIUDAD

Pereira, Risaralda, Colombia

ACTIVIDAD ECONÓMICA

La sociedad tiene como actividad principal las siguientes actividades:

- A. Comprimir, comprar, almacenar, envasar, transportar, distribuir, comercializar líquidos combustibles tales como: Gasolina (extra-corriente) y Aceite combustible para motores (ACPM) o cualquier otro combustible.
- B. Explotar en local la prestación de servicio de restaurante al público en general.
- C. Explotar la venta y distribución de productos de consumo masivo en establecimiento especializado tipo supermercado.

NIVEL DE RIESGO

La empresa ESTACIÓN DE SERVICIO LA PONDEROSA se encuentra en un nivel de riesgo III.

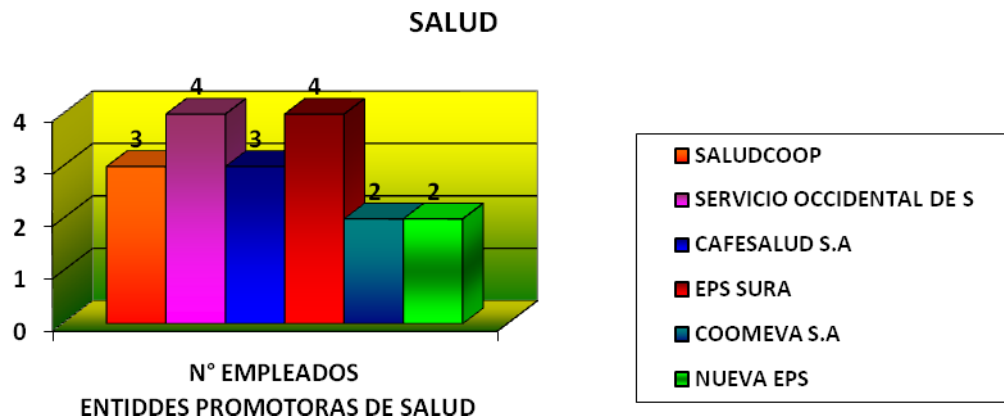
SALUD

Tabla 1 NUMERO DE PERSONAS POR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD

SALUD	ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD	Nº EMPLEADOS
	Saludcoop	3
	Servicio occidental de s	4
	Cafesalud S.A	3
	EPS Sura	4
	Coomeva S.A	2
	Nueva EPS	2
	TOTAL	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Grafico 1 SALUD



APORTES DE RIESGOS PROFESIONALES

Tabla 2 NUMERO DE PERSONAS ASEGURADAS EN RIESGOS PROFESIONALES

ARP	ENTIDAD ASEGURADORA DE RIESGOS PROFESIONALES	N° EMPLEADOS
	ARP SURA	18
	TOTAL	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

FONDO DE PENSIONES Y CESANTÍAS

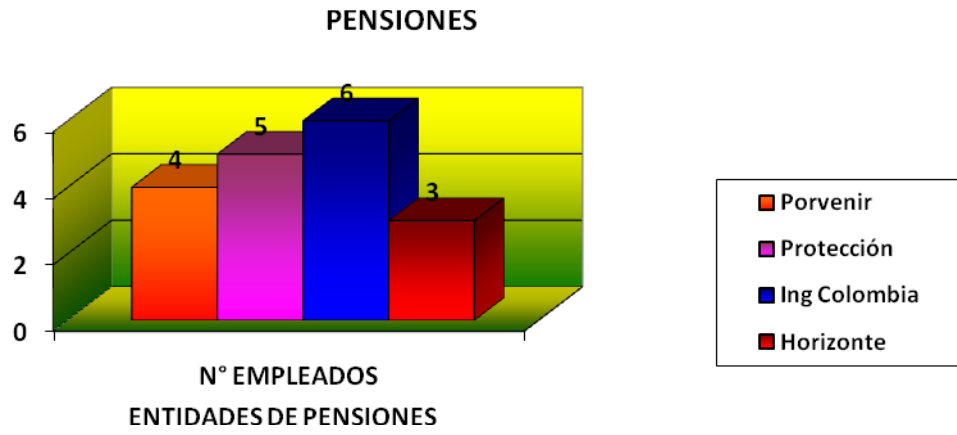
Tabla 3 NUMERO DE PERSONAS POR FONDO DE PENSIONES

PENSIONES	FONDOS DE PENSIONES	N° EMPLEADOS
	Porvenir	4
	Protección	5
	Ing. Colombia	6
	Horizonte	3
	TOTAL	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.



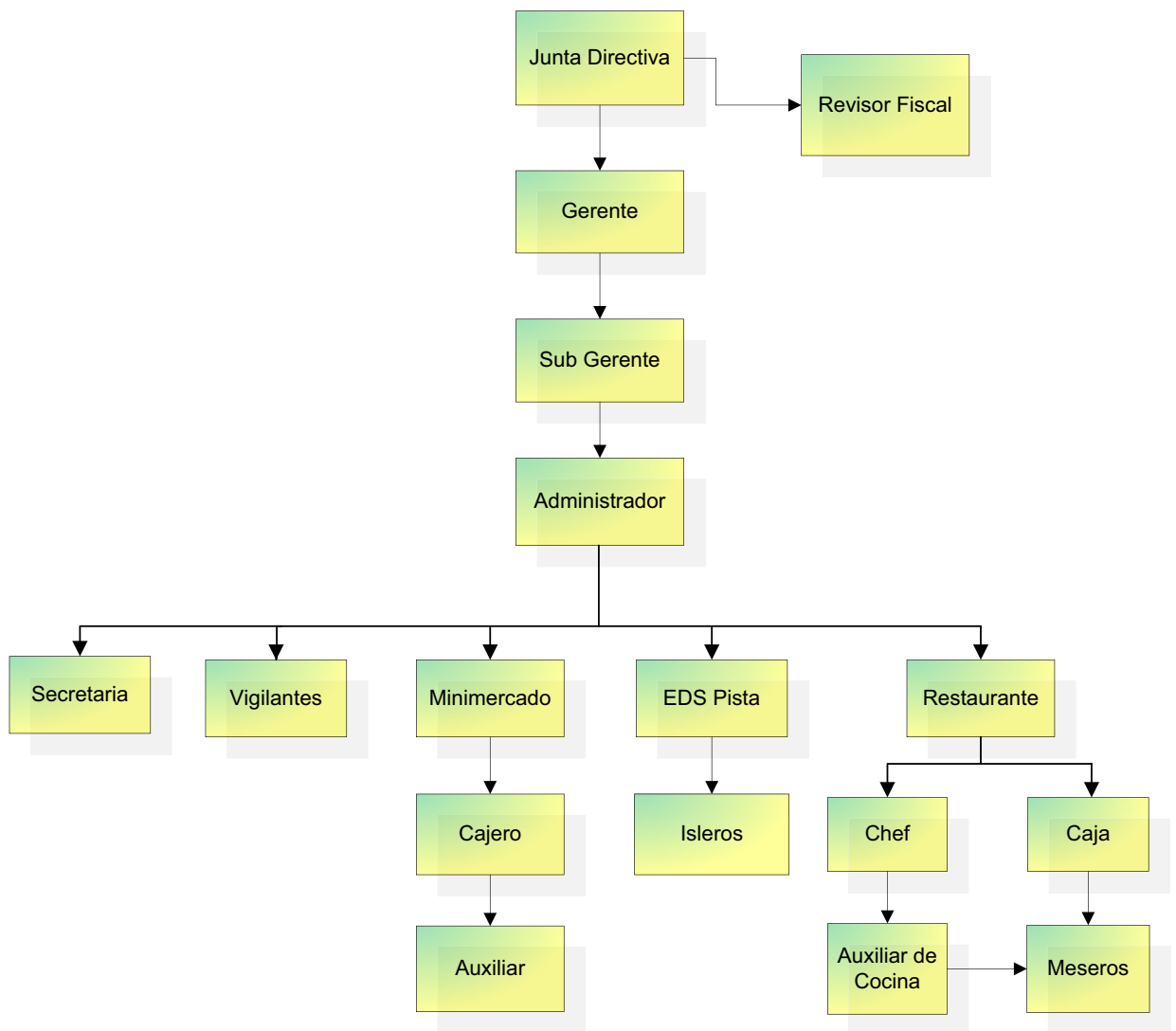
Grafico 2 PENSIONES



7.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ORGANIGRAMA GENERAL

Grafico 3. ORGANIGRAMA GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA



Fuente: Propuesta por autores del proyecto.



TALENTO HUMANO

La EDS LA PONDEROSA cuenta con el talento humano correspondiente para los diferentes cargos que conforman cada una de las dependencias. El personal está constituido por 18 colaboradores, clasificados de la siguiente manera.

Tabla 4 PERSONAL EDS BRIO LA PONDEROSA

DEPENDENCIA	CARGO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	Gerente	1
	Subgerente	1
	Administrador	1
	Contador	1
	Auxiliar contable	1
	Secretaria	1
RESTAURANTE	Chef	1
	Auxiliar de cocina	1
	Cajero Restaurante / mesero	2
MINI MERCADO	Cajero Mini mercado	1
	Auxiliar operativo	1
EDS	Islero	3
	Guardia de seguridad	3
Total		18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

JORNADA LABORAL

Según el **ARTÍCULO 15** del reglamento interno de trabajo, se estableció las horas de entrada y salida de los trabajadores las cuales a continuación se expresan así:

ESTACIÓN DE SERVICIO:

1er. TURNO

5:00 am - 1:00 pm
 5:00 am - 2:00 pm

2º. TURNO

2:00 pm - 10:00 pm
 2:00 pm - 11:00 pm
 12:00 m – 8:00 pm
 3:00 pm - 11:00 pm



Nota: Con los respectivos tiempos para el consumo de alimentos.

RESTAURANTE:

1er. TURNO

6:00 am - 2:00 pm
10:00 am - 6:00 pm

2º. TURNO

11:00 am - 7:00 pm
8:00 am - 4:00 pm

Nota: Con los respectivos tiempos para consumo de alimentos.

MINI MERCADO

1er. TURNO

7:00 am – 3:00 pm
11:00 am - 7:00 pm

2º. TURNO

3:00 pm - 10:00 pm
3:00 pm - 11:00 pm

Nota: Con los respectivos tiempos para consumo de alimentos

ESTILO DE VIDA SALUDABLE

Hasta la fecha en la EDS BRIO LA PODEROSA no se realiza actividades que fomenten un estilo de vida saludable.

PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO

En el estudio del perfil socio-demográfico de la población laboral de la EDS BRIO LA PODEROSA se destacan diferentes variables como:

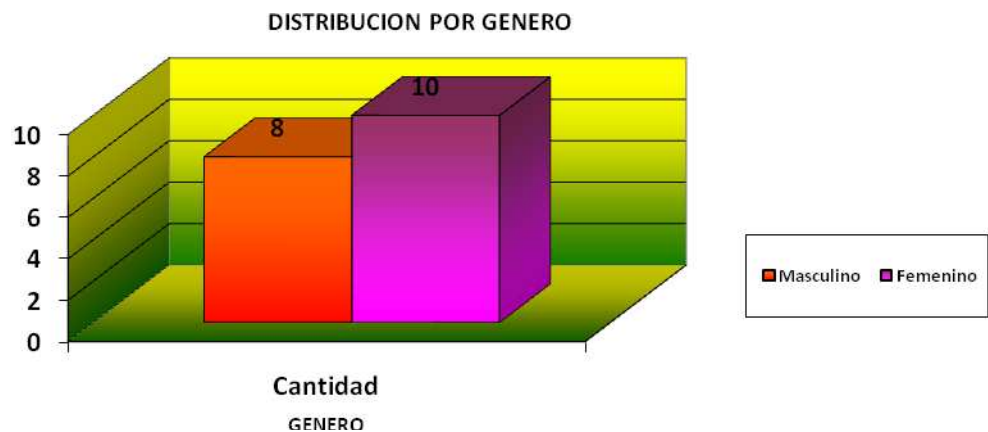
DISTRIBUCIÓN POR GÉNEROS

Tabla 5 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

GENERO	CANTIDAD
Masculino	8
Femenino	10
Total	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Grafico 3 DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



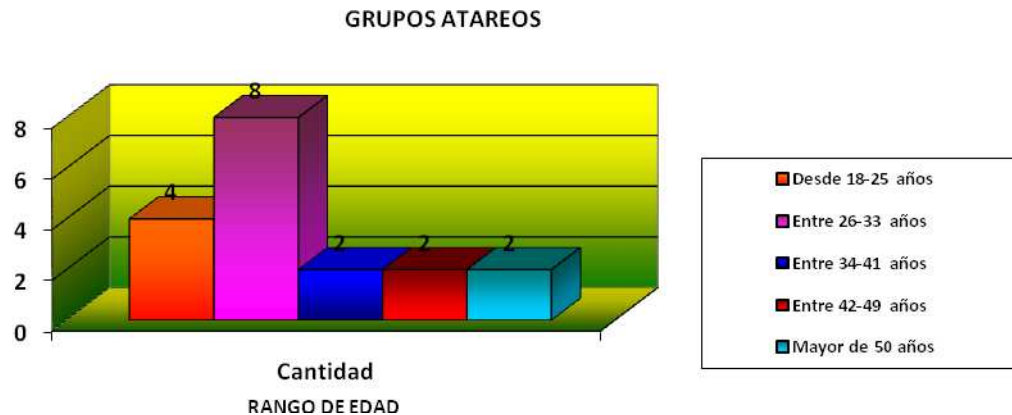
GRUPOS ETAREOS

Tabla 6 GRUPOS ETAREOS

RANGO DE EDAD	CANTIDAD
Desde 18-25 años	4
Entre 26-33 años	8
Entre 34-41 años	2
Entre 42-49 años	2
Mayor de 50 años	2
Total	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Grafico 4 GRUPOS ETAREOS



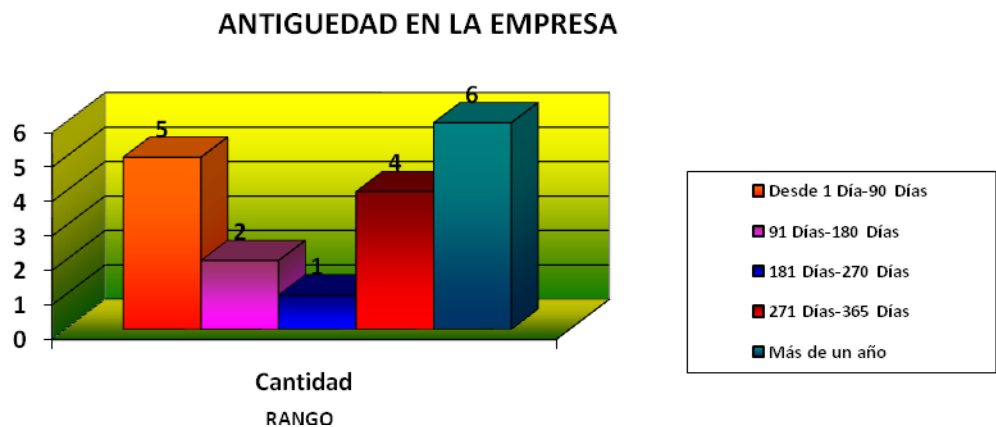
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

Tabla 7 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

RANGO DE ANTIGÜEDAD	CANTIDAD
Desde 1 Día-90 Días	5
91 Días-180 Días	2
181 Días-270 Días	1
271 Días-365 Días	4
Más de un año	6
Total	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Grafico 5 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



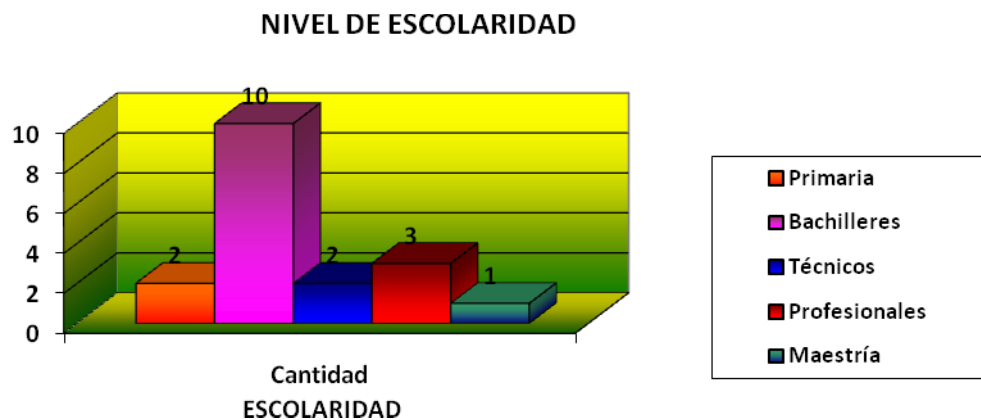
NIVEL DE ESCOLARIDAD

Tabla 8 NIVEL DE ESCOLARIDAD

NIVEL	CANTIDAD
Primaria	2
Bachilleres	10
Técnicos	2
Profesionales	3
Maestría	1
Total	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Gráfico 6 NIVEL DE ESCOLARIDAD



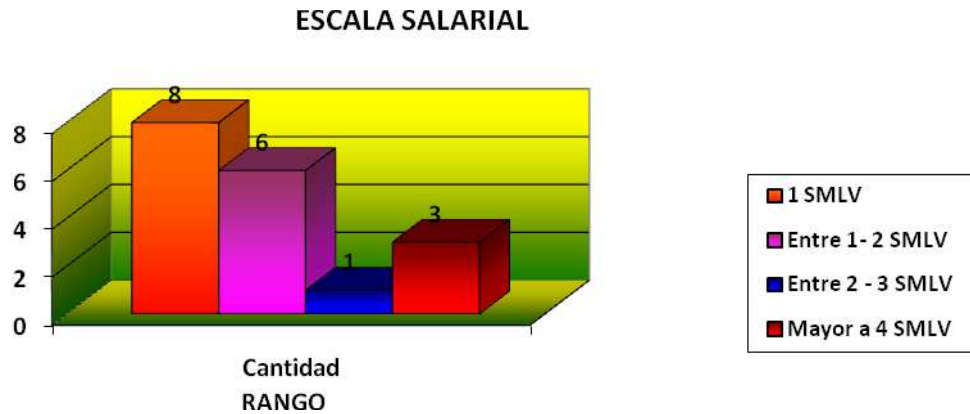
ESCALA SALARIAL

Tabla 9 ESCALA SALARIAL

NIVEL	CANTIDAD
1 SMLV	8
Entre 1- 2 SMLV	6
Entre 2 - 3 SMLV	1
Mayor a 4 SMLV	3
Total	18

Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

Grafico 7 ESCALA SALARIAL



INFRAESTRUCTURA FÍSICA

El área acogida por las oficinas administrativas, el mini mercado, el salón de restaurante, cocina y otros diferentes cuartos comparten la misma estructura física del techo, el cual es a 2 aguas y está hecho en una estructura metálica cubierta por eternit, donde su altura máxima es de 4,50 mts y su altura mínima es de 2,50 mts.

Oficinas Administrativas

Al interior de la oficina, se observa el techo con una altura de 2,65 mts, fabricado con súper board y gpla, las paredes son hechas en ladrillo farol y cemento. El espacio está dividido en dos oficinas, donde una es la oficina principal y de acceso inmediato; cuenta con una puerta de aluminio, vidriola y la instalación de una reja de seguridad que limita el acceso al interior, igualmente tiene una ventana con reja. La oficina interna no tiene ningún tipo de ventilación y tiene 2 puertas de madera, donde una de ellas es de acceso a la bóveda la cual está hecha totalmente en concreto, finalmente toda la oficina presenta pisos en cerámica.

Mini mercado

El techo es el principal, las paredes son en ladrillo farol y cemento, en el interior del local se encuentra ubicado un cuarto de almacenamiento el cual cuenta con una puerta en madera y una ventana con reja, el mini mercado como tal cuenta con 5 ventanas, 3 extractores y una puerta principal hecha en aluminio y vidrio, los pisos son en cerámica.



Restaurante

La parte de la cocina cuenta con un techo de 2,65 mts de altura fabricado en súper board y gpla, las paredes están hechas en ladrillo farol y cemento pero se encuentran enchapadas, existen diversos mesones enchapados, tiene una salida principal sin puerta y 2 ventanas enrejadas; el piso es cerámica. En el interior de la cocina existe un cuarto de almacenamiento el cual también esta enchapado y el piso es en cerámica tiene una entrada con puerta de madera y una ventana con reja, así mismo dentro de este se encuentra ubicado un baño con una batería sanitaria en perfecto estado y puerta de madera. La cocina está siendo sometida a una ampliación en estos momentos.

En segundo lugar el salón del restaurante cuenta con techo principal, bajo las características de altura ya definidas con acabados en súper board y gpla, el piso es en cerámica andina, el salón tiene 3 accesos principales, las paredes son en ladrillo farol y cemento, cuenta con dos baños uno de hombres el cual tiene un orinal, una batería sanitaria y un lavamanos en perfectas condiciones, el otro baño es de mujeres con batería sanitaria y lavamanos en buenas condiciones, con puertas en madera y solo el de mujeres cuenta con una ventana pequeña.

Pista Estación de Servicio

El techo es un canopin en estructura metálica de 4,50 mt de altura soportado con columnas metálicas, el piso es en concreto premezclado. La pista de despacho de combustible se encuentra construida bajo la normatividad exigida para este tipo de actividad.

MAQUINARIA, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

Tabla 10 MAQUINARIA, HERRAMIENTA Y EQUIPOS

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICA
1	Equipos de Computo	110 Voltios
2	Congeladores	110 Voltios
3	Estufas de Gas	Gas Propano
4	Estufas Eléctricas	110 voltios
5	Elementos Corto punzantes	Manuales
6	Balanza de Medición	Manual

7	Surtidores	
8	UPS	
9	Planta Eléctrica	
10	Hidroflot	
11	Cámaras de Seguridad	110 Voltios
12	Extintores	Fijos y Móviles

INSUMOS

La actividad de venta de combustible es de alto riesgo, debido al nivel de inflamabilidad de los productos que comercializan, de esta manera es de sumo cuidado los requisitos en la manipulación requerida que este exige.

Los materiales con mayor nivel de provocar riesgos, son manipulados en la pista de la estación de servicio, los combustibles que se comercializan son:

- Gasolina Extra Oxigenada: Producto inflamable de color amarillo rojizo, olor fuerte y penetrante, se expande al aumento de temperatura generando riesgo de sobre presión y explosión. Alto riesgo de inflamación al mezclar con aire y calor, al descomponerse genera gases tóxicos al aire libre como en recipientes de almacenamiento.
- Diesel Corriente: También conocido como Aceite Combustibles Para Motores, es un líquido inflamable, de color amarillo verdoso, olor fuerte y penetrante similar al petróleo, se expande al aumento de temperatura generando riesgos de sobre presión y explosión. Alto riesgo de inflamación al mezclar con aire y calor, al descomponerse genera gases tóxicos tanto al aire libre como recipientes de almacenamiento.
- Gasolina Corriente Oxigenada: Producto líquido inflamable, de color rojizo olor fuerte y penetrante, se expande al aumento de temperatura generando riesgo de sobre presión y explosión. Alto riesgo de inflamación al mezclar con aire y calor, al descomponerse genera gases tóxicos al aire libre como en recipientes de almacenamiento.
- Lubricantes: Aditivos, Aguas de batería.



A nivel del restaurante los materiales manipulados por los colaboradores son:

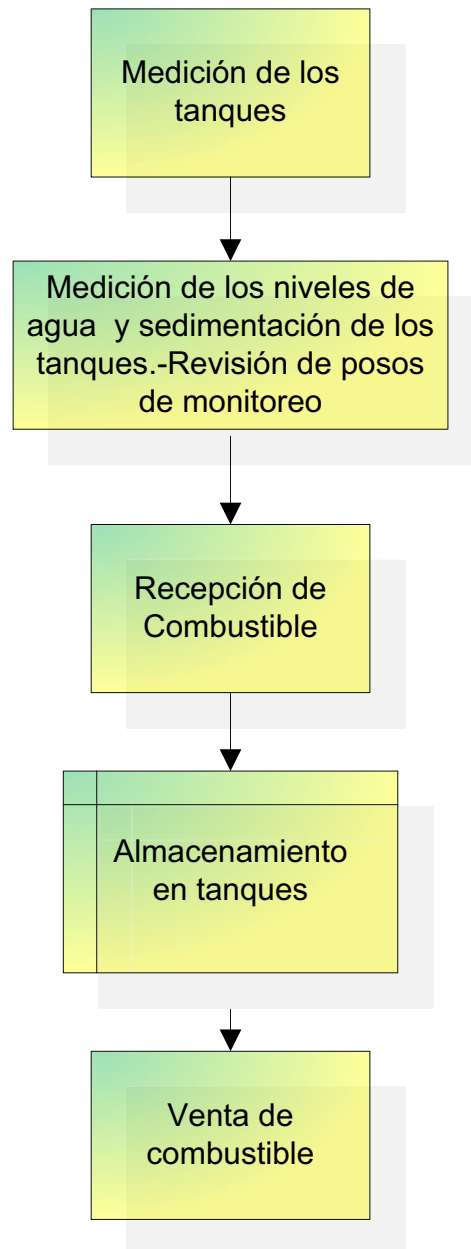
- Químicos de aseo
- Alimentos: Perecederos y no Perecederos
- Bebidas
- Gas propano

Por último en el mini mercado, los colaboradores requieren la manipulación de:

- Alimentos: Perecederos y No perecederos.
- Productos de aseo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Grafico 8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Fuente: La información fue suministrada por parte de la administración de la EDS.

7.3. DIAGNOSTICO INTEGRAL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD

El diagnostico general de las condiciones de trabajo y salud, permiten identificar la situación física a la cual los cuales los trabajadores se encuentran expuestos en el momento de realizar sus labores, por lo tanto se debe definir una metodología de recopilación de la información para la elaboración previa del diagnostico sobre cada puesto de trabajo presente en la empresa.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Posteriormente después de estudiar el proceso que se lleva a cabo en la empresa, a través del desarrollo del manual de funciones, procesos y procedimientos, recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio demográfico, la observación sobre las condiciones de salud y trabajo para cada uno de los colaboradores y el desarrollo de entrevistas al personal de la empresa sobre las condiciones de trabajo a las que se encuentran expuestos diariamente, se da inicio a establecer un diagnostico general sobre las condicione de trabajo y salud.

La obtención de la información se da a partir de dos fuentes:

- **INFORMACIÓN PRIMARIA:** Este tipo de información se obtiene por medio de visitas, inspecciones, y entrevistas individuales a todos los colaboradores de cada una de las dependencias y el desarrollo de manuales de funciones, procesos y procedimientos para cada uno de los cargos.
- **INFORMACIÓN SECUNDARIA:** Esta información se obtiene a través de información existente en Recursos Humanos, asesorías directas y la pertinente revisión bibliográfica.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información que se obtiene durante el proceso anterior, se procesa como una base de datos a través del Programa Excel, lo cual permite su respectivo análisis.

HALLAZGOS

Los hallazgos presentados en la EDS se dividen en:

CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo para la EDS se clasifican según su dependencia, donde se identifica el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales propios de cada puesto de trabajo.



El presente diagnostico se obtiene por un proceso de recopilación y análisis de información sobre las actividades realizadas por cada trabajador y sus condiciones a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo, al igual que sobre los hábitos que influye sobre su bienestar y seguridad, a través de la opinión directa de los mismo, la información que presente es la siguiente:

Lo anterior conlleva a la identificación de diferentes riesgos en cada puesto de trabajo:

- Riesgos Físicos
- Riesgos Químicos
- Riesgos Biológicos
- Riesgos Psicosociales
- Riesgos Ergonómicos
- Riesgo Físico - Químicos
- Riesgos de Seguridad
- Riesgo Eléctrico
- Riesgos Locativos
- Riesgos Mecánicos
- Riesgo de Saneamiento
- Riesgo de Origen Natural

CONDICIONES DE SALUD

Enfermedad profesional

Por medio de la información recopilada y a través de los documentos suministrados por la administración, se observa que hasta el momento no se han reportado ni calificado ningún tipo de Enfermedad profesional establecida por la ARP.

Enfermedades comunes

Las enfermedades presentadas durante el periodo de actividad de la EDS son las siguientes:

- Gripe
- Infección de garganta
- Cefaleas

Accidentes de trabajo

Durante el periodo de actividad de la EDS se ha presentado el siguiente accidente de trabajo:



- Mordedura de un perro a uno de los trabajadores.

Incidentes de trabajo

Durante el periodo de actividad de la EDS se ha presentado el siguiente incidente de trabajo:

- Derrames de Combustible

OTROS HALLAZGOS

Dentro de la operación normal de la empresa se observa diferentes eventos que es importante mencionar a continuación:

- Horarios Extendidos
- No se usa equipos de protección en las actividades que lo requieren:
Proceso de descargue de combustible.
- No se fomentan actividades QUE FOMENTEN EL ESTILO DE VIDA SALUDABLE.
- Personal sin seguridad social.

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa
ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA -
RIESGOS



PANORAMA GENERAL DE

FECHA DE ELABORACIÓN: PEREIRA, 28 DE JUNIO DE 2010

ELABORADO POR: LAURA MARCELA QUIRAMA Y JAIRO ALBERTO PARRA

ÁREA O SECCIÓN	CLASE DE RIESGO	FACTOR DE RIESGO	EXP	FUENTE GENERADORA	POSIBLES CONSEC.	GRADO DE PELIGROSIDAD				ESCALA DE VALORACIÓN		
						C	P	E	TOT	BAJO	MED	ALT
	FÍSICO	RADIACIONES NO IONIZANTES	6	EXPOSICIÓN SOLAR	ENFERMEDADES DE VARIADA SEVERIDAD	NA	NA	NA	NA			X
		RUIDO	8	VEHÍCULOS	PERDIDA DE CAPACIDADES AUDITIVAS	NA	NA	NA	NA		X	
		ILUMINACIÓN	6	FALTA DE LUZ OFICINAS	FATIGA VISUAL	NA	NA	NA	NA		X	
		VIBRACIONES	8	VEHÍCULOS	TRAUMAS DE VARIADA SEVERIDAD	NA	NA	NA	NA	X		
	QUÍMICOS	GASES Y VAPORES	8	COMBUSTIBLES	EFFECTOS RESPIRATORIOS	NA	NA	NA	NA			X
	FÍSICO – QUÍMICOS	INCENDIOS	8	MANIPULACIÓN DE COMBUSTIBLES	TRAUMAS DE VARIADA SEVERIDAD	10	7	10	700			X
		EXPLOSIONES	8	COMBUSTIBLES	TRAUMAS DE VARIADA SEVERIDAD	10	7	10	799			X
	BIOLÓGICOS	ANIMALES	1	PERRO	ENFERMEDADES INFECCIOSAS	NA	NA	NA	NA	X		



		VECTORES	8	ZANCUDOS Y OTROS INSECTOS	ENFERMEDADES INFECCIOSAS	NA	NA	NA	NA	X		
ERGONÓMICOS		POSTURAS	8	POSICIONES PROLONGADAS	DESORDENES MUSCULO ESQUELÉTICOS	NA	NA	NA	NA			X
		MOVIMIENTOS REPETITIVOS	8	TRABAJO EN PC	DESORDENES MUSCULO ESQUELÉTICOS	NA	NA	NA	NA		X	
PSICOSOCIALES		CARGA DE TRABAJO	9	MÚLTIPLES FUNCIONES	STRESS LABORAL	NA	NA	NA	NA			X
		RELACIONES PERSONALES	8	ATENCIÓN AL PUBLICO	STRESS LABORAL	NA	NA	NA	NA			X
		TURNOS SOBRE TIEMPO	9	HORARIOS EXTENDIDOS	STRESS LABORAL	NA	NA	NA	NA	X		
		MONOTONÍA	8	TRABAJO REPETITIVO	STRESS LABORAL	NA	NA	NA	NA		X	
MECÁNICOS		TRABAJO EN ALTURAS	1	DESCARGUE DE COMBUSTIBLE	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	4	2	32	X		
		CORTANTES Y PUNZANTES	5	USO DE OBJETOS CORTANTES	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	1	4	10	40	X		
		MAQUINAS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	8	MANIPULACIÓN DE EQUIPOS	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	1	4	10	40	X		

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



	LOCATIVOS	SEÑALIZACIÓN	8	SEÑALES DE EVACUACIÓN	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	7	10	280	X		
		FALTA DE ORDEN Y ASEO	8	ELEMENTOS EN EL PISO	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	7	6	168	X		
		ALMACENAMIENTO INADECUADO	6	FALTA DE ESTANTERÍAS	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	7	2	56	X		
		SUPERFICIES DESLIZANTES	8	DERRAME DE COMBUSTIBLES	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	7	6	168	X		
	ELÉCTRICOS	BAJA TENSIÓN	8	CONTACTO CON BATERÍAS O EQUIPOS ELÉCTRICOS	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	4	10	160	X		
		ELECTRICIDAD ESTÁTICA	8	EQUIPOS DE COMPUTO	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	4	10	160	X		
	SANEAMIENTO	BASURAS	4	CONTACTO CON BASURAS	ENFERMEDADES INFECCIOSAS	NA	NA	NA	NA	X		
	ORIGEN NATURAL	SÍSMICOS	8	NATURALEZA	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	10	10	1	100	X		
		INUNDACIONES	8	NATURALEZA	TRAUMA DE VARIADA SEVERIDAD	4	10	1	40	X		
	SEGURIDAD	DELINCUENCIA	8	ATENCIÓN AL PÚBLICO	LESIONES PERSONALES	6	7	10	420		X	

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



		INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE TRANSITO	8	VEHÍCULOS	LESIONES PERSONALES	6	4	10	240	X		
--	--	--------------------------------------	---	-----------	---------------------	---	---	----	-----	---	--	--



7.4. DISEÑO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

La EDS BRIO LA PONDEROSA, hasta la fecha no cuenta con un programa de salud ocupacional, por lo tanto se entra a realizar las siguientes propuestas las cuales posteriormente entraran a ser evaluada por parte de los directivos.

POLÍTICAS

El primer elemento que se debe considerar en todo sistema de gestión de riesgos laborales es el relacionado con la Política en Salud Ocupacional, donde a partir de un compromiso gerencial, se deben asumir responsabilidades en todos los niveles tanto administrativos como operativos en función de la seguridad, esto implica que a raíz de un documento escrito se logren hechos que conlleven a un mejor bienestar para los trabajadores y mayores beneficios para el empleador.

Se sugiere el diseño de la siguiente Política en Salud Ocupacional para la ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA:

POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL
ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA
CORREA ROJAS Y S.C.A

La Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, reconoce que la interacción entre un trabajo seguro y sano, contribuye al desarrollo de las actividades eficientemente, la protección de la salud de los trabajadores y del medio ambiente, también es consciente de que solo esto puede ser viable se hay compromiso de cada uno de los colaboradores; es así como declara la siguiente política en salud ocupacional:

1. Implementar el Programa de Salud Ocupacional de la empresa, con el fin de preservar la salud y el bienestar de sus trabajadores y así mismo optimizar la productividad de la misma.
2. Contratar personal profesional e idóneo para la ejecución del Programa de Salud Ocupacional.
3. Dar cumplimiento a las leyes reglas y normas que rigen la salud ocupacional.
4. Exigir a los contratistas o trabajadores por contrato de obra, su respectiva protección a los riesgos laborales.
5. Es importante que los mandos medios y el personal operativo se comprometan a participar en todas las actividades del programa de salud ocupacional.



6. Desarrollar procedimientos y prácticas de trabajo seguro que permitan una debida protección y bienestar de los trabajadores, brindándoles una ambiente de trabajo adecuado y una calidad de vida digna.
7. Se dotarán a todos los trabajadores con los elementos de protección personal necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones.
8. Prevenir o reducir las emisiones nocivas y garantizar el mínimo impacto ambiental de nuestras actividades, como meta en la protección del medio ambiente.
9. El mejoramiento continuo en Salud Ocupacional en el desarrollo de nuestras actividades a través de entrenamiento, cultura positiva, buena comunicación y participación de todo nuestro personal.
10. Garantizar un excelente desempeño en salud ocupacional y éxito en nuestras actividades, por medio de la identificación y evaluación de factores de riesgo, y de la investigación y análisis de incidentes.
11. Brindar todo el apoyo necesario para la puesta en marcha del COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL (COPASO).
12. Asignar los recursos necesarios para la implementación y optimo funcionamiento del programa de salud ocupacional.

RECURSOS FÍSICOS

La EDS LA PONDEROSA se compromete a asignar un espacio físico dentro de la empresa para el funcionamiento del Programa de Salud Ocupacional, igualmente el acceso permitido a todas las áreas de la empresa donde tenga que realizar las diferentes actividades referentes a Salud Ocupacional.

RECURSOS ECONÓMICOS

La EDS LA PONDEROSA aun no tiene definido un recurso financiero a corto plazo, posteriormente asignará un valor acorde a sus necesidades, en este momento apoyará económicamente las actividades que desarrolle el programa, hasta que se defina el presupuesto asignado para este.

RECURSOS TÉCNICOS

La EDS BRIO LA PONDEROSA se compromete a dar todo el soporte técnico que es necesario tanto en equipos como en asesoría técnica especializada, en el momento que se requiera.

La anterior política será publicada y apoyada directamente por la dirección para ser divulgada a todos los integrantes de la empresa.

Dado en _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Representante legal.
EDS BRIO LA PONDEROSA.



COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL (COPASO)

El comité Paritario de Salud queda integrado por:

Un representante por parte de la Administración, con su respectivo suplente, quienes deben ser elegidos por el representante legal.

Un representante por parte de los trabajadores, con su respectivo suplente, quienes deben ser elegidos en forma democrática.

Vigencia

El Decreto 1295 de 1994, establece un período de vigencia de dos años, para los miembros del comité en el cual podrán ser reelegidos, aplicando aquellas obras en el cual se estime proyecciones inferiores a tiempo mencionadas y el comité operará hasta la terminación de la misma. Períodos dentro de los cuales el comité se reunirá mínimo una vez al mes en horario laboral y en un funcionamiento.

Se propone realizar los siguientes pasos para la creación y funcionamiento del COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL:

- Realizar acta de convocatoria de creación. **Ver anexo A**
- Elaborar formatos de inscripción de candidatos. **Ver anexo B**
- Elaborar formatos de tarjetones. **Ver anexo C**
- Realizar acta de apertura de elecciones. **Ver anexo D**
- Realizar acta de cierre de votaciones. **Ver anexo E**
- Realizar acta de elección y conformación. **Ver anexo F**
- Diligenciar instructivo de creación del COPASO. **Ver anexo G**
- Elaborar formato de acta de reuniones. **Ver anexo H**

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ PARITARIO

Se propone la EDS, los siguientes aspectos:

- Citar a los miembros del COPASO, con un tiempo mínimo de 24 horas, antes de la reunión.
- En cada reunión se levantará un Acta.



FUNCIONES DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD

Las principales funciones del Comité Paritario de salud ocupacional de la ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA, deben ser las siguientes:

- Vigilar el cumplimiento por parte de todos los empleados tanto de la parte administrativa como de la operativa del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, además del Programa de Salud Ocupacional.
- Coordinar, proponer y participar de las actividades de capacitación en Salud Ocupacional.
- Realizar inspecciones periódicas a instalaciones locativas, máquinas, equipos, instalaciones eléctricas, herramientas, equipos de emergencia, botiquines, etc., para identificar factores de riesgo y proponer medidas correctivas.
- Servir como organismo de coordinación entre los funcionarios y la Gerente General en la solución de problemas referentes a la salud ocupacional.
- Realizar la investigación de los accidentes ocurridos dentro de la obra con el fin de establecer las medidas correctivas, evitando la reincidencia de accidentes por la misma causa.
- Mantener un archivo de las actas de cada reunión, que debe estar a disposición de los empleadores, empleados y autoridades competentes en el momento en que las necesiten.
- Promover la elaboración de planes de trabajo, por parte del Comité al interior del Programa de Salud Ocupacional, con el fin de hacer efectivo el tiempo disponible para el cumplimiento de sus funciones.



ACTIVIDADES A REALIZAR EN LOS SUBPROGRAMAS DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO E HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

El Subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial son de gran importancia para la empresa y los trabajadores, toda vez que con la ejecución de actividades sencillas se logra evitar situaciones que pueden llegar a ser traumáticas para la empresa, los trabajadores, sus familias y la sociedad. Tomando como bases los hallazgos encontrados en la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA y de acuerdo al Panorama de Factores de Riesgos se deben realizar las siguientes actividades:

- La EDS BRIO LA PONDEROSA debe crear estrategias que motiven a las directivas y a los trabajadores, a participar en el desarrollo de las actividades propuestas en los Subprogramas.

- **HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL**

La EDS debe realizar la apertura de la Historia Clínica ocupacional a cada trabajador; se da inicio desde el momento en que se realiza el examen de ingreso a cargo de un Médico Especialista en Salud Ocupacional, con su respectiva licencia, quien debe presentar a la empresa un perfil socio epidemiológico.

La Historia Clínica es de carácter legal, la cual debe ser actualizada permanentemente por los antecedentes, novedades que se presenten en cada trabajador y los hallazgos encontrados por el médico. La información consignada en ella es confidencial y no puede usarse en contra del trabajador.

Ver Anexo I

- **Examen de Ingreso o pre-ocupacional**

La EDS debe realizar a todo trabajador un examen médico general de acuerdo al perfil del cargo que aspire, exámenes para clínicos y de laboratorio según criterio médico, de esta manera se puede determinar si el trabajador según sus condiciones físicas, funcionales y aptitudes personales puede desempeñarse en forma eficiente en el cargo al cual se postula, sin perjuicio de su salud o la de terceros. Este examen debe ser realizado por un médico especialista en Salud Ocupacional quien debe conocer el perfil solicitado por la empresa.

- **Examen Periódico**

A todo el personal de la EDS se le debe realizar un examen médico periódico, con el objetivo de identificar prematuramente cualquier variación de la salud ocasionada por la acción de actividades laborales. Se puede solicitar a La



Unidad de Medicina del Trabajo de la ARP, que anualmente se evalúe todos los trabajadores.

- **Examen de retiro**

Dentro de los 5 días siguientes a la fecha de retiro del trabajador, la EDS debe realizar un examen médico de egreso, de reconocimiento similar al de ingreso. Este examen se les debe realizar a todos los trabajadores tanto en el área operativa y administrativa, con el fin detectar el efecto de los riesgos a los cuales estuvo expuesto el trabajador durante su tiempo de actividad en la empresa y determinar el estado de salud en el momento del retiro, o por el contrario comprobar que durante el tiempo que el trabajador desempeñó sus labores, no desarrolló ninguna patología laboral.

- **Examen de reubicación**

La EDS debe realizar un examen de reubicación en el momento en el que el trabajador presente una enfermedad profesional y deba ser retirado de la exposición de riesgos presentes en su puesto de trabajo, posteriormente debe ser ubicado en un nuevo puesto o cargo de acuerdo a su nueva condición. Es importante tener definidas claramente, y bajo los parámetros de la ley, cuáles son las condiciones o secuelas funcionales existentes que obligan a la reubicación del trabajador. La EDS, debe tener en cuenta la afección del trabajador en el momento de su reubicación con fin de no ver disminuido su rendimiento.

- **Examen de reintegro laboral**

La EDS debe realizar después de interrupciones prolongadas de la actividad laboral, bien sea por causas médicas o de otro tipo el debido examen de reintegro. Cuando es por causas médicas es indispensable determinar de nuevo la aptitud del trabajador y señalar las secuelas de la patología que generó la incapacidad, cuando son de otro tipo se debe realizar el debido protocolo de ingreso. Es importante que en casos de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales se realice un trabajo coordinado con la ARP para definir claramente secuelas y estado funcional.

- **Evaluaciones clínicas**

Se deberán realizar los exámenes pertinentes según el criterio del médico especialista en salud ocupacional, tales como: exámenes de espirometría, exámenes de sangre, orina, audiometría y optometría, entre otros.



- **Realizar Campañas**

Se le recomienda a la EDS desarrollar campañas de promoción y prevención que contemple temas como:

- Enfermedades de transmisión sexual.
- Tabaquismo, alcoholismo y drogadicción
- Correcta manipulación y almacenamiento de solventes orgánicos.
- Métodos seguros de trabajo y utilización de elementos de protección personal
- Estilos y hábitos saludables.
- Buenos hábitos higiénicos.
- Manejo de estrés.
- Prevención sobre los riesgos que implica trabajar con solventes orgánicos, los planes para controlarlos y el papel que cada trabajador debe jugar con el fin de evitar enfermedades profesionales y/o accidentes causados por estas sustancias.

- **Programa de Inducción y capacitación**

Se le recomienda a la EDS diseñar un programa de inducción y re inducción de forma permanente a todo el personal que ingresa por primera vez a la empresa y al trabajador reubicado en otro puesto de trabajo. Dicho programa no solo debe incluir los aspectos generales sobre el funcionamiento de la empresa, sino, ante todo los factores de riesgos inherentes al manejo y/o exposición a solventes químicos y las respectivas medidas de prevención y control.

- **Capacitaciones**

La EDS debe desarrollar diferentes capacitaciones a nivel operativo, crecimiento personal y profesional:

- En coordinación con las EPS, brindar capacitación sobre estilos de vida saludables.
- Taller práctico de evacuación y rescate (Planes de emergencia).
- Curso de primeros auxilios
- Realizar actividades semestrales de capacitación a los empleados sobre factores de riesgo Químico, Físico-químico, ergonómicos, etc.
- Realizar talleres charlas grupales para mejorar el clima organizacional y reducir el factor de riesgo psicolaboral.
- Realizar simulacros de accidente en el proceso de almacenamiento de productos inflamables y tóxicos



- Llevar a cabo actividades de vigilancia acerca de incendios y explosiones para el factor de riesgo físico – químico.
- Capacitar a los empleados acerca de técnicas adecuadas sobre el almacenamiento de sustancias tóxicas e inflamables en la bodega principal, y el uso correcto de las estanterías y estibas con el fin de maximizar el espacio, fomentar el orden y evitar accidentes de trabajo.
- Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales, educación en salud a todo el personal por medio de capacitaciones en conjunto con la ARP.
- Conocimiento del panorama de factores de riesgos ocupacionales del proceso, lesiones y medidas de control
- Métodos de uso correcto de los elementos de protección personal (ropa impermeable, protectores faciales, guantes etc.), al igual el mantenimiento y cuidado con éstos.
- Capacitación al trabajador sobre las normas de seguridad básicas para trabajo con solventes en condición de trabajo normales y en situaciones de emergencia.

- **Pausas Activas**

Se le recomienda la EDS realizar un programa para la organización del trabajo de tal forma que se reduzca el riesgo Psicosocial, desarrollando un plan de actividades de pausas activas para cada uno de los puestos de trabajo.

- **Manejo del Botiquín**

Dentro de las instalaciones EDS BRIO LA PONDEROSA, se debe localizar un botiquín el cual debe contener como mínimo antisépticos (yodo, alcohol, desinfectantes), material de curación (gasas, algodón, curas, esparadrapo) y analgésicos (acetaminofén, ibuprofeno). **Ver anexo J**

Se le recomienda a la empresa realizar la enseñanza en Manejo del Botiquín a todos los trabajadores de la empresa y controlar el uso de los medicamentos. **Ver anexo K**

- **Primeros Auxilios**

La EDS debe contar con un grupo de personas capacitadas en primeros auxilios con énfasis en los riesgos a los cuales la empresa se encuentra expuesta; estas personas deben contar con la disposición del botiquín de primeros auxilios y el área asignada de atención de emergencias.



- **Actividades de bienestar social**

La EDS deberá promover el bienestar e integración, por medio de actividades de integración dentro de la empresa o fuera de ella, con el fin de promover el bienestar y el clima organizacional de los trabajadores, estas integraciones serán programadas en el cronogramas de extra actividades, como (actividades culturales, deportivas, recreativas, capacitaciones en salud, prevención de accidentes de trabajo, auto cuidado, elementos de protección).

- **Plan de incentivos**

Se le recomienda a la EDS implementar un plan de incentivos donde los trabajadores sienten que son tenidos en cuenta y que son importantes para la empresa sin importar el cargo, esto permitirá incrementar el sentido de pertenencia de estos con la organización.

- **Estudio de toxicidad de los productos**

La EDS debe exigir al proveedor del insumo la correspondiente ficha toxicológica de cada combustible, esto le permitirá a la empresa estudiar la toxicidad de los productos químicos y el nivel de peligrosidad del insumo. **Ver Anexo L**

- **Guías de Información técnica de equipos**

La EDS debe solicitar al proveedor de los equipos su correspondiente ficha de producto sobre las especificaciones técnicas de los equipos y materiales, cuya manipulación, transporte y almacenamiento generen riesgos laborales.

- **Inspecciones periódicas a los puestos de trabajo**

La EDS deberá practicar visitas a los puestos de trabajo para identificar tempranamente los peligros existentes y evaluar los riesgos presentes en cada uno de ellos, con el objetivo de implementar las correspondientes medidas preventivas. Así mismo Reconocer, evaluar y controlar los agentes contaminantes que se generen en los puestos de trabajo y que puedan producir Enfermedad Profesional en los trabajadores. El reconocimiento de los diferentes agentes contaminantes se realiza a través de inspecciones y evaluaciones ambientales.



- **Mantenimiento preventivo**

La EDS debe llevar a cabo acciones de mantenimiento preventivo a las instalaciones locativas, equipos, redes eléctricas, herramientas para: **Ver Anexo M**

- Detectar fallos repetitivos, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, entre otros.
- Supervisar y verificar la aplicación de los sistemas de control de los riesgos ocupacionales y determinar si se requiere de elementos de protección personal, previamente del estudio del puesto de trabajo.
- Estudiar y analizar las causas de los accidentes e Incidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales, con el fin de aplicar las medidas correctivas necesarias.

- **Estadísticas y registros.**

La EDS deberá llevar estadísticas y registros de todos los eventos y acciones realizadas en Salud Ocupacional, como:

- Ausentismo Laboral. **Ver Anexo N**
- Accidentes de Trabajo. **Ver Anexo O**
- Incapacidades. **Ver Anexo P**
- Investigación de Enfermedad Profesional. **Ver Anexo Q**
- Reportes o informes al Vigía de Salud Ocupacional

De tal manera que se establezcan posibles relaciones de causalidad entre el puesto de trabajo y las enfermedades o accidentes del trabajador, la empresa debe registrar las incapacidades por enfermedad común (E.C), accidente de trabajo (A.T) y enfermedad profesional (E.P). La clasificación de las incapacidades y su consolidación permitirán establecer las medidas preventivas correspondientes. El ausentismo de causa no medica también debe ser evaluado teniendo en cuenta que puede ser una manifestación de insatisfacción laboral. Esta información será registrada por el Vigía en el formato propuesto de reporte de Ausentismo y estará a disposición de las autoridades competentes.

- **Selección, entrega y uso de los Elementos de protección personal**

La EDS debe dotar a todo el personal de elementos de protección personal necesarios para el buen desarrollo de la actividad laboral y la protección del trabajador durante la misma. La empresa debe llevar un registro de control de los elementos de protección entregados. Así mismo verificar periódicamente el estado de los elementos de protección personal para garantizar la



funcionalidad del elemento. Se debe programar y realizar capacitaciones en cuanto al uso, mantenimiento y limpieza de los elementos de protección personal a todos los trabajadores.

Para llevar un control de los elementos de protección se le recomienda a la empresa llevar un registro de control. **Ver Anexo R**

- **Saneamiento básico ambiental**
















La EDS debe implementar un plan de actividades de gestión en el manejo de desechos sólidos, el suministro de agua potable, el control de plagas y roedores, entre otros; para evitar que los trabajadores entren en contacto con estos riesgos en el sitio de trabajo.

FACTOR A CONTROLAR	MANEJO Y OBSERVACIONES
1. Suministro de agua potable	Utilización de dispensadores o filtros para el consumo.
2. Baños y servicios sanitarios	Se deben encontrar en óptimas condiciones locativas y de aseo, correcta manipulación de desechos, agua jabonosa para evitar el contacto directo con el producto (jabón).
3. Manejo de basuras	Se debe realizar una correcta clasificación de los desechos, según las características propias.
4. Control de plagas y roedores	Mantener las áreas libres de materiales que puedan atraer roedores y plagas. Realizar fumigaciones como mínimo dos veces al año.

- **Mapa de riesgos**

Se le recomienda a la EDS desarrollar un mapa de riesgos, este mapa deberá mantenerse con información actualizada, lo cual se propone la siguiente nomenclatura:

FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> • Radiaciones no Ionizantes • Ruido • Iluminación • Vibración 	
--------	--	--

		 
QUÍMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gases • Vapores 	 
FISICO-QUIMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Incendios • Explosiones 	 
BIOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Animales • Vectores • Virus 	
ERGONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Posturas • Movimientos repetitivos • Sobre esfuerzo físico 	
PSICOSOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de Trabajo • Relaciones Personales • Turnos sobre Tiempo • Monotonía 	
MECÁNICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en alturas • Corto punzantes • Maquinaria y herramientas 	  
LOCATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización • Falta de orden y aseo • Almacenamiento inadecuado 	
ELÉCTRICO	<ul style="list-style-type: none"> • Baja tensión • Electricidad estática 	
SANEAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Basuras 	



- **Señalización**

Se recomienda realizar la respectiva señalización en todas las áreas trabajo, almacenamiento y similares lo cual permita un ambiente laboral seguro; demarcando con líneas amarillas de 10 cm de ancho teniendo en cuenta los flujos de producción y movilización de materiales; además se debe capacitar al personal sobre la importancia de estas en momentos de emergencia. Así mismo realizar capacitaciones sobre la importancia e interpretación de la señalización.

- **Reglamento de higiene y seguridad industrial**

De acuerdo con los riesgos que se presenten en cada una de las actividades de la Empresa se debe tener actualizado el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial que dé cobertura a aspectos generales y específicos de cada cargo y que debe ser conocido y de estricto cumplimiento por parte de cada uno de los trabajadores de la Empresa.

Se debe tener en cuenta:

- El Reglamento de higiene y seguridad Industrial debe ser actualizado de acuerdo a las disposiciones que el gobierno dicte al respecto.
- Debe ser publicado y colocado como mínimo en dos sitios donde tenga acceso todo el personal, dado a conocer mediante carteleras, manuales o folletos.
- Velar porque los trabajadores de la empresa cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Cumplir con lo estipulado por el Gobierno en este aspecto.



**REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
ESTACIÓN DE DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA**

Identificación 900.238.656 Nit o cédula de ciudadanía
La empresa: EDS LA PONDEROSA Nombre o razón social

	RISARALDA	KM 9 VÍA PEREIRA ALCALÁ	3327776
Ciudad	Departamento	Dirección	Teléfono

Sucursales o agencias: NO	Número:
Dirección y domicilios, de los centros de trabajo si los hay:	

Nombre de la ARP: ARP SURA
Número patronal: N° póliza de afiliación: 94111416
Clase o tipo de riesgo asignado por la ARP: III

Código de la actividad Económica No (7 dígitos): (Según Decreto 1607 del 31 de Julio de 2002 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social- por el cual se adopta la tabla de clasificación de actividades económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales) 3515101

Describa la actividad económica según el anterior Decreto 1607 (tenga en cuenta que NO se trata de la descripción del objeto social que consta en el certificado de cámara de comercio): EMPRESAS DEDICADAS A EL COMERCIO AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLE LIQUIDO Y GASEOSO.

PRESCRIBE EL SIGUIENTE REGLAMENTO, CONTENIDO EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

ARTÍCULO 1. La empresa se compromete a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, tendientes a garantizar los mecanismos que aseguren una oportuna y adecuada prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de conformidad con los artículos 34, 57, 58, 108, 205, 206, 217, 220, 221, 282, 283, 348, 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 9a de 1.979, Resolución 2400 de 1.979, Decreto 614 de 1.984, Resolución 2013 de 1.986, Resolución 1016 de 1.989, Resolución 6398 de 1.991, Decreto 1295 de 1994 y demás normas con tal fin se establezcan.



ARTÍCULO 2. La empresa se obliga a promover y garantizar la constitución y funcionamiento del Comité paritario de Salud Ocupacional de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, de conformidad con lo establecido por el Decreto 614 de 1.984, la Resolución 2013 de 1.986, la Resolución 1016 de 1.989 y Decreto 1295 de 1994.

ARTÍCULO 3. La empresa se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes, de conformidad con el programa de salud ocupacional, elaborado de acuerdo con el Decreto 614 de 1.984 y la Resolución 1016 de 1.989, el cual contempla, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Subprograma de medicina preventiva y del trabajo, orientado a promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todos los oficios, prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procedimientos nocivos; Colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.

b) Subprograma de higiene y seguridad industrial, dirigido a establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y a crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ser causa de enfermedad, discomfort o accidente.

ARTÍCULO 4. Los riesgos existentes en la empresa, están constituidos, principalmente, por:

RIESGOS FÍSICOS

- Radiaciones no ionizantes
- Ruido
- Iluminación
- Vibraciones.

RIESGOS QUÍMICOS

- Gases y Vapores

RIESGOS FÍSICO - QUÍMICOS

- Incendios
- Explosiones.

RIESGOS BIOLÓGICOS

- Animales

- Vectores
- Virus

RIESGOS ERGONÓMICOS

- Posturas Inadecuadas
- Movimientos Repetitivos
- Sobre Esfuerzo Físico.

RIESGOS PSICOSOCIALES

- Carga de Trabajo
- Turnos sobre tiempo
- Relaciones personales
- Monotonía.

RIESGOS MECÁNICOS

- Máquinas y herramientas
- Trabajo en alturas, Córtales y punzante.

RIESGOS LOCATIVOS

- Señalización
- Falta de orden y aseo
- Almacenamiento inadecuado.

RIESGOS ELÉCTRICOS

- Electricidad Estática, Baja tensión.

RIESGOS SANEAMIENTO

- Basuras

RIESGOS DE ORIGEN NATURAL

- Sísmicos
- Inundaciones

RIESGOS DE SEGURIDAD

- Delincuencia



- Incumplimiento de normas de tránsito.

PARÁGRAFO. - A efecto de que los riesgos contemplados en el presente artículo, no se traduzcan en accidente de trabajo o enfermedad profesional, la empresa ejerce su control en la fuente, en el medio transmisor o en el trabajador, de conformidad con lo estipulado en el programa de salud ocupacional de la empresa, el cual se da a conocer a todos los trabajadores al servicio de ella.

ARTÍCULO 5. La empresa y sus trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, que sean concordantes con el presente Reglamento y con el programa de salud ocupacional de la empresa.

ARTÍCULO 6. La empresa ha implantado un proceso de inducción del trabajador a las actividades que deba desempeñar, capacitándolo respecto a las medidas de prevención y seguridad que exija el medio ambiente laboral y el trabajo específico que vaya a realizar.

ARTÍCULO 7. Este Reglamento permanecerá exhibido en, por lo menos dos lugares visibles de los locales de trabajo, junto con la Resolución aprobatoria, cuyos contenidos se dan a conocer a todos los trabajadores en el momento de su ingreso.

ARTÍCULO 8. El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación impartida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y durante que la empresa conserve, sin cambios substanciales, las condiciones existentes en el momento de su aprobación, tales como actividad económica, métodos de producción, instalaciones locativas o cuando se dicten disposiciones gubernamentales que modifiquen las normas del Reglamento o que limiten su vigencia.

REPRESENTANTE LEGAL,
Firma



- **Localización y capacitación de uso de extintores**

Se recomienda la localización de extintores en las diferentes áreas de la empresa o puntos de mayor vulnerabilidad, adicionalmente se debe capacitar todo el personal sobre los diferentes tipos de fuego existentes, los respectivos extintores que se deben usar y los métodos de utilización adecuados. Así mismo la empresa debe revisar constantemente el estado de estos, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento de estos.

Los extintores deben situarse lo más cerca posible a los riesgos, sin que queden situados en su área, esto es, que en caso de incendio no haya que entrar al lugar donde se encuentre el fuego para tomar el extintor. Además, deben colocarse en lugares visibles y mantener su acceso libre de obstáculos e instalados a una altura aproximada de 1.10m de la base al piso.

Para el control de extintores se propone el formato de control. **Ver Anexo S**

- **Actividades de orden y aseo**

La EDS debe programar actividades de orden, aseo y limpieza para cada dependencia en coordinación con el jefe directo. Se propone a la EDS establecer un cronograma de dichas actividades y responsables con el fin de controlar y supervisar el desarrollo de estas.

- **Inspecciones y mantenimiento preventivo**

La EDS debe realizar inspecciones previamente programadas a cada una de las dependencias y puestos de trabajo, con el fin de supervisar el funcionamiento de los equipos de seguridad y en el caso de alguna anomalía ejecutar de inmediato el debido mantenimiento preventivo.

- **Servicios Sanitarios**

La EDS debe contar con los servicios sanitarios suficientes en el área de trabajo dependiendo del número de trabajadores de la empresa. Igualmente se debe dotar las baterías sanitarias de toallas desechables, jabón y papel higiénico. Se recomienda programar actividades de limpieza de las baterías y pisos.

- **Comunicación de accidentes de trabajo**

La EDS debe informar a la ARP sobre los accidentes de trabajo ocurridos dentro de la empresa, de esta actividad se encargaría la persona a cargo del programa de salud ocupacional.



- **Plan institucional de emergencias**

Se recomienda a la EDS establecer y comunicar a todo el personal el plan institucional de emergencias donde se establece los procedimientos que deben seguir las personas con el fin de contrarrestar un evento, tiene como objetivo principal organizar y entrenar al personal que debe intervenir según la emergencia, para evitar pérdidas humanas, materiales y económicas, haciendo uso de los recursos que para ello existan en la empresa.

- El primer paso para la elaboración de un plan de emergencia, es hacer un análisis de los posibles riesgos (Naturaleza, Ubicación, Magnitud) que puede tener la empresa, así como su vulnerabilidad, estos dos factores son elementos esenciales ya que nos puede mostrar con claridad las posibles situaciones que pueden sufrir los trabajadores, los visitantes o la empresa. Aunque las emergencias son inesperadas, se puede predecir con algún grado de certeza si tenemos en cuenta los eventos que pueden representar una amenaza potencial para la empresa, para esto se puede hacer un análisis de incidente, estadísticas de sucesos pasados y hasta la misma experiencia de los trabajadores.
- El segundo paso es realizar un análisis de vulnerabilidad que permite medir el grado de sensibilidad de un sistema ante los riesgos, con ello se analiza la vulnerabilidad de la empresa dependiendo de:
Posibilidad que presenta la emergencia.
Factibilidad de que se propague.
Dificultades en el control.
- El tercer paso a seguir consiste en el levantamiento del inventario de recursos físicos, técnicos y humanos existentes para hacer frente a una situación de emergencia, el cual debe tener en cuenta:
Clase de recursos (internos y externos).
Cantidad.
Ubicación.
Disponibilidad.
Tiempo de respuesta.
- El cuarto paso a seguir es establecer los objetivos generales y específicos para cada una de las situaciones esperadas.
- El quinto paso, da lugar al desarrollo de los procesos operativos de acuerdo a los objetivos, donde se den diferentes alternativas y acciones de medida que se deben optar en cada una de las situaciones.



- El sexto paso es definir un plan de recuperación, donde se establecen las actividades a realizar después de haber sido controlada la emergencia, dentro de este plan se encuentran las acciones de recuperación post-siniestro.
- El último paso a seguir es la documentación de un texto guía para los trabajadores, que contenga la siguiente información:

A. Organización Administrativa

Política de dirección.
Definición de objetivos.
Estructuración del programa.
Elaboración del presupuesto.
Implementación del programa.

B. Organización Operativo para Emergencia

Pre planeamiento.
Brigadas de emergencia.
Equipos y sistemas.
Plan de evacuación.
Plan de ayuda mutua.

C. Simulacros

Esta acción permite medir el conocimiento del personal con respecto a acciones y procedimientos de ejecución adecuados en situaciones de emergencia.

D. Criterios Básicos para el Establecimiento de los Planes de Emergencia

Identificación de los riesgos.
Evaluación de riesgos.
Actuaciones a acometer en las emergencias para cada uno de los riesgos detectados por ejemplo:

Avisar a bomberos.
Avisar al departamento de seguridad y miembros brigada.
Para procesos y máquina.
Desconectar zonas de corriente eléctrica.
Ordenar la evacuación por sectores y área.



Inventario de los medios propios.
Inventario de medios de socorro externo.
Actuaciones de emergencia.
Actividades y equipos

- **Brigadas**

La EDS debe conformar un grupo de brigada de primeros auxilios, rescate de bienes y personas, evacuaciones, incendios y desorden público.

Este grupo son personas Voluntarias, que debe reunir varias condiciones físicas psicológicas, las cuales pueden ser evaluables a través de pruebas que se diseñen para ello, además deben ser personas de una relativa estabilidad en la empresa.

Para el buen funcionamiento de la brigada se debe tener en cuenta:

- Selección, capacitación, planes de emergencia y evacuación
- Sistema de detección
- Alarma comunicación
- Selección y distribución de equipos de control fijos o portátiles (manuales o automáticos)
- Inspección, señalización y mantenimiento de los sistemas de control.

Para la conformación de la brigada se debe realizar una convocatoria al personal que quiera ser parte, se propone un formato de ficha de solicitud de integrantes voluntarios. **Ver Anexo T**

- **Plan de evacuación**

La EDS debe contar con un plan de evacuación, el cual consiste en el conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas, en el caso de verse amenazadas, mediante el desplazamiento a través y hasta lugares de menor riesgo.

- Elaborar y promover conjuntamente con los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, las normas internas de Salud Ocupacional y el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Investigar y analizar las causas de los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales a efectos de aplicar las medidas correctivas necesarias.
- Elaborar y presentar a las directivas de la empresa para su aprobación el subprograma de Higiene y Seguridad Industrial y ejecutar el plan aprobado.



- Establecer y ejecutar las modificaciones en los procesos u operaciones en las materias primas peligrosas, encerramiento o aislamiento de procesos operaciones u otras medidas, con el objeto, de controlar en la fuente de origen y/o en el medio los agentes de riesgo.



7.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Para la ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA es de vital importancia evaluar el programa de salud ocupacional por lo menos una vez cada año, debido a que la empresa se encuentra en constante crecimiento y renovación de infraestructura lo cual trae consigo nuevos riesgos físicos y locativos, por lo cual esta se debe considerar una empresa en crecimiento y para esto propone seguir y desarrollar un modelo que contenga los siguientes indicadores:

A. INDICADORES DE ESTRUCTURA

Evalúan la estructura del programa en términos de los resultados obtenidos, permitiendo concluir si los recursos disponibles al inicio del programa permitieron atender las necesidades y demandas de la población trabajadora y de los resultados esperados. Analizando los indicadores relacionados con el recurso humano, las políticas, el recurso financiero y los recursos técnicos, entre otros etc.

B. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

El desempeño de una empresa debe medirse en términos de resultados, los resultados se expresan en índices de gestión, a su vez los índices de gestión son una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia. En otras palabras es la relación entre las metas u objetivos y los resultados.

A continuación se relacionan algunos tipos de indicadores de gestión, según lo que se esté evaluando:

1. INDICADORES DE GESTIÓN DEL COMITÉ PARITARIO (IGCP)

$$\text{IGCP} = (1 - (\text{Hrs disp.} - \text{Hrs utilizadas} / \text{Hrs. Disp.})) * 100$$

Se interpreta como el % de la correcta utilización y cumplimiento de las horas trabajadas del Comité Paritario con respecto a las horas que se tuvieron disponibles, según lo acordado previamente en un cronograma de actividades.



2. INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS (IGRH)

$$\text{IGRH} = (1 - \text{hrs disp. Año} - \text{hrs aplicadas año} / \text{Hrs disp. Año}) 100$$

2.1. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA SALUD OCUPACIONAL (DRHSO)

$$\text{DRHSO} = \text{hrs disp. Equipo S.O. en el año} / \text{No. Prom. Trab. Año}$$

2.2. APLICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN SALUD OCUPACIONAL (ARHSO)

$$\text{ARHSO} = \text{hrs aplica por equipo S.O. año} / \text{No. Prom Trab año}$$

El resultado se interpreta como el tiempo en horas que dispuso en el año el equipo de Salud Ocupacional.

Los anteriores indicadores están directamente relacionados con la disponibilidad de tiempo de los entes creados para el manejo y control de el programa de salud ocupacional, dado que estos muestran el real aprovechamiento de las horas disponibles en un año, asignadas según un cronograma de actividades y con un previo acuerdo, siendo este un indicador que revela el si el tiempo disponible para las actividades se puede convertir en tiempo ocioso o por el contrario no es suficiente para alcanzar las metas establecidas.

3. INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA (IGF)

$$\text{IGF} = (1 \text{ presupuestado } \$ - (\text{Ejecutado } \$ / \text{presupuestado } \$)) 100$$

3.1. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS PARA SALUD OCUPACIONAL (DRFSO)

$$\text{DRFSO} = \text{Presup. En S.O para el año} / \text{No. Prom. Trab. Por año}$$

3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EN SALUD OCUPACIONAL (EPSO)

$$\text{EPSO} = \text{Total invertido } \$ \text{ en S.O. por año} / \text{No. Prom trab. Año}$$

Los anteriores indicadores están directamente relacionados la disponibilidad de recursos económicos para la ejecución de los proyectos establecidos por el programa de salud ocupacional de la empresa, reflejando el aprovechamiento de estos recursos, analizando la disponibilidad, ejecución y alcances de los recursos económicos destinados por la empresa para el programa.



C. INDICADORES DE PROCESO

Se definen como el conjunto de datos obtenidos durante la ejecución del proceso, y referidos a ésta, que permiten conocer el comportamiento del mismo y, por tanto, predecir su comportamiento futuro en circunstancias similares, es decir, pueden utilizarse para identificar problemas en la prestación de servicios y sugerir soluciones específicas, pueden utilizarse los indicadores de los procesos para monitorear la actividad en sus unidades y guiar la toma de decisiones cada día, además muestran el grado de desarrollo alcanzado por el programa así como la proporción de cumplimiento respecto a lo programado en el período relacionando la integridad de las acciones para el diagnóstico, la planeación así como el grado de intervención sobre las condiciones de trabajo y salud.

D. ÍNDICES – PROPORCIONES

Variación de la proporción de la cantidad de personas expuestas a factores de riesgo con alto grado de riesgo mayor que 1 o alto grado de peligrosidad.

(Pi)= Proporción inicial de expuestos a grado de riesgos > 1 o alto grado de peligrosidad. (A final Del período anterior).

$$(PI) = \frac{\text{Numerosos expuestos a G, R > 1}}{\text{Número total del expuesto al G.R.}} * 100$$

(Pfi) = Proporción inicial de expuestos a grado de riesgos > 1 o alto grado de peligrosidad. (A final del período actual).

$$(Pfi) = \frac{\text{Numerosos expuestos a G.R. > 1}}{\text{Número total de expuestos al G.R.}} * 100$$

$$\% \text{ variación} = \frac{(pi) - (pf)}{(pi)} * 100$$

1. ÍNDICES DE ACCIDENTALIDAD

Estos son establecidos con criterios definidos para presentar un panorama general con el cual es posible apreciar la tendencia de las condiciones de salud en diferentes periodos, evaluando los resultados de los métodos de control empleados.



1.1. ÍNDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES (I.F. INCIDENTES)

Índice de frecuencia de incidentes (I.F. incidentes): Frecuencia con que ocurren por primera vez, los eventos de salud, accidentes o enfermedades en el periodo donde K=200

$$\text{I.F. INCIDENTES} = \frac{\text{Números de incidentes en el año} * K}{\text{Número H:H:T: en el año}}$$

1.2. ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE DE TRABAJO (IFAT)

$$\text{I.F.A.T} = \frac{\text{Numerosos de incidentes en el año} * K}{\text{No. H.H.T. en el año}}$$

Es la relación entre el número total de accidentes de trabajo con y sin incapacidad, registradas en un periodo y el total de horas hombre trabajadas durante ese mismo periodo, multiplicado por K.

Este resultado se interpreta como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante el último año por cada: 100 trabajadores de tiempo completo. Este mismo índice se puede utilizar para los incidentes de trabajos.

1.3. ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD (I.F.I.A.T)

$$\text{I.F.I.A.T} = \frac{\text{No. De AT con capacidad}}{\text{No. H.H.T. año.}} * K$$

Es la relación entre el número de accidentes con incapacidad en un período y el total de las horas hombre trabajadas durante el período considerado multiplicado por K.

Este expresa el total de accidentes de trabajo incapacitantes ocurridos durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo.

Si no existen registros, el número de horas hombres trabajadas (No. H.H.T.), se obtiene mediante la sumatoria de las horas que cada trabajador efectivamente laboró durante el período evaluado, incluyendo horas extras y cualquier otro tiempo suplementario.



1.4. PROPORCIÓN ACCIDENTES TRABAJO CON INCAPACIDAD (% I. FIAT)

$$\% \text{ I.F.I.A.T} = \frac{\text{No. De AT con incapacidad año}}{\text{No. Total año}} * 100$$

Expresa la relación porcentual existente entre los accidentes de trabajo con incapacidad y el total de accidentes de una empresa.

1.5. ÍNDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTES DE TRABAJO (I.S.A.T)

$$\text{I.S.A.T} = \frac{\text{No. De días perdidos y cargados por AT}}{\text{No. H.H.T. año}} * K$$

Es la relación entre el número de días perdidos y cargados por los accidentes de trabajo durante un período y el total de horas hombre trabajadas durante el período considerado, multiplicado por K.

Expresa el número de días perdidos y cargados por accidentes de trabajo durante el último año, por cada 100 trabajadores de tiempo completo. Los días cargados corresponden a los días equivalentes según los porcentajes de pérdida de capacidad laboral (Norma ANSI 2 – 162).

1.6. ÍNDICE DE LESIONES INCAPACITANTES DE ACCIDENTES DE TRABAJO (I.L.I.A.T.).

$$\text{I.L.I.A.T} = \frac{\% \text{ IFIAT} * \text{ISAT}}{1.000}$$

Es la relación entre los índices de frecuencia y severidad de accidentes de trabajo en incapacidad. En un índice global del comportamiento de lesiones incapacitantes, que no tiene unidades. Sirve para comparar diferentes secciones de la misma empresa, con ella misma en diferentes períodos, con diferentes empresas, o en el sector económico a la que pertenece.

1.7. PROPORCIÓN DE LETALIDAD DE ACCIDENTES DE TRABAJO (LETALIDAD AT)

$$\text{LETALIDAD} = \frac{\text{No de AT Mortales año}}{\text{No Total AT año}} * 100$$

Expresa la relación porcentual de accidentes mortales ocurridos en el período en relación con el mismo total de accidentes de trabajo ocurridos en el mismo período.



2. PROPORCIONES DE ENFERMEDAD PROFESIONAL

2.1. PROPORCIONES DE PREVALENCIA GENERAL DE ENFERMEDADES PROFESIONAL (P.P.G.EP)

$$\text{P.P.G. EP} = \frac{\text{No de casos existentes reconocidos (nuevos y antiguos) de EP año}}{\text{No. Promedio de trabajadores año}}$$

Es la proporción de casos de enfermedad profesional (números y antiguos) existentes en una población en un período determinado.

$$K \left\{ \begin{array}{l} 100 \\ 1.000 \\ 10.000 \end{array} \right.$$

Dependiendo del tamaño de la empresa, el resultado expresa el número de casos existentes de enfermedad profesional en el último año por cada K trabajadores.

Se debe calcular para cada una de las enfermedades profesionales existentes.

Se calcula con la misma fórmula anterior (P.I.G.Ep), considerando en el numerador el número de casos nuevos y antiguos de la enfermedad de interés y en el denominador el número de trabajadores expuestos a los factores de riesgo para misma enfermedad.

2.2. PROPORCIÓN DE INCIDENCIA GENERAL DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (P.I.G. EP)

$$\text{P.I.G. EP} = \frac{\text{No. de casos nuevos EP reconocidos año}}{\text{No. Promedio trabajadores año}} * 1000$$

Mide la proporción de personas que desarrollan cualquier tipo de enfermedad profesional y se refiere al número de casos nuevos en un periodo determinado.

2.3. PROPORCIÓN DE INCIDENCIA ESPECÍFICA DE ENFERMEDAD PROFESIONAL (P. INC. ESP. EP)

$$\text{P.INC.ESP. EP} = \frac{\text{No. Casos nuevos reconocidos de EP año}}{\text{No. Promedio de tra. Exp. Al FR asociados con el PC año}} * 1000$$

Se debe calcular para cada una de las EP existentes tomando en el numerador las relaciones operativas y el número de casos nuevos reconocidos de la enfermedad



de interés y el denominador el número de trabajadores expuestos a los factores de riesgo para la misma enfermedad.

2.4. TASA DE INCIDENCIA GLOBAL DE ENFERMEDAD COMÚN (T.I.G. EC)

$$\text{T.I.G. EC} = \frac{\text{No casos nuevos de E.C en el período}}{\text{No promedio de trabajadores año}} * 1000$$

Para el cálculo de la incidencia de la enfermedad general, se relaciona el número de casos nuevos por todas las causas de la enfermedad general o común ocurrida durante el período, con el mismo promedio de trabajadores con el mismo período.

2.5. TASA DE PREVALENCIA GLOBAL DE ENFERMEDADES COMÚN (T.P.G. EC)

$$\text{T.P.G. EC} = \frac{\text{No. Casos nuevos y antiguos E.C. período}}{\text{No casos de trabajadores año}} * 100$$

Mide el número de personas enfermas por causas no relacionadas directamente con su ocupación, en una población y en un período determinado. Se refiere a los casos nuevos y antiguos que existen en el mismo período.

Interpretación de datos:

BUENO	0-50
REGULAR	51-80
MALO	81-100

3. AUSENTISMO

El ausentismo laboral es Conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. El ausentismo puede ser causa de la culminación del contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no sea justificada.

Hay dos tipos de ausentismo: el llamado ausentismo “voluntario” (no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a ir y el llamado ausentismo “involuntario” (el ausentismo laboral de causa médica). El ausentismo



esta atribuido a enfermedad común, enfermedad profesional, accidentes de trabajo y consulta de salud. Las prorrogas de una incapacidad no se suman como eventos separados.

3.1. ÍNDICE DE FRECUENCIA DE AUSENTISMO (I.F.A.)

$$\text{I.F.A.} = \frac{\text{No. Eventos de ausencia por causa de salud en el último año}}{\text{No. H.H. programadas en el mismo período}} * K$$

3.3. ÍNDICE DE SEVERIDAD DEL AUSENTISMO (I.S.A.)

$$\text{I.S.A.} = \frac{\text{No. Días de ausencia por causa de salud durante el último año}}{\text{No. H.H. programas en el mismo período}} * k$$

3.4. PORCENTAJE DE TIEMPO PERDIDO (% TP)

$$\% \text{ TP.} = \frac{\text{No. Días (horas) perdidas en el período}}{\text{No. Días (horas) programadas en el período}} * 1000$$

7.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN(MESES)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Conformación COPASO	X											
Implementación Políticas en Salud Ocupacional	X	X										
Apertura Historias Clínicas		X										
Campañas de Promoción		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Capacitaciones		X			X			X			X	
Actividades de Bienestar Social						X						X
Plan de Incentivos			X			X			X			X
Inspecciones a Puestos de Trabajo		X		X		X		X		X		X
Mantenimiento Preventivo			X			X			X			X
Estadísticas y Registros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



8. MARCO REFERENCIAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

MARCO TEÓRICO

La gestión estratégica de las empresas en un entorno cada día más competitivo, incierto y global tiene, hoy más que nunca, vital importancia. Mejorar la eficiencia, incrementar el prestigio y diferenciarse de los competidores, deben formar parte de los objetivos estratégicos de las empresas de producción, servicio y de aquellas dedicadas al abastecimiento de insumos para la industria.

De esta manera surgen herramientas fundamentales que le permiten a la empresa el crecimiento y mejoramiento continuo a nivel integral.

Como primera herramienta, el diseño organizacional es el proceso que usamos para construir, adaptar y readaptar constantemente la estructura de la organización, de modo que esta pueda alcanzar los objetivos establecidos. La estructura organizacional representa el enlace de todas las entidades y las tareas de la organización.

El diseño organizacional es algo muy complejo, porque varias organizaciones contienen muchos puestos y unidades, y su integración y coordinación exige mucho más que solo acumular o juntar una serie de puestos o de unidades que ya están diseñados. En una organización, las relaciones de un conjunto de puestos deben tomar en cuenta que cada una de ellas está relacionada con varias otras, lo cual complica la situación. Cada una funciona como un sistema propio que interactúa con los demás sistemas de la organización. Las organizaciones muchas veces son descritas como conjuntos de personas reunidas que persiguen un objetivo en común, pero en realidad, son mucho más que eso. También son conjuntos complejos de roles, relaciones y responsabilidades, que no siempre están del todo definidas ni son bien entendidos.

El diseño de la estructura organizacional no es algo dado o inmutable, sino un conjunto de variables complejas que están sujetas a infinidad de posibles elecciones. El diseño organizacional entraña algunos aspectos básicos; por ejemplo, como se dividirá el trabajo, como se asignará a los puestos, grupos, unidades y departamentos, y como se coordinará de modo que permita alcanzar, en forma sincronizada, los objetivos de la organización.

El diseño organizacional debe considerar que las siguientes contingencias son ingredientes básicos:

- *Los factores del entorno:* la misión de la organización, su visión del futuro, la estrategia que adopte, el ambiente que la envuelve, la tecnología que usa y



los socios o asociados que están involucrados en la actividad de la organización.

- *Las dimensiones anatómicas de la organización:* como serían el tamaño, la configuración estructural, la dispersión geográfica de las unidades y los tipos de combinaciones de las unidades.
- *Las características de las operaciones:* por ejemplo, la autoridad, los procesos, las tareas, las actividades cotidianas y los controles.
- *Las consecuencias en el comportamiento:* entre ellas, el desempeño, la satisfacción, la rotación del personal, el conflicto, la ansiedad y los patrones informales de las relaciones en el trabajo.

Como la configuración de estas contingencias varía de una organización a otra, podemos decir que no existe una definición de diseño organizacional que sea única y mejor. El diseño organizacional es una de las prioridades de la administración y debe ser una plataforma que atienda tres aspectos:

- *La estructura básica,* que contribuye a la debida aplicación de los planes para asignar los recursos y las personas a las tareas que deben ser ejecutadas y proporciona mecanismos para su integración. La estructura básica adopta la forma de descripción de los puestos, organigramas, formación de equipos y de concejos, etcétera.
- *Los mecanismos de operación,* que indican a los socios o asociados internos de la organización que se espera de ellos, y se lo comunican por medio de procedimientos de trabajo, normas de desempeño, sistemas de evaluación del desempeño, sistemas de remuneración y recompensas, programas y sistemas de comunicación.
- *Mecanismos de decisión,* que presentan disposiciones que ayudan al proceso de la toma de decisiones, así como sus requisitos para procesar la información. Estos mecanismos incluyen arreglos que permiten obtener información del ambiente externo y procedimientos para cruzar y evaluar la información que se proporcionara a las personas que toman decisiones, así como la administración del conocimiento.

Es de esta manera en que las empresas se encaminan en la búsqueda de su propia identidad y se hace necesaria la aplicación del direccionamiento estratégico pero en primero lugar es de vital importancia conocer de que está compuesto y el papel que este pueda desempeñar en la organización.



En primer lugar se encuentra la misión la cual debe traducir la filosofía de la organización que, generalmente, ha sido formulada por sus fundadores o creadores por medio de sus comportamientos y acciones. Esta filosofía incluye los valores y las creencias centrales que representan los principios básicos de la organización y que enmarcan su conducta ética, su responsabilidad social y sus respuestas a las necesidades del ambiente esclareciendo aspectos como:

- El propósito fundamental de la empresa.
- El papel de la organización en la sociedad y como colaborara con ella.
- Las necesidades básicas que debe cubrir la empresa.
- Quien es el cliente y cuáles son los sectores del mercado que se propone atender.
- Las competencias que la organización pretende crear o desarrollar.
- Los compromisos, los valores y las creencias fundamentales de la empresa.

En segundo lugar encontramos la visión la cual representa la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro, es el esfuerzo de verse a sí misma en el espacio y en el tiempo. Por lo general, la visión se dirige más hacia lo que la organización pretende ser, que a lo que realmente es. Desde esta perspectiva, las organizaciones se enfocan a un proyecto de lo que querrían ser en un plazo determinado y en el camino que pretenden tomar para llegar ahí. El termino visión suele ser empleado para describir un claro sentido de futura y la comprensión de las acciones necesarias para convertirlo, rápidamente, en un éxito. La visión representa el destino que se pretende transformar en realidad.

Así, la visión pretende establecer una identidad común, en lo que se refiere a los propósitos de la organización, con el fin de orientar el comportamiento de los miembros respecto al futuro que desea construir. La falta de una visión es muy perjudicial, porque desorienta a la organización a la organización y a sus miembros respecto a cuáles son sus prioridades en un ambiente demasiado cambiante competitivo. La visión solo se puede dar cuando todas las personas de la organización, y no, solo unos cuantos miembros, trabajan en conjunto y consonancia para que esto realmente ocurra.

En tercer lugar tenemos los principios corporativos los cuales son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deber ser compartidos por todos. Por tanto constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional. Los principios no son parte de la misión y la visión pero si los enmarcan.

Como segunda herramienta la estandarización de procesos, por medio de la documentación formal de manuales de funciones, procesos y procedimientos contribuyen al mejoramiento de la calidad, la productividad y la competitividad.



Las empresas que implementan la estandarización se benefician con menores costos operativos y obtienen mayor demanda por sus productos o servicios. Garantizar la plena satisfacción de los requerimientos del cliente representa el principal objetivo de la estandarización de procesos. Mediante la estandarización y control estadístico de los procesos, establece la mejor forma de hacer las cosas y reduce la variación de las acciones de los procesos.

La estandarización de procesos y procedimiento es una herramienta dinámica por el cual se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, facilitando la mejora continua para lograr niveles de competitividad mundial.

¿Por qué es necesario?

- Eliminar la variabilidad de los procesos
- Asegurar resultados esperados
- Optimizar el uso de materiales y herramientas
- Mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización
- Acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua pueda ser introducida

Beneficios

- Seguridad (Se eliminan las condiciones de trabajo inseguras al estandarizar la secuencia de operaciones y al retirar elementos innecesarios en la estación de trabajo)
- Calidad (El trabajo estandarizado tiene un enfoque especial en satisfacer las expectativas del cliente, y por ende resalta aquellas actividades críticas que están destinadas a cumplir con los estándares de calidad)
- Costo (Se eliminan los costos por daños, por pérdidas de material, y se elimina en un alto grado el re-trabajo que es tremendamente costo)
- Capacidad de Respuesta (Disminuye el tiempo de ciclo de cada operación, balancea la carga operativa, de tal forma que se puede aumentar la velocidad de línea y ganar productividad al liberar horas/hombre)
- Desarrollo Organizacional (Las actividades de trabajo estandarizado son desarrolladas por la misma gente que realiza el trabajo, lo que inculca mayor organización en el trabajo y conocimientos de estandarización y mejora continua)

Uno de los primeros pasos para la estandarización de procesos es la identificación de las funciones en cada uno de los cargos, donde posteriormente se establece el Que, Como, Cuando, Donde y Quien es el responsable de cada uno de los procesos de la empresa.



La documentación de manuales de procesos y procedimientos se debe reconocer con gran importancia en la organización de una empresa, donde tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía permite el control y la supervisión de actividades.

Estos documentos tienen diferentes nombres e incluso algunos son reunidos en uno solo. Tales documentos reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los que todos los empleados deben tener conocimiento. Con la implementación de unas reglas de juego claras y conocidas por todos los empleados, solo se requiere hacer un control de gestión básico para hacerle el seguimiento a una compañía e ir haciendo los correspondientes correctivos para que los normales procesos producción de la compañía no se detengan y toda la empresa se mantenga en sintonía.

Esta documentación solo busca recalcar la importancia de la implementación de dichos procesos y normas que en últimas se ve reflejado en la reducción del tiempo ocioso, optimización de los procesos administrativos, mejorar la interacción entre los diferentes equipos de trabajo de la empresa, obteniendo finalmente una reducción de costos, mejoramiento en la capacidad de reacción de la empresa ante el mercado, una estructura organizacional más ágil, entre otros tantos beneficios.

DEFINICIÓN DE UNA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

Para empezar se debe definir una estructura orgánica de la empresa para tener una adecuada visión de las necesidades de la empresa. Esta estructura inicial debe permitir reunir todas las actividades que debe ejecutar la empresa bajo los diferentes grupos de trabajo, secciones o departamentos. Es importante que cada grupo de trabajo se pueda enmarcar con metas, objetivos específicos y procesos.

La implementación de una estructura va más allá que la sola definición de los cargos y la nivelación de los mismos, pues muy seguramente ya se viene trabajando de alguna manera en la empresa, es decir con una estructura básica. Usualmente cuando se inicia una empresa los cargos son escasos y las funciones de los mismos son múltiples y se tiende a encaminar todos los esfuerzos posibles en rescatar la salud financiera de la empresa que apenas está naciendo.

Cuando ya la empresa se estabiliza, se ve la necesidad de adecuar la estructura de acuerdo a las necesidades y a medida de que va creciendo, se deben ir haciendo una y otra vez los ajustes normales a la estructura. La estructura debe reflejar la adaptación del potencial de la empresa ante las exigencias de un mercado cambiante y globalizado, y esa es la esencia de las empresas más exitosas de hoy en día: "la flexibilidad".



Finalmente la implementación de la estructura orgánica incluye su divulgación con los ajustes correspondientes en nómina, la redistribución de actividades y funciones. Después de estos ajustes, el resto es divulgación y trabajo de los jefes de grupo llevar a cabo los cambios a su equipo y proceder a la aplicación de las nuevas responsabilidades.

Se debe presentar el organigrama real de la empresa y con sus diferentes cargos. Este documento debe ser de conocimiento general de todos los empleados de la empresa. Su cabal conocimiento permite que cualquier funcionario tenga con claridad con quien o con quienes debe contactarse para lograr los objetivos de su cargo. También es importante el conocimiento de la estructura orgánica de la empresa para que los empleados sigan adecuadamente el conducto regular y también para saber a dónde acudir cuando el funcionario requerido no se encuentre en el momento de ser solicitado.

Este documento consta de la gráfica del organigrama oficial de la empresa y debe estar acompañado por un documento que permanentemente se mantiene actualizando el movimiento del personal de dirección entre los cargos.

IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

La implementación de los diferentes manuales de normas y procedimientos es un trabajo arduo ara su redacción y que se adecuen a la realidad actual de la empresa.

Dificultades que se pueden presentar

El Síndrome de Goliat:

En el caso de una empresa con un alto número de personal, o empresas grandes en general es de vital importancia que todos estos documentos existan, sean de común conocimiento y manejo por los empleados de la empresa. Cuando en una empresa grande ya se tiene implementado estos documentos, lo único que se requiere es que la dependencia encargada de recursos humanos, este pendiente de actualizar y adecuar los diferentes documentos a la realidad de la empresa, bien sea modificando, adicionando o retirando procesos, normas y formatos que ya no sean necesarios. Estas modificaciones deben ser publicadas y mantener una constante divulgación efectiva de los mismos al interior de la empresa. Uno de los problemas más comunes en las empresas grandes y que dificultan la circulación ágil de los procesos, uso de formatos y normas es que los empleados no sienten pertenencia por la empresa y se tiende a politizar los cargos aun a costa de los intereses de la empresa. A este problema le llamo “el síndrome de Goliat”. Algunas empresas son tan grandes y tienen tantas secciones, o tantas



líneas de negocio y tan diferentes que el personal rivaliza entre las mismas líneas de negocio o secciones como si fueran empresas diferentes, o más aun cuando los empleados entre diferentes secciones se sienten como si pertenecieran a otro mundo o grupo de trabajo independiente y autosuficiente. Cuando se presentan este tipo de problemas es muy común que se generen procedimientos, normas y formatos propios de cada sección y la información que se requiere rescatar se encuentra parcializada, dispersa, duplicada y obviamente de muy mala calidad, ya que se tiende a generar cada sección su propia base de datos. Para poder organizar en este tipo de empresas se deben o dividir por línea de negocio en independizar su base de datos, o tener una sección especializada donde se maneje sistemáticamente toda la información de la empresa (preferiblemente con software especializado), donde se generen los formatos, métodos y procedimientos únicos para toda la empresa e integrando en este trabajo los líderes de todas las secciones. Este centro de documentación se debe encargar de la recolección de la base de datos, clasificación y organización estadística de la información y distribución final de la misma.

El Síndrome del Puente:

En el caso de empresas pequeñas y medianas, se tiene que trabajar arduamente para ir redactando, publicando y ajustando las diferentes normas, procedimientos y formatos. Es de recalcar la importancia que tiene toda esta documentación en la organización de las actividades de una empresa. En el caso de las empresas pequeñas, medianas y en especial las de origen familiar se presentan constantes contratiempos en la distribución de cargas laborales y el permanente desconocimiento de la importancia de estos documentos que ayudan enormemente a la organización de la empresa. Lo cierto es que estos manuales no tienen ninguna utilidad si la cúpula de la organización donde en ocasiones se encuentran los mismos dueños, no le prestan la importancia que tienen, o desconocen las normas y los procedimientos y no las cumplen, no se podrá esperar resultados efectivos alguno en el resto de la organización y así mismo seguirán presentándose los comunes cuellos de botella en cabeza de los máximos directivos o los mismos dueños de la compañía porque por ellos tendrá que pasar desde la autorización de la compra de un lápiz hasta la decisión de un proyecto de inversión con base en el presupuesto los dividendos.

En estas últimas empresas lo más difícil siempre radica en culturizar al personal, y en especial a la cúpula de la organización, pues se tiende a que todo debe pasar por ellos y es así como los empleados a todo nivel, independientemente que tengan personal o presupuesto a cargo, se acostumbran a tener que consultar o pedir autorización para tomar cualquier tipo de decisión. A este problema cultural que se presenta en este tipo de organizaciones le denomino como “el síndrome del puente”. Este síndrome se refleja cuando la mayoría de las actividades que debe realizar la empresa deben pasar por la aprobación de una persona o muy pocas



personas. De esta forma, se tiende a no delegar y peor aún, que esa persona o ese grupo reducido de personas deben llevarle seguimiento a todo lo que ocurre en la empresa a todo nivel (tarea de superhéroes) y uno de los tantos problemas que generan es que los empleados de la empresa no se acostumbran a responsabilizarse de su cargo, pues bajo de dichas condiciones, los únicos responsables siempre serán aquel grupo de autorizadores o aprobadores que son el puente del desarrollo de la empresa y por lo tanto el cuello de botella. Otro de los graves problemas que se generan es que bajo este ambiente no se estimula la creatividad y el crecimiento del personal, punto este clave para el desarrollo.

Generalmente es una tarea difícil el implementar estos procesos en empresas que en poco tiempo dejan de ser pequeñas para ser medianas o grandes y que aun sus dueños o accionistas siguen con la inercia de seguirla tratando como si fuera aun una empresa pequeña. El cambio cultural que implica entender que deben cambiar de la actitud donde todo debe pasar por ellos a una actitud de empresario o inversionista. Es común en estos casos que vean solo importante lo que genere dinero a corto plazo y no ven que la organización de la empresa, aunque genera un gasto, le puede asegurar la permanencia de la empresa en el tiempo incluso después de que se hayan ido de este mundo. Mientras los dueños y accionistas fundadores superan esta etapa, frenan el desarrollo y movimiento de la compañía, no hay autonomía a ningún nivel de la empresa, continúa demasiado lenta para el mercado en el que compete y es así como muchas de estas compañías vuelven a ser pequeñas después de pasar por una corta época dorada, o como muchas otras el mercado les cobra implacablemente su lentitud llevándolas a la quiebra y solo de estas se escuchan las historias de lo que pudo haber sido y no fue

IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

La implementación del manual de funciones y responsabilidades es algo crítico y por lo tanto no debe dar espera su puesta en marcha. Este manual es muy importante implementarlo debido a dos aspectos principales, primero le proporciona a cada empleado de la empresa un panorama general de su cargo y como moverse dentro de la compañía para lograr sus objetivos. En segundo lugar le permite a la empresa tener una claridad de cómo fluyen los procesos de la compañía, como se complementan las actividades y los cargos de una manera organizada. Esto es útil para poder detectar en qué momento un cargo está saturado de funciones, o ya no se requiere, o se debe modificar, o se debe reestructurar una sección de la empresa para adecuarla a las nuevas condiciones de la compañía.

En las labores cotidianas de un trabajador se hace necesario que las funciones básicas de su cargo sean de su conocimiento. Por lo tanto en el posicionamiento de un empleado, después de conocer su carta de funciones, responsabilidades y



su interacción en la empresa, se debe seguir con una breve inducción en el cargo y un recorrido por las dependencias que de una u otra manera tendrán que ver con la ejecución de sus actividades.

IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

Para el diseño del manual de procedimientos y formatos se debe conformar un grupo de trabajo compuesto por profesionales de buen conocimiento en el tema y los jefes de grupo o de área. Este grupo integrado de esta manera deben describir con claridad los procesos más comunes en la empresa y otros que posiblemente falten pero que se hacen necesarios para las labores que se realizan. Además de los procesos, se debe determinar la información técnica o administrativa que requiere la empresa para su base de datos e información y sus respectivos formatos. Es clave que para la descripción de los procesos, la información requerida por la empresa y el diseño de los formatos se trabaje conjuntamente con los clientes que de una u otra manera participan en cada uno de los procesos involucrados.

La implementación del manual de procedimientos, se debe hacer una divulgación de los mismos a todo nivel de la empresa para asegurar el conocimiento del nuevo proceso, los formatos que involucra, el cliente objetivo del proceso y los beneficios que tendrá la empresa en su implementación. No está de más escuchar las sugerencias que puedan hacer los trabajadores acerca de un proceso, pues en muchas ocasiones en la etapa de introducción se pueden presentar sugerencias muy efectivas para ajustar cualquiera de los componentes del proceso que hagan de su implementación un éxito. Es de responsabilidad de cada uno de los jefes de sección o de área dar a conocer los nuevos procesos, velar porque se ejecuten los nuevos procesos, se diligencien adecuadamente sus formatos y que la información fluya rápidamente por cada sección de la empresa. Es responsabilidad de los jefes que en cada grupo de trabajo se le dé la importancia necesaria a cada uno de los procesos para que se vuelvan parte de la cotidianidad y la cultura de la empresa

REGLAMENTO LABORAL

Este documento también se conoce como “el reglamento interno de trabajo” y el cual reúne un grupo de normas que de una u otra manera delimita la normal convivencia laboral dentro de la empresa. Esta normatividad incluye las prohibiciones en el comportamiento dentro de la empresa, comportamiento fuera de la empresa que afecten la imagen o los intereses de la empresa, el nivel de gravedad de las faltas y las posibles repercusiones de las acciones índole disciplinaria que tomaría la empresa en cada caso.



Se debe enfatizar en algo que generalmente los que diseñan el reglamento de trabajo no tienen en cuenta y se centran solamente en lo que no deben hacer los empleados y cuáles serían sus repercusiones disciplinarias, sin embargo cada vez está tomando más fuerza en las empresas que en este mismo documento se describan también los derechos del empleados cuando es sometido a un proceso disciplinario, bien sea durante el proceso como también la forma de resarcir al empleado cuando la empresa se equivoca al imponerle una sanción disciplinaria. Esa imparcialidad, genera un aire de objetividad, de justicia y de confianza, lo cual representa a la empresa un mejor ambiente laboral entre los empleados y una buena imagen al interior de la compañía, que en últimas se puede reflejar en el sentido de pertenencia de los empleados.

Este documento usualmente se coloca en lugar visible en la compañía donde circule mucho personal, esto con el fin de asegurar que el documento sea de conocimiento de todos los empleados. No obstante, cada vez son menos las empresas que publican de esta forma el reglamento de trabajo. Esto debido a que, según los sicólogos empresariales, genera un aire de temor en el ambiente laboral y hoy cada vez más se mantiene publicado en las páginas de la red interna de la empresa, si la tiene, o también se le entrega una copia al empleado anexa al contrato laboral. Lo importante es que el empleado de una u otra manera conozca el documento a cabalidad y lo tenga como texto de consulta en cualquier momento.

IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO DE TRABAJO

En el caso de la implementación del reglamento laboral, también se debe seleccionar un grupo de trabajo con los jefes de área, los jefes de sección y de departamentos, preferiblemente con un grupo de asesores expertos en el tema, entre los cuales se debe involucrar a un abogado experto en legislación laboral. Lo importante del reglamento es que este se ajuste a la estructura de la empresa, a los requerimientos del personal y a la legislación del país.

La implementación del documento es más sencilla, por lo contrario se requiere es divulgarlas a todos los niveles de la empresa, presentar conferencias para aclarar dudas, repartir folletos entre los empleados. Además los jefes de grupo deben velar por el cumplimiento de dichas normas. En la práctica, cuando se hace un proceso adecuado de divulgación, reuniones de discusión y charlas de aclaración de las normas, casi se da por sentado su conocimiento en la empresa y su aplicación se vuelve inmediata



MARCO CONCEPTUAL

Estructura Organizacional

La estructura organizacional puede definirse como el conjunto de medios que organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

Una organización es un grupo humano deliberadamente constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de objetivos específicos.

Para poder alcanzar los objetivos propuestos, partiendo, en la casi totalidad de los casos, de recursos limitados, resulta necesaria la construcción de un esquema o modelo, que permita la interrelación e interacción de sus elementos.

La estructura será entonces, la herramienta que le permita a la organización alcanzar sus objetivos, también:

- Permite lograr una determinada disposición de sus recursos
- Facilita la realización de las actividades y coordinación de su funcionamiento.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización toda.

Organigrama

Modelo gráfico que representa, entre otras cosas, la forma en que se han agrupado las tareas, actividades o funciones en una organización. Muestra las áreas o departamentos de una organización.

El organigrama de una visión global de la organización, permite comparar esta con otras organizaciones y aclara rápidamente las incongruencias, como las fallas de control, duplicación de funciones, etc.

Parámetro a respetar en el diseño de organigrama: claridad, simplicidad y simetría (los niveles de igual jerarquía se ubican a la misma altura), teniendo siempre en cuenta que esos modelos deben cumplir con la finalidad de facilitar la comunicación entre las personas.



Manual de Funciones

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección.

Este corresponde a un documento que se divide en los siguientes aspectos:

- **Descripción básica del cargo**

El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.

- **Objetivo estratégico del cargo**

Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.

- **Funciones básicas**

En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.

- **Personal Relacionado con el Cargo**

En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas

- **Perfil del cargo**

En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cuál sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo.



Manual de Procedimientos

Acto, método o manera de proceder en algunos procesos, ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

Manual de Procesos

Independiente del tamaño de la institución, es indispensable contar con un instrumento que agrupe los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la institución. Se justifica la elaboración de manuales de procesos cuando el conjunto de actividades y tareas se tornan complejas y es difícil para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control.

- **Definición**

El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda.

- **Objetivos del manual de procesos**

- Servir de guía para la correcta ejecución de las actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayudar a brindar servicios más eficientes.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Ayudar a orientar al personal nuevo.
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores.
- Proporcionar información a la empresa a cerca de la marcha de los procesos.
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- Facilitar la orientación y atención al cliente extremo.
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal.
- Servir como un punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría.
- Ser la memoria de la institución.



- **Características del manual**

Los manuales de procesos deben reunir algunas características que se pueden resumir así:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- Contar con instrumentos apropiados de uso.
- Facilitar los trámites por medio de una adecuada diagramación.
- Redacción breve, simplificada y comprensible.
- Facilitar su uso al cliente interno y externo.
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones.
- Tener revisión y actualización continua.

Es importante recalcar que un manual de procesos representa el paso a paso de las actividades y tareas que debe realizar un funcionario o una organización.

El manual de procesos no debe confundirse con un manual de funciones, que es el conjunto de actividades propias a un cargo para determinar niveles de autoridad y de responsabilidad. Tampoco es un manual de normas agrupadas en reglamentos que constituyen el conjunto de disposiciones generales, leyes, códigos, estatutos que conforman la base jurídica de la organización.

- **Proceso**

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se lleven a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso.

Todo proceso incorpora un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente.

Los procesos deben tener un comienzo y un final. Es preciso determinar estos elementos, puesto que permitirán fijar responsabilidades en la ejecución del trabajo y definir acertadamente el proceso.

Para el éxito de los procesos se requiere contar con el talento humano, su participación, definir la calidad de su diseño, ejecución, evaluación y control.

Así mismo en todo proceso debe existir una secuencia, un orden determinado, lo que es fundamental en la nacionalización de los procesos.



- **Clasificación de los Procesos**

En gestión de procesos suele distinguirse entre procesos operativos y de apoyo o gestión. El objeto fundamental de los procesos operativos es entregar los productos o servicios que el cliente externo o interno necesita. Los de apoyo operativos o tomar decisiones sobre planificación, control, mejoras y seguridad de las operaciones de la organización.

Ambiente Laboral

Está conformado por las condiciones físicas, afectivas y emocionales en las que se desarrollan los procesos. Aspectos como el ruido, las vibraciones, los olores, la temperatura, la iluminación, pueden generar problemas en los procesos y por lo tanto productos de mala calidad afectando al cliente interno y externo.

El ambiente laboral adecuado es aquel que permite el desempeño armónico dentro de un clima de tranquilidad y comodidad.

Clima organizacional

Es el conjunto de condiciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal, entre ellas se puede citar.

Respeto, comunicación, reconocimiento a la labor desempeñada, armonía, sentido de crecimiento e integración. Estos aspectos son de vital importancia en el desarrollo de los procesos.

La Misión

El cumplimiento de la misión de la empresa se realiza a través de los diferentes procesos. La misión define el propósito fundamental del proceso, respondiendo a las preguntas del para que del proceso y el por qué es necesario el mismo.

La Visión

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?



Políticas

Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazos dados. Es un marco general de actuación.

Principios Corporativos

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización, ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos, por tanto constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.

La organización

Hace referencia a la estructura orgánica de la empresa de servicios, debe tener en cuenta los diferentes niveles (directivo, ejecutivo, operativo y asesor), así como las áreas asistenciales y administrativas.

El talento humano

Un aspecto fundamental de cualquier proceso lo constituyen las personas que deben desarrollarlo y mejorarlo.

Para que el talento humano pueda desempeñar adecuadamente se requiere:

- Una adecuada selección.
- Capacitación para el desempeño.
- Comprensión del resultado esperado.
- Incentivos para desarrollar las tareas.
- Tiempo y herramientas necesarias para desempeñar las tareas.



9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

Mediante un diagnóstico situacional el cual se realiza previamente por medio de una visita de reconocimiento se conoce de manera general el funcionamiento de la empresa, allí se logra establecer las necesidades que esta presenta y por medio de estas se identifica claramente las necesidades solicitadas.

RESEÑA HISTÓRICA

Distribuidora de combustible BRIO de Colombia

BRIO de Colombia fue constituida en diciembre de 1999 por un grupo de empresarios y comerciantes colombianos entre los que se encontraban propietarios de EDS, transportadores, y otras personas vinculadas al sector de los combustibles. La idea surgió con el fin de crear una empresa competitiva y rentable; pero que a su vez estuviese cercana y orientada al cliente, de allí la frase que caracteriza a nuestra organización: "su mayorista amigo".

Para finales de 2002 Brío contaba con un equipo humano altamente comprometido, una moderna planta propia en Facatativá con capacidad para 30.000 barriles, tres estaciones de servicio en operación, 54 proyectos en curso y una situación financiera sólida y estable, haciendo de BRIO una empresa en la cual sus clientes pudiesen confiar.

En 2003, la compañía inició la comercialización de aguas para batería, refrigerantes y grasa con marca propia, entrando a la venta de lubricantes marca BRIO a finales de 2004.

Con la llegada del 2005, también se empezó con las ampliaciones de la planta de abasto en Facatativá, lo cual permitió aumentar la capacidad de almacenamiento de 30.000 a 49.178 barriles, siendo certificada en el año 2007 por el Ministerio de Minas y Energía.

Desde el año 2008 BRIO sufrió un proceso de expansión que aún hoy continúa. Por esta razón, en octubre de ese año se empezaron operaciones en la Costa Atlántica, iniciando conjuntamente la construcción de la planta de abasto de Pereira, cuya capacidad asciende los 31.000 barriles.



EDS BRIO LA PONDEROSA

La Estación de Servicio LA PONDEROSA, surge en Pereira en el año 2008, como un proyecto de los señores Oscar Correa y Luisa Fernanda Rojas Giraldo, luego de un estudio de mercadeo sobre el tránsito de turistas provenientes de diferentes zonas del país, como Medellín, Cali y Bogotá, que vienen en busca de los atractivos de nuestra región y en especial a los Parques Temáticos del Café y Panaca; al igual por el movimiento diario de los habitantes del suroccidente de Pereira y de la necesidad de prestación del servicio de venta de combustibles en este tramo entre el Departamento de Risaralda y El Quindío. De igual forma por la oportunidad de brindar los servicios de restaurante y venta de víveres, en un lugar frecuentado por habitantes de Pereira.

El 6 de febrero del 2009 se dio la inauguración de la EDS BRIO LA PONDEROSA, la ubicación de la EDS dio lugar a nuevos centros de negocios dentro de la misma empresa, dando como resultado al mes siguiente a la apertura del Restaurante LA PONDEROSA, el cual se ha venido posicionando dentro del sector, donde la calidad de servicio, productos ofrecidos y su ambiente campestre, han sido claves para el crecimiento de la compañía.

La presencia de esta empresa en la zona, ha dinamizado las actividades comerciales por los productos ofrecidos a sus visitantes, dándole un mayor valor agregado a todas las actividades que se desarrollan y que requieren el aprovisionamiento de combustible, que ahora puede conseguirse en un lugar más cercano, con precios inferiores a los conseguidos en Pereira.

Gracias al éxito observado durante el primer año de funcionamiento, la empresa ha decidido expandir su portafolio de servicios con la futura apertura del mini mercado, no siendo este el último proyecto, que la compañía desea realizar, con miras a ampliar y diversificar el negocio.



9.1. PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

MISIÓN INSTITUCIONAL

La Ponderosa está dedicada al suministro de combustibles, servicio de restaurante dentro y fuera de la empresa y a la venta de víveres; para ello contamos con personal capacitado y una moderna infraestructura física que nos garantiza ofrecer servicios con calidad, con un precio justo y una medida exacta.

VISIÓN INSTITUCIONAL

En el año 2015, la ESTACIÓN DE SERVICIO LA PODEROSA, se posicionará como punto de encuentro de los habitantes del Suroccidente de Pereira y de los turistas de tránsito de diferentes regiones del país hacia el Quindío, por la vía Pereira Alcalá. Además, de poder atender eventos sociales y misionales de entidades públicas del Departamento de Risaralda y empresas privadas del Municipio de Pereira, apoyo a empresas prestadoras de servicios turísticos de la zona y la oferta de nuevos servicios a la comunidad. Teniendo como valor principal la satisfacción de los clientes, dentro de un marco de respeto y calidad en el servicio.

PRINCIPIOS

- **Buscar siempre el mayor nivel de calidad**

La calidad siempre será factor determinante en la decisión de compra de las personas, un producto de mala calidad sufrirá de estancamiento a largo plazo y por lo tanto es necesario probar, reprobado y mejorar siempre las especificaciones de los productos o servicios.

- **Búsqueda de un servicio superior**

Destacarse por la calidad de los servicios que se ofrecen será siempre garantía de fidelidad en los clientes. El servicio al cliente es la parte en donde la empresa puede mostrarse ante sus consumidores y el espacio propicio de interacción con los consumidores. Es necesario buscar siempre la máxima satisfacción del cliente como objetivo primordial.



- **Buscar establecer los precios más competitivos**

A calidades iguales, será el precio el factor determinante en cualquier compra, la eficiencia (producir a menos costo sin sacrificar la calidad) será garantía de competitividad en el largo plazo. Determinar el precio correcto será fundamental en la estrategia de la empresa.

- **Adaptación y personalizar**

Las empresas ganadoras desarrollan productos "a la medida de los consumidores", buscando personalizar al máximo los productos con el objeto de generar exclusividad. Tener estrategias de marketing uno a uno y ampliar la mezcla de mercadeo mediante personalización son reglas fundamentales para las empresas actuales.

- **La innovación e investigación continua**

Es necesario desarrollar políticas que generen nuevos productos, creen nuevas necesidades, satisfagan nuevas demandas e introduzcan novedad.

- **Superar al cliente**

Cuando una persona recibe más de lo que piensa siente satisfacciones adicionales. Si un comprador aparte de la satisfacción por una compra, recibe un incentivo adicional producto de mayor calidad, precio, cantidad o servicio se sentirá motivado a continuar consumiendo.

- **Pensar estratégicamente**

Analizar tendencias, realizar planes, generar estrategias de corto, mediano y largo plazo.

POLÍTICAS

- **Dirigida al Usuario:** Satisfacer las necesidades de todos nuestros usuarios ofreciendo servicios y productos innovadores de excelente calidad, manteniendo actualizados en prestación de servicios realizando periódicamente estudios que indiquen que está marcando la pauta, y capacitando constantemente a todos nuestros colaboradores.
- **Dirigida a la calidad:** Está dirigida a satisfacer oportunamente las necesidades, expectativas y prioridades de los clientes con una



organización enfocada en la mejora continua, optimizando los recursos Humanos, económicos, tecnológicos y cumpliendo la normatividad vigente.

Objetivos de calidad

- ✓ Incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta en el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- ✓ Optimizar los recursos combinándolos apropiadamente.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de la normatividad.
- ✓ Proporcionar capacitación permanente a nuestro recurso humano con mirar de lograr la calidad en el trabajo.

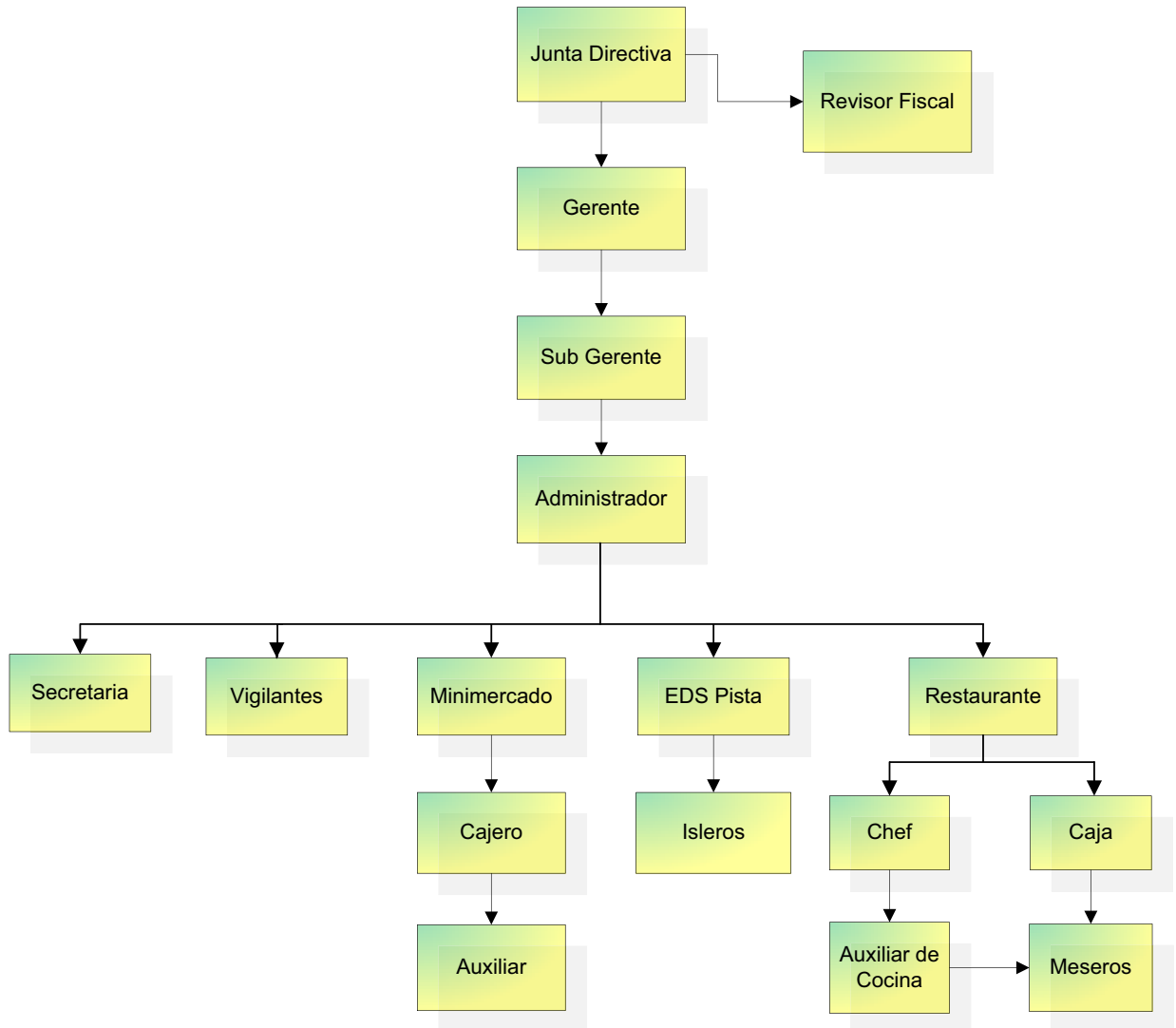
La calidad en todos nuestros procesos es de vital importancia y mediante la documentación, evaluación y actualización de estos se dará cumplimiento a todos los estándares establecidos por la empresa y sus usuarios.

- **Dirigida al medio ambiente:** La ponderosa por ser una empresa comercializadora de combustibles y otros servicios somos conscientes del impacto que le podemos generar al medio ambiente, es por esto que orientamos nuestras actividades a la preservación del mismo y damos cumplimiento a todas las disposiciones y regulaciones de ley. Queremos contribuir a una mejora del entorno social y ambiental a través de actividades que lo fomenten y aportando beneficios con nuestros servicios y soluciones. El objetivo es minimizar los impactos negativos contra el medio ambiente y nuestro entorno en general.
- **Dirigida a sus Colaboradores:** Nuestros colaboradores son el pilar fundamental de nuestra empresa es por esto que estamos comprometidos en mantener y mejorar el bienestar de todos nuestros colaboradores mediante el mejoramiento continuo en la identificación, evaluación y control de sus riesgos, a través de una adecuada planeación e implementación de los programas de medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial.

ORGANIGRAMA

La organización EDS LA PODEROSA durante su año y medio de funcionamiento no cuenta con una estructura organizacional establecida, de esta manera a partir del proyecto realizado se entra a proponer el diseño estructural acorde a la jerarquización de cargos adoptados por la empresa.

ORGANIGRAMA GENERAL ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA



Fuente: Propuesta por Autores del Proyecto.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Para la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA es fundamental el cumplimiento de la normatividad laboral y todo lo consignado en el código sustantivo del trabajo, el cual expresa en el art 104 la obligación que todos los empleadores (personas naturales y jurídicas) deben tener un reglamento interno de trabajo, si la empresa es comercial y ocupa más de cinco trabajadores.

Por lo tanto la empresa ve la necesidad de establecer un reglamento interno de trabajo que determina las condiciones a las que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones. **Ver Anexo U.**

MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Estructura de los Manuales de Funciones

Para la descripción de los diferentes cargos de la empresa se realizan entrevistas individualizadas en las cuales, por medio de un formato se identifican todas las actividades que estos realizan y las responsabilidades que estos tienen para con su cargo, posteriormente en conjunto con la administración de la empresa se definen las demás características que el manual de funciones describe en su formato dando finalmente paso al desarrollo y documentación de los mismos.

El formato está diseñado para documentar toda la información referente a cada cargo, la plantilla está dividida en varias secciones:

- Generalidades del cargo:
 - Nombre
 - Objetivo
 - Tipo del cargo
 - Dependencia
 - Experiencia
 - Perfil profesional
 - Jefe inmediato
 - Requisitos

- Rasgos de personalidad y competencias laborales

- Funciones principales


- Responsabilidades
 - Materiales y productos
 - Información



- Equipos
- Dinero

Para los tres centros de negocios se levanto la información y se desarrollo el correspondiente manual de funciones para cada uno de los cargos que lo conforman. **Ver Anexo V.**

El formato aplicado para el manual de funciones es:

	MANUAL DE FUNCIONES	Ultima Actualización:
		Código Descriptivo:
		Página:
Nombre del Cargo:		Fecha:
Dependencia:	Tipo de Cargo:	Perfil Profesional:
Experiencia:	Cargo Jefe Inmediato:	Requisitos:
Objetivo del Cargo		
Competencias Laborales		Rasgo de Personalidad
Funciones Principales		
(*) Puntos clave		

Responsabilidades	
Por Materiales y/o Productos	
Por Información	
Por Equipos	
Por Dinero	

Estructura de los Procesos y Procedimientos

Para la identificación de los diferentes procesos y procedimientos que se hacen en la empresa, se realizan entrevistas individualizadas en las cuales se utiliza un formato donde se describen todos los procesos y sus respectivos procedimientos, posteriormente se da paso al desarrollo y la documentación del mismo.

El formato está diseñado para documentar toda la información referente a cada proceso, la plantilla está dividida en dos secciones:

➤ Generalidades del proceso:

- Cargo
- Objetivo
- Dependencia
- Proceso

➤ Procedimientos:

- Actividades
- Responsable
- Registro y Control
- Tiempo

Para los tres centros de negocios se levanta la información y se desarrolla el correspondiente manual de procesos y procedimientos para cada uno de los cargos que los conforman. **Ver Anexo W.**

La plantilla utilizada para documentar los manuales de procesos y procedimientos es:



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO:

OBJETIVO:

DEPENDENCIA

PROCESO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO

FIN



10. CONCLUSIONES

- La Estación de Servicio BRIO LA PODEROSA, durante su año y medio de funcionamiento no cuenta con un Programa de Salud Ocupacional, para la prevención de los Riesgos y dar cumplimiento a la Normatividad. Vigente en Salud Ocupacional.
- Las condiciones de trabajo y salud a las que se encuentran expuestos los trabajadores de la Estación de Servicio BRIO LA PODEROSA, determina la necesidad de implementar lo más pronto posible el Programa de Salud Ocupacional.
- Las directivas de la empresa han encaminado actividades ocasionales orientadas al bienestar físico y emocional de sus colaboradores, surgiendo el interés y la necesidad de la creación e implementación de un programa en Salud Ocupacional.
- La Estación de Servicio BRIO LA PODEROSA no cuenta con un presupuesto asignado para el desarrollo del programa de Salud Ocupacional.
- La Estación de Servicio BRIO LA PODEROSA hasta el momento no cuenta con una estructura organizacional y administrativa que guie a la empresa al cumplimiento de objetivos organizacionales.
- La documentación de los manuales de procesos y procedimientos permitirá la estandarización de los procesos así como el fortalecimiento administrativo de la empresa.
- El diseño del direccionamiento estratégico dará identidad propia a la empresa y ayudara a que todos sus esfuerzos sean orientados al cumplimiento de un mismo propósito.



11. RECOMENDACIONES

- El programa de Salud Ocupacional debe ejecutarse, lo mas pronto posible, con el fin de intervenir las condiciones mas agresivas para los trabajadores.
- Con el objetivo de poner en marcha y dar cumplimiento a todas las actividades propuestas se recomienda contratar los servicios de un especialista en Salud Ocupacional.
- Se recomienda que el programa de Salud Ocupacional cuente con un presupuesto propio, de manera que en forma anual se pueda programar el cronograma de actividades y proyecciones sobre bases reales.
- Dar a conocer el Programa de Salud Ocupacional a todos los trabajadores para el adecuado desarrollo de éste, donde deben estar activamente involucrados el personal administrativo y operativo de toda la empresa, donde se busca que cada uno asuma su responsabilidad en el cuidado de la salud y seguridad.
- Publicar las políticas en Salud Ocupacional y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, en un sitio visible y de acceso a los empleados.
- Todas las actividades realizadas deben contar con los registros pertinentes (firmas de los trabajadores cuando se realice inducción, actividades de capacitación o entrega de elementos de protección personal).
- Reforzar las actividades permanentes de los subprogramas (Higiene y seguridad industrial, medicina preventiva) a fin de obtener un Programa integral de salud ocupacional.
- Realizar inspecciones detalladas y periódicas de las aéreas o puestos de trabajo para la identificación de nuevos riesgos existentes.
- Se recomienda tener en cuenta los manuales de funciones previamente diseñados, pues esto le permitirá a la EDS en el momento de contratar, hacer una selección acorde al perfil requerido por el cargo.
- Vigilar el cumplimiento y actualización de la visión institucional lo cual permitirá orientar de manera más efectiva la empresa.
- Se recomienda mantener actualizado el manual de funciones, procesos y procedimientos dada la ampliación e innovación de los servicios.

12. BIBLIOGRAFÍA

MORALES CHUQUIN, Sandra. Guía para la elaboración del programa de salud ocupacional. ARP BOLÍVAR, Bogotá, D.C., segunda edición, Mayo 2002, 32p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC -. Sistema De Gestión En Seguridad & Salud Ocupacional Y Otros Documentos Complementarios, Ley 776 de 2002, Decreto Ley 1295 de 1994, NTC – OHSAS 18001 y 18002; GTC- 34, 45; NTC -3701, 4114, 4115, 4116, Bogotá D.C., ICONTEC, (2009) s.p.

CORTES DÍAZ, José María. Seguridad e Higiene del Trabajo. Alfa omega Colombiana S.A., Bogotá, D.C., tercera edición, 2.002, 630 p.

COMPENDIO DE NORMAS LEGALES SOBRE SALUD OCUPACIONAL, ARSEG S.A., Bogotá, D.C., 2.006, 780 p. ARSEG. Compendio de normas legales sobre salud ocupacional.

A.R.P COLMENA. Guía Para La Elaboración De Un Programa de Salud Ocupacional .2008

DICCIONARIO DE TÉRMINOS Y VOCABULARIO DE SALUD OCUPACIONAL, Ediciones Compartidas de Colombia.

IDALBERTO CHIAVENATO. Administración de Proceso Administrativo. Tercera edición.2000.

IDALBERTO CHIAVENATO. Comportamiento Organizacional. Segunda edición. 2009.

RICHARD L. DAFT. TEORÍA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL. Octava edición. 2005.

Documentos bajados de internet:

<http://www.monografias.com/trabajos21/libro-del-disenio/libro-del-disenio.shtml>

<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Pr ogrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

<http://www.actualicese.com/actualidad/2009/06/23/comite-paritario-de-salud-ocupacional-%E2%80%93copaso-empresas-obligadas-a-tenerlo/>

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



[http://www.corporacionambientalempresarial.org.co/documentos/Acar_panorama_r
iesgos_tx.pdf](http://www.corporacionambientalempresarial.org.co/documentos/Acar_panorama_riesgos_tx.pdf)

<http://www.suratep.com/articulos/164/>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenorma
syprocedimientos/default.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/default.asp)



13. ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE CONVOCATORIA DE CREACIÓN

Ciudad y Fecha:

PARA: EMPLEADOS EDS LA PONDEROSA
DE: ADMINISTRADOR

ASUNTO: Elección de candidatos en representación de los trabajadores para la conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional con vigencia del año 2010 al Año 2012.

LA ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA, dando cumplimiento a la legislación laboral relacionada con la conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional, convoca a la inscripción de los **(2)** candidatos con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores.

La hoja de inscripción de candidatos o plancha debe reclamarse en la oficina de administrativa hasta el día ___ y deberá ser diligenciada y entregada nuevamente como fecha límite el día_____.

Las planchas presentadas estarán en cartelera para conocimiento de todos los empleados por 2 días.

La votación de las diferentes planchas que se presenten se realizará el día._____ De_____a las _____ en el Salón del Restaurante.

El conteo de votos se realizará el día___del_____ a las () en presencia de un representante de cada una de las planchas presentadas y el jurado de votación. Elegidos los representantes y sus respectivos suplentes se programará una primera reunión para determinar las funciones del comité y el plan de trabajo.
Cordialmente

Administración



ANEXO B. FORMATO HOJA DE INSCRIPCIÓN

**FORMATO HOJA DE INSCRIPCIÓN DE LOS CANDIDATOS AL COMITÉ
PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL COPASO**

PLANCHA NUMERO: 1

Empresa: ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
PERIODO DEL COPASO:

	PRINCIPAL		SUPLENTE
Nombre		Nombre	
CC:		CC:	
Oficio:		Oficio:	
Dependencia:		Dependencia:	

PLANCHA NUMERO: 2

Empresa: ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
PERIODO DEL COPASO:

	PRINCIPAL		SUPLENTE
Nombre		Nombre	
CC:		CC:	
Oficio:		Oficio:	
Dependencia:		Dependencia:	

Responsable: _____.

Fecha de cierre: _____.



ANEXO C. FORMATO DE TARJETONES DE VOTOS

FORMATO DE TARJETONES DE VOTOS

TARJETÓN INDIVIDUAL

<p style="text-align: center;">COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL</p> <p style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO LA PODEROSA</p> <p>FECHA DE VOTACIÓN Y ELECCIÓN:</p> <p>VOTO POR ELECCIÓN</p> <p>(NOMBRE DE LOS CANDIDATOS)</p> <p>VOTO EN BLANCO:</p>
--

TARJETÓN POR PLANCHAS

<p style="text-align: center;">COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL</p> <p>FECHA DE VOTACIÓN Y ELECCIÓN:</p> <p>VOTO POR ELECCIÓN:</p> <p>PLANCHA No.1</p> <p>PLANCHA No.2</p> <p>PLANCHA No.3</p> <p>VOTO EN BLANCO:</p>



ANEXO D. FORMATO ACTA DE APERTURA DE ELECCIONES

**ACTA DE APERTURA DE ELECCIONES DE LOS CANDIDATOS AL COMITÉ
PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL**

EMPRESA: ESTACIONES DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA

PERIODO:

Siendo las _____ del día _____ de _____, se dio apertura al proceso de votación para la elección de los candidatos al **COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL** para el periodo que va de _____ de _____ a _____ de _____. En calidad de jurados de votación se encargó a los señores:

REGISTRO DE VOTANTES COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

No.	NOMBRE	CEDULA	FIRMA

Coordinador de la mesa de votación:

Nombre: _____ -
C.C _____



ANEXO E. FORMATO ACTA DE CIERRE DE VOTACIONES

**ACTA DE CIERRE DE LAS VOTACIONES PARA ELECCIÓN DE LOS
CANDIDATOS AL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL**

EMPRESA: ESTACIÓN DE SERVICIO LA PONDEROSA
PERIODO:

Siendo las _____ del día _____ de _____, se dio por finalizado el proceso de votación para elección de los candidatos al COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL para el período que va de _____ de _____ a _____ de _____.

PERSONA	NÚMERO DE VOTOS
PLANCHA 1 O PERSONA	
PLANCHA 2 O PERSONA	
PLANCHA 3 O PERSONA	
PLANCHA 4 O PERSONA	
VOTOS EN BLANCO:	
VOTOS ANULADOS:	
TOTAL DE VOTOS.	

Como jurados de mesa estuvieron los señores(as):

Nombre: _____.

C.C _____.

Nombre: _____.

C.C: _____.



ANEXO F. FORMATO ACTA DE ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN

ACTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL O VIGÍA OCUPACIONAL

EMPRESA: ESTACIONES DE SERVICIO LA PONDEROSA

PERIODO:

El día _____ se eligió el Comité Paritario de Salud Ocupacional o el Vigía Ocupacional dando así cumplimiento a las exigencias de la Resolución 2013 de 1986, al Decreto 1295 de 1994, a la Ley 776 de 2002 y a la División de Salud Ocupacional de Ministerio de Protección Social.

La modalidad utilizada para su elección fue: **ELECCIÓN POR PLANCHAS**

Resultaron elegidos:

ADMINISTRACIÓN:

_____ C.C _____.

_____ C.C _____.

TRABAJADORES: OPERATIVOS

_____ C.C _____.

_____ C.C _____.

PLANCHA No 1: _____ votos

PLANCHA No 2: _____ votos

El número de votos obtenidos fue: _____ **votos.**

Para constancia de la presente Acta se firmo a los _____ días _____ de _____ de _____.

NOMBRE Y FIRMA PRESIDENTE COPASO

ANEXO G. FORMATO INSTRUCTIVO DE CREACIÓN DE COPASO

INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL

Si usted es Persona natural o jurídica y requiere registrar su Comité Paritario de Salud Ocupacional, debe hacer la solicitud ante el Ministerio de la Protección Social, a través de las Direcciones Territoriales de Risaralda, of. 505, en la ciudad de Pereira, presentando la siguiente documentación en **original y copia**.

1. Convocatoria de elección del mismo
2. Lista de postulados para el COPASO
3. Acta de escrutinio de votos firmado por todos los trabajadores con número de cédula
4. Acta de elección y constitución del mismo
5. Formato de Inscripción del COPASO debidamente diligenciado
6. Solicitud escrita, formulada por el representante legal
7. Certificado actualizado de existencia y representación legal de la empresa.

Favor no diligenciar los cuadros que son especificados para el Ministerio de la Protección Social.

El Código de Actividad del recuadro I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA, consta de siete dígitos el cual será suministrado por la ARP, a la cual se encuentre afiliado, de conformidad al Decreto 1607 de 2001.

En el recuadro III REPRESENTANTES DEL COPASO debe ser diligenciado con el nombre, cédula y firma de los integrantes del COPASO.



Ministerio de la Protección Social
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE RISARALDA
DIRECCIÓN GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES
FORMATO DE REGISTRO AUTOMÁTICO DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD
OCUPACIONAL O VIGÍA OCUPACIONAL

ESPACIO RESERVADO PARA EL MINISTERIO

CÓDIGO REGIONAL 66

GRUPO TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

TIPO DE DOCUMENTO: NIT. C.C. C.E. P.A.

NUMERO DE DOCUMENTO:

CÓDIGO DE ACTIVIDAD (Decreto 1607/02)

DIRECCIÓN _____ TELÉFONO _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

NUMERO DE CENTROS DE TRABAJO REPRESENTADOS

DEPARTAMENTO RISARALDA 6 6 MUNICIPIO: PEREIRA 0 0 1

A.R.P. A LA QUE ESTA AFILIADA _____

	HOMBRES	MUJERES	SUBTOTAL
ADMINISTRACIÓN			
OPERATIVA			
MENORES DE EDAD			
TOTAL			

II. VIGÍA OCUPACIONAL
(SOLO PARA EMPRESAS DE MENOS DE 10 TRABAJADORES)

NOMBRE _____

FIRMA _____

C.C. _____ DE _____

FECHA DE ELECCIÓN

DÍA MES AÑO

FECHA DE CONSTITUCIÓN

DÍA MES AÑO

PRESIDENTE _____ SECRETARIO _____



POR LA EMPRESA	
PRINCIPALES	SUPLENTES
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
POR LOS TRABAJADORES	
PRINCIPALES	SUPLENTES
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____
NOMBRE _____	NOMBRE _____
C.C. _____	C.C. _____
FIRMA _____	FIRMA _____

NOTA: ESTE REGISTRO ES VALIDO POR DOS (2) AÑOS Y DEBE REALIZARSE A MAS TARDAR A LOS 8 DÍAS DE CONSTITUIDO EL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL O A LA DESIGNACIÓN DEL VIGÍA OCUPACIONAL. EL REGISTRO ES AUTOMÁTICO Y DEBE VERIFICAR QUE EL FORMULARIO ESTE DEBIDAMENTE DILIGENCIADO.

EL EMPLEADOR DEBE CUSTODIAR Y CONSERVAR EL ACTA DE CONVOCATORIO, ACTA DE INSCRIPCIÓN DE POSTULADO, CONFORMACIÓN, ESCRUTINIO Y LISTADO DE VOTANTES QUE DEMUESTRE LA DEBIDO ELECCIÓN DEL COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL., LAS ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE RIESGOS PROFESIONALES, EJERCERÁN VIGILANCIA Y CONTROL SOBRE SUS EMPRESAS AFILIADAS, CONFORME A LOS ARTÍCULOS 35,56 Y 80 DEL DECRETO 1295 DE 1994.

PARA CONSTANCIA DE LA CORRECTA ELECCIÓN Y GUARDA DE LOS ANTERIORES DOCUMENTOS, FIRMA EL EMPLEADOR O SU REPRESENTANTE

FIRMA: _____ C.C. _____



ANEXO H. FORMATO ACTA DE REUNIÓN

ACTA REUNIÓN COPASO

ACTA No.
REUNIÓN COPASO
ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

Siendo las _____ del día _____. Se reunió el COPASO de la empresa EDS BRIO LA PONDEROSA.

Con el siguiente orden del día:

Asistencia de personal.
Lectura del acta anterior.
Lectura de correspondencia.
Lectura de informes.
Pendientes de actividades del Subprograma de Medicina de Trabajo.
Pendientes de actividades del Subprograma de Medicina Preventiva.
Pendientes de actividades del Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial.
Verificación de Ejecución Cronograma de Actividades.
Recomendaciones y Varios.

Se pone a consideración el orden. Si hay alguna modificación se anexa. Siguiendo con el orden del día siguiente:

A la reunión del COPASO, asistieron los siguientes miembros:

Se le da Lectura del Acta Anterior y se pone en consideración.
Se da lectura de la correspondencia recibida y despachada.
Se da lectura de informes recibidos.
Se analizarán los puntos realizados o pendientes del Subprograma de Medicina del Trabajo.
Se analizarán los puntos realizados o pendientes del Cronograma de Actividades.
Se inicia el punto de proposiciones y Varios.

NOTA: Se debe escribir todo lo que se dedica en el Acta para constancia de trabajo del COPASO, en especial la ocurrencia de Accidentes de trabajo, enfermedades comunes y de enfermedades profesionales, siguiendo los



parámetros legales de la normatividad vigente de la Salud Ocupacional en funciones del COPASO. (RESOLUCIÓN 2013/86, 1016/89).

Para constancia de la presente acta, se firma a los ____ días del mes de _____. Del _____.

Próxima reunión será el día _____ en _____. A las _____.

PRESIDENTE
DEL COPASO

SECRETARIO
DEL COPASO

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa
ANEXO I. HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL



Fecha Examen			Día		Mes			Año		Empresa				
Examen			Ingreso				Retiro		Periódico			Especial		
Apellidos y Nombres								Cedula de Ciudadanía						
Fecha Nacimiento			Dirección Residencia							Estado Civil				
Año	Mes	Día		Edad								Soltero		
												Casado		
Escolaridad											Separado			
Ninguna				Técnicos							Viudo			
Primaria				Universitario							Unión Libre			
Bachillerato				Postgrado										



Profesión																		
HISTORIA LABORAL																		
#	Cargo Desempeñado					Empresa				Permanencia Años				Actividad				
1																		
2																		
3																		
Nota: Incluir los desempeños comenzando desde el actual																		
EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO																		
FACTOR						-1		1>3		3>5		5>10		10>15		15 o Más		



ANEXO J. GUÍA DE INFORMACIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS

GUÍA INFORMACIÓN GENERAL DE LOS MEDICAMENTOS ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA				
NOMBRE COMERCIAL	NOMBRE GENÉRICO	ACCIÓN	INDICACIÓN	CONTRAINDICACIÓN

Nombre del responsable:

Cargo:

Firma:



ANEXO K. FORMATO DE REGISTRO DE CONSUMO

REGISTRO CONSUMO DE BOTIQUÍN POR MES ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA				
FECHA	NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	SÍNTOMA	MEDICAMENTO

Nombre del responsable:

Cargo:

Firma:

ANEXO L. FORMATO FICHA TOXICOLÓGICA

FICHA TOXICOLÓGICA	
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO</p> <p>Nombre:</p> <p>Código de las Naciones Unidas</p> 	<p>FÓRMULA:</p> <p>CALIDADES:</p> <p>COMPOSICIÓN DE LOS INGREDIENTES:</p>
<p>2. PROPIEDADES FÍSICOS-QUÍMICAS</p> <p>Forma:</p> <p>Color:</p> <p>Olor:</p> <p>Gravedad específica:</p> <p>Punto de ebullición (°C):</p> <p>Velocidad de evaporación:</p> <p>Temp. de inflamación (°C):</p> <p>Limites de explosividad:</p> <p>Densidad de vapor:</p> <p>Temp. de auto ignición:</p> <p>PH:</p> <p>Solubilidad:</p>	
<p>3. LIMITES DE EXPOSICIÓN OCUPACIONAL</p> <p>TWA:</p> <p>STEL:</p>	

4. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Manejo y almacenamiento	MEDIDAS PRIMERA AUXILIOS
Manipulación: Almacenamiento: Precauciones:	Inhalación: Ingestión: Piel: Ojos:
Información de transporte	Estabilidad y Reactividad
	Estabilidad: Incompatibilidades: Productos de descomposición:



ANEXO M. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FORMATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Fecha: _____ **Nombre:** _____

Equipo a Reparar: _____

Mantenimiento:

Preventivo _____

Correctivo _____

Ambos _____

Diagnóstico:

Partes

Reemplazadas: _____

Tiempo de Operación (H:M): _____

Firma: _____



ANEXO N. FORMATO REGISTRO DE AUSENTISMO LABORAL

FECHA	NOMBRE /CARGO	EDAD	A. MÉDICO					OTROS	TIEMPO	OBSERVACIONES
			EC	M	AT	EP	CÓD.			
TOTAL										

Coordinador: _____

Fecha: _____



ANEXO O. FORMATO DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Mes: _____

Nombre Empleado	Código	Día	Hora	Horas Laboradas	Diagnostico	Código	Durac. Incap	Observaciones

Estadísticas:

A.T. = # Días perdidos por Accidente de Trabajo.

Total de Horas Laboradas en el Mes

F = Tasa de Frecuencia = (# Accidentes * 200.000) / Horas Laboradas

S = Tasa de Gravedad = (# Días Perdidos * 200.000) / Horas Laboradas

I.L.I= Índice de Lesiones Incapacitantes = F*S / 1.000

Coordinador: _____

Fecha: _____



ANEXO P. FORMATO DE INCAPACIDADES

REGISTRO MENSUAL DE INCAPACIDAD

Mes: _____

NOMBRE DEL TRABAJADOR	CARGO	SECCIÓN	PERIODO		DÍAS	ENFERMEDAD CÓDIGO
			INICIO	TERMINA		

Coordinador: _____

Fecha: _____

ANEXO Q. GUÍA DE INVESTIGACIÓN ENFERMEDAD PROFESIONAL

1. Información general del trabajador										
Apellidos y Nombres:										
Sexo:		Edad:		Cargo:			Antigüedad:			
De la Enfermedad Profesional										
Diagnóstico										
Origen Diagnostico	IPS	ARP	EPS	EMPRESA		Indicador Biológico y su Valor:				
Factor de Riesgo										
Mas						SI		NO		
Causal						Trabajadores Expuestos:				
2. Análisis de la Enfermedad										
Diagnóstico de Primera Ocasión en la Empresa							SI		No	
Fecha Última Evaluación Ambiental del Factor de Riesgo Implicado				Día	Mes	Año	Grado de Riesgo Obtenido			
Examen ocupacional	Ingreso	Si	No	Periódico	Si	No	Se Detecto sospecha	Si	No	
Hay Normas sobre el manejo de Factores de Riesgo Implicado		Si	No	Inducción	Si	No	Entrenamiento	Si	No	
El Factor de Riesgo implicado fue considerado como prioritario		Si	No	Para este Factor de Riesgo hay Sistema de Control colectivo en			Fuente		Medio	
El equipo de Protección Personal se suministro y estaba en uso					Si	No	Fallo	Si	No	
Se programo la Valoración de otros trabajadores con igual riesgo								Si	No	
3. Conclusiones y Recomendaciones:										
Fecha de Investigación			Día	Mes	Año	Responsable:				



ANEXO R. FORMATO CONTROL DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN

**FORMATO PARA EL CONTROL DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN
PERSONAL ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA**

Fecha de entrega: _____

Sección: _____

Tipo de elemento entregado: _____

Puesto para el cual se entrega: _____

Actividad que debe realizarse: _____

Necesidad de uso: _____

Estado en el momento de la entrega: _____

Recomendaciones de uso: _____

Recomendaciones de conservación: _____

¿Cuándo había recibido antes este tipo de elemento? _____

Razón del cambio o reposición _____

Declaro haber sido instruido suficientemente sobre mi responsabilidad por el uso y conservación del elemento de protección suministrado. Igualmente que me fue leído el Reglamento que me compromete a su uso.

Al momento de retirarme de la Estación de Servicio BRIO LA PONDEROSA, deberé responder por su devolución en caso de pérdida o deterioro no atribuible a su uso.

**Firma de trabajador que recibe y
Se compromete**

Firma de quien entrega



ANEXO S. FORMATO CONTROL DE EXTINTORES

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
FORMATO PARA EL CONTROL DE EXTINTORES

Fecha: _____

Sección: _____

Tipo de Extintor: _____ No. De extintores en la sección: _____

Capacidad: _____

Estado en el que se encuentra: _____

Boquilla: _____

Manómetro: _____

Llave de seguridad: _____

Recipiente: _____

Fecha de carga: _____ Fecha de vencimiento: _____

Observaciones generales: _____

Visita realizada por: _____

Firma Salud Ocupacional: _____



ANEXO T. FORMATO CONFORMACIÓN BRIGADAS

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
FICHA SOLICITUD PARA INTEGRANTES VOLUNTARIO
BRIGADAS DE EMERGENCIA

Tipo de Brigada a la que aspira: _____

Nombre completo del aspirante: _____

Cédula: _____ Edad: _____ Estado civil: _____

Profesión o cargo: _____

Tiempo de servicio: _____

Responda las siguientes preguntas:

Posee algún tipo de discapacidad:

SI _____ NO _____ CUAL _____

Ha pertenecido a Brigadas:

SI _____ NO _____ CUAL _____

Tiene algún tipo de capacitación en Brigadas: _____

Qué fobias tiene? _____

Porqué considera usted que puede pertenecer a la Brigada? _____

Nota: Toda solicitud estará sujeta a aprobación por parte del equipo Coordinador de Brigadas, previa valoración y recomendación médica.

FIRMA ASPIRANTE



ANEXO U. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



CORREA ROJAS Y CIA S.C.A

***ESTACION DE SERVICIO LAPONDEROSA
NIT: 900.238.656-9***

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



ESTACIÓN DE SERVICIO LA PONDEROSA
Nit. 900.238.656-9

CORREA ROJAS Y CIA S.C.A

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I

ARTICULO 1. El presente es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la empresa **ESTACIÓN DE SERVICIO LA PONDEROSA**, con domicilio en La Ciudad de Pereira, Kilómetro 9 vía Pereira- Alcalá, Vereda el Contenido, y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la Empresa como todos sus trabajadores. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPITULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTICULO 2. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

1. Hoja de vida debidamente diligenciada, con requisitos según cargo. (Tener definida la situación militar)
2. Cédula de Ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
3. Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y a falta de éstos, el Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
3. Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
4. Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PARÁGRAFO: El empleador podrá establecer en el reglamento además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante; sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto. Asimismo, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido Político al cual pertenezca” (Artículo 1º. Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, sólo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (Artículo 43, C. N. artículos primero y segundo, convenio 111 de la OIT, Resolución 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social), el examen de sida (Decreto reglamentario 559 de 1991 Art. 22), ni la libreta Militar (Art. 111 Decreto 2150 de 1995).

CONTRATO DE APRENDIZAJE. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA RELACIÓN DE APRENDIZAJE

ARTICULO 3. Contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual en ningún caso constituye salario. (Artículo 1º Decreto 933 de 2003)

ARTICULO 4. Edad Mínima para el Contrato de Aprendizaje. El contrato de aprendizaje podrá ser celebrado por personas mayores de catorce (14) años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, es decir saber leer y escribir sin que exista otro límite de edad diferente al mencionado, como lo señala el artículo 2 de la Ley 188 de 1959).

ARTICULO 5. El contrato de aprendizaje debe constar por escrito y debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Razón social de la empresa patrocinadora, número de identificación tributaria (NIT), nombre de su representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.



2. Razón social o nombre de la entidad de formación que atenderá la fase lectiva del aprendiz con el número de identificación tributaria (NIT), nombre del representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.
3. Nombre, apellido, fecha de nacimiento, tipo y número del documento de identidad del aprendiz.
4. Estudios, o clase de capacitación académica que recibe o recibirá el aprendiz.
5. Oficio, actividad u ocupación objeto de la relación de aprendizaje, programa y duración del contrato.
6. Duración prevista de la relación de aprendizaje, especificando las fases lectiva y práctica.
7. Fecha prevista para la iniciación y terminación de cada fase.
8. Monto del apoyo de sostenimiento mensual en moneda colombiana.
9. La obligación de afiliación a los sistemas de riesgos profesionales en la fase práctica y en salud en fase lectiva y práctica,
10. Derechos y obligaciones del patrocinador y el aprendiz.
11. Causales de terminación de la relación de aprendizaje.
12. Fecha de suscripción del contrato.
13. Firmas de las partes (Artículo 2° Decreto 933 de 2003)

ARTICULO 6. Regulación de la Cuota de Aprendices: La cuota mínima de aprendices en los términos de la Ley, será determinada a partir de la vigencia del presente Decreto por la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA - del domicilio principal de la empresa. Lo anterior se efectuará sin perjuicio de la obligación que le asiste a los empleadores de establecer el número de aprendices que le corresponde, vincularlos o realizar la monetización, debiendo informar a la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA donde funcione el domicilio principal de la empresa, dentro del mes siguiente a la contratación o monetización de la cuota mínima obligatoria.

La determinación del número mínimo obligatorio de aprendices será de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez (10) o superior que no exceda de veinte. Las empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores tendrán un aprendiz.



La cuota señalada por el SENA deberá notificarse previamente al representante legal de la respectiva empresa, quien contará con el término de cinco (5) días hábiles para objetarla, en caso de no ceñirse a los requerimientos de mano de obra calificada demandados por la misma. Contra el acto administrativo que fije la cuota procederán los recursos de ley. (Artículo 33 Ley 789 de 2002).

En el evento que la cuota mínima de aprendices sea determinada por el empleador, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, a más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes al recibo de la información del patrocinador, verificará y determinará, según el caso, la cuota correspondiente, siguiendo el procedimiento en el artículo 33 de la Ley 789 de 2002.

PARÁGRAFO 1°. Los patrocinadores que cuenten con un número de trabajadores entre diez (10) y quince (15) o menos de diez (10), podrán tener voluntariamente un (1) aprendiz de los alumnos que estén recibiendo o puedan llegar a recibir formación en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

ARTICULO 7. Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente.

El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente.

El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será diferente cuando la tasa de desempleo nacional sea menor del diez por ciento (10%), caso en el cual será equivalente al cien por ciento (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente.

En ningún caso el apoyo de sostenimiento mensual podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva. (Art. 30 Ley 789 de 2002).

Cuando las fases lectiva y práctica se realicen en forma simultánea durante el proceso de formación, el reconocimiento de apoyo de sostenimiento mensual se hará en forma proporcional al tiempo de dedicación de cada una de ellas. (Decreto 933 de 2003).

ARTICULO 8. La afiliación de los aprendices alumnos y el pago de aportes se cumplirán plenamente por parte del patrocinador así:

a) Durante las fases lectiva y práctica el aprendiz estará cubierto por el Sistema de Seguridad Social en Salud y la cotización será cubierta plenamente por la empresa patrocinadora sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente.



b) Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado al Sistema de Riesgos Profesionales por la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) que cubre la empresa patrocinadora sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente.

Cuando las fases lectiva y práctica se realicen en forma simultánea el aprendiz estará cubierto por salud y riesgos profesionales. (Decreto 933 de 2003)

ARTICULO 9. Para el cumplimiento y vinculación de los aprendices, la empresa patrocinadora, atendiendo las características de mano de obra que necesite, podrá optar por las siguientes modalidades:

a) La formación teórica y práctica de aprendices en oficios semicalificados en los que predominen procedimientos claramente definidos a partir de instrucciones específicas cuando las exigencias de educación formal y experiencia sean mínimas y se orienten a los jóvenes de los estratos más pobres de la población que carecen o tienen bajos niveles de educación formal y experiencia.

b) La formación que verse sobre ocupaciones semicalificadas que no requieran título o calificadas que requieran título de formación técnica no formal, técnicos profesionales o tecnológicos, de instituciones de educación reconocidas por el Estado y trabajadores aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

c) La formación del aprendiz alumno matriculado en los cursos dictados por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA de acuerdo con el artículo 50 del Decreto 2838 de 1960.

d) La formación en instituciones educativas debidamente reconocidas por el Estado y frente a las cuales tienen prelación los alumnos matriculados en los cursos dictados por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. La formación directa del aprendiz por la empresa autorizada por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. La formación en las empresas por jóvenes que se encuentren cursando los dos (2) últimos grados de educación lectiva secundaria en instituciones. Aprobadas por el Estado...

e) Las prácticas de estudiantes universitarios que cumplan con actividades de 24 horas semanales en la empresa, y al mismo tiempo, estén cumpliendo con el desarrollo del pensum de su carrera profesional o que cursen el semestre de práctica, siempre que la actividad del aprendiz guarde relación con su formación académica.

g) Las prácticas con estudiantes universitarios, técnicos o tecnólogos que las empresas establezcan directamente o con instituciones de educación aprobadas por el Estado de acuerdo con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y demás



disposiciones que las adicionen, modifiquen o sustituyan que establezcan dentro de su programa curricular éste tipo de prácticas para afianzar los conocimientos teóricos sin que, en estos casos, haya lugar a formación académica, circunscribiéndose la relación al otorgamiento de experiencia y formación práctica empresarial, siempre que se trate de personas adicionales respecto del número de trabajadores registrados en el último mes del año anterior en las Cajas de Compensación Familiar.

h) Las demás que hayan sido o sean objeto de reglamentación por el Consejo Directivo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA de acuerdo con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994.

No constituyen contratos de aprendizaje, las siguientes prácticas educativas o de programas sociales o comunitarios;

1. Las actividades desarrolladas por los estudiantes universitarios a través de convenios suscritos con las instituciones de Educación Superior en calidad de pasantías que sean prerrequisito para la obtención del título correspondiente.
2. Las prácticas asistenciales y de servicio social obligatorio de las áreas de la salud y aquellas otras que determine el Ministerio de la Protección Social.
3. Las prácticas que sean parte del servicio social obligatorio, realizadas por los jóvenes que se encuentran cursando los dos (2) últimos grados de educación lectiva secundaria, en Instituciones aprobadas por el Estado.
4. Las prácticas que se realicen en el marco de Programas o Proyectos de protección social adelantados por el Estado o por el sector privado, de conformidad con los criterios que establezca el Ministerio de la Protección Social.

PARÁGRAFO TRANSITORIO: Los contratos de aprendizaje que se estén ejecutando a la promulgación de esta ley, continuarán rigiéndose por las normas vigentes a la celebración del contrato.

PERIODO DE PRUEBA

ARTICULO 10. La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones de trabajo (artículo 76, C. S. T.).



ARTICULO 11. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (artículo 77, numeral primero, C. S. T.).

ARTICULO 12. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (artículo séptimo Ley 50 de 1990).

ARTICULO 13. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80, C. S. T.).

CAPITULO III

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTICULO 14. Son trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales, y festivos, a las prestaciones sociales de Ley, según sentencia de la Corte Constitucional (Artículo sexto, C. S. T.)

CAPITULO IV

HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO 15: Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Se establecen turnos laborales así:



ESTACIÓN DE SERVICIO:

1er.TURNO:

5:00 a.m. a 1:00 p.m.

5:00 a.m. a 2:00 p.m.

2º. TURNO

2:00 p.m. A 10:00 p.m.

2.00 p.m. a 11:00 p.m.

12:00 m a 8.00 p.m.

3:00 p.m a 11:00 p.m

Nota:

Con los respectivos tiempos para el consumo de alimentos.

RESTAURANTE:

1er. TURNO

6:00 am. a 2:00 pm.

10:00 a.m a 6:00 p.m

11:00 a.m a 7:00 p.m

8:00 a.m a 4:00 p.m

Nota:

Con los respectivos tiempos para consumo de alimentos

MINI MERCADO:

1º. TURNO

7:00 a.m. a 3.00 p.m.

11.00 a 7:00 p.m

2º. TURNO

3:00 p.m. a 10:00 p.m.

3:00 p.m. a 11:00 p.m.

Nota:

Con los respectivos tiempos para consumo de alimentos

PARÁGRAFO 1: Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (Artículo 21 Ley 50 de 1990).



PARÁGRAFO 2: JORNADA LABORAL FLEXIBLE. (Art. 51 Ley 789/02) Modificó el inciso primero del literal c), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

- A) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) horas a la semana.
- B) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a. m., a 10 p. m. (Artículo 51 Ley 789 de 2002)

CAPITULO V

LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTICULO 16. Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789/02 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo de Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ARTICULO 17. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (artículo 159, C.S.T.).

ARTICULO 18. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C. S. T., sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por éste. (Artículo primero, Decreto 13 de 1967).

ARTICULO 19. Tasas y liquidación de recargos.

El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno, se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (artículo 24, Ley 50 de 1990).

PARÁGRAFO: La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2351 de 1965.

ARTICULO 20. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 18 de este Reglamento.

PARÁGRAFO 1: En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARÁGRAFO 2: DESCANSO EN DÍA SÁBADO. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras. (Art. 23 Ley 50/90).

CAPITULO VI

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTICULO 21. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral:

1. Todo trabajador tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1 de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1 de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 y 15 de agosto, 12 de octubre, 1 y 11 de



noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, 1 de noviembre, 11 de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior. (Art. 1 Ley 51 del 22 de diciembre de 1983).

PARÁGRAFO 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (artículo 26, numeral 5º, Ley 50 de 1990).

PARÁGRAFO 2. TRABAJO DOMINICAL Y FESTIVO. Artículo 26 Ley 789/02 Modificó Artículo 179 del Código Sustantivo de Trabajo.

El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

Si el domingo coincide con otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990. (Artículo 26 Ley 789 de 2002).

Parágrafo 3. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1 de abril del año 2003.



AVISO SOBRE TRABAJO DOMINICAL. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer del descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (artículo 185, C. S. T.).

ARTICULO 22. El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990.

ARTICULO 23. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras. (Artículo 178 C. S. T.).

VACACIONES REMUNERADAS

ARTICULO 24. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (artículo 186, numeral primero, C. S. T.).

ARTICULO 25. La época de las vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (artículo 187, C. S. T.).

ARTICULO 26. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (artículo 188, C. S. T.).

ARTICULO 27. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de la Protección Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año, cualquiera que esta sea. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (artículo 189, C. S. T.).



ARTICULO 28. En todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años.

La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza (artículo 190, C. S. T.).

ARTICULO 29. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 30. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Decreto 13 de 1967, artículo 5º.).

PARÁGRAFO. En Cualquiera índole del contrato laboral suscrito, el trabajador tendrá derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo laborado (Sentencias C 19 de enero 20 de 2004) y C 42 del 2003).

PERMISOS

ARTICULO 31. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias.



2. En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
3. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan.
4. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse
5. con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (numeral sexto, artículo 57, C. S. T).
6. Se tendrá todo lo contemplado en la Ley de luto 1280/09 o Licencia por luto.

CAPITULO VII

SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGOS Y PERIODOS QUE LO REGULAN.

ARTICULO 32. Formas y libertad de estipulación

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13,14, 16,21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.



3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y Caja de Compensación Familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (artículo 18, Ley 50 de 1.990).

ARTICULO 33. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores (artículo 133, C. S. T.).

ARTICULO 34. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios, durante el trabajo o inmediatamente después que éste cese. (Artículo 138, numeral primero, (C.S.T.).

PERIODOS DE PAGO

Los periodos de pago se realizarán **QUINCENALES**

Los días 15 y 30 de cada mes.

ARTICULO 35. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no pueden ser mayores de una semana y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (Artículo 134, C.S.T.).

CAPITULO VIII

SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ARTICULO 36. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad con el programa de Salud Ocupacional y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 37. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por las Empresas Promotoras de Salud, a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios, a la cual estén afiliados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTICULO 38. Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 39. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamientos que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes o tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 40. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas, y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.



PARÁGRAFO: El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentren dentro del Programa de Salud Ocupacional de la respectiva empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, respetando el derecho de defensa (Artículo 91 Decreto 1295 de 1994).

ARTICULO 41. En caso de accidente de trabajo, el Jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la E. P. S. y la A. R. P.

ARTICULO 42. En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante, o a quien haga sus veces para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTICULO 43. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTICULO 44. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No. 1016 de 1.989, expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del Sistema General de Riesgos Profesionales, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPITULO IX

PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTICULO 45. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a clientes y a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- j) Realizar sus labores diarias con el correspondiente vestuario según su dependencia.
- k) Mantener su lugar de labores en completo orden y aseo.
- l) Acatar y cumplir con los diferentes manuales y protocolos expedidos por la empresa.



CAPITULO X

ORDEN JERÁRQUICO

ARTICULO 46. El orden Jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: **GERENTE, SUBGERENTE, ADMINISTRADOR, REVISOR FISCAL, AUXILIAR CONTABLE, SECRETARIA, ISLERO, CAJERO, AUXILIAR OPERATIVO, CHEF DE COCINA, AUXILIAR DE COCINA, GUARDAS DE SEGURIDAD.**

PARÁGRAFO: De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: **ADMINISTRADOR**

CAPITULO XI

LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES DE 18 AÑOS

ARTICULO 47. Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de cerusa, sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (ordinales 2 y 3 del artículo 242 del C. S. T.)

ARTICULO 48. Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.



6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de cerusa, sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima; trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajos de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.



20. Trabajos en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajos en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agro industriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PARÁGRAFO. Los trabajadores menores de dieciocho (18) años y mayores de diecisiete años (17), que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del Sistema Nacional de Bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje, "SENA", podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de la Protección Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de las medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Queda prohibido a los trabajadores menores de dieciocho (18) años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial les está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes. (Artículo 245 y 246 Decreto 2737 de 1989).

PARÁGRAFO: JORNADA MÁXIMA: Los mayores de quince (15) años y menores de 17 la jornada diurna será máximo de seis (6) horas diarias, y treinta (30) horas a la semana y no pueden trabajar después de las 6:00 p.m... Los adolescentes mayores de diecisiete (17) años, sólo podrán trabajar en jornada máxima de ocho (8) horas diarias y cuarenta (40) horas a la semana y no pueden trabajar después de las ocho de p.m. Las adolescentes embarazadas mayores de 15 y menores de 18 años no podrán trabajar más de cuatro (4) horas diarias a partir del séptimo mes de gestación y durante la lactancia sin disminución de su salario y prestaciones sociales. (Artículo 114 Ley 1098 de 2006 - Código de Infancia y Adolescencia).

CAPITULO XII

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 49. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 31 de este Reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para la práctica del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al

lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada cuatro meses en forma gratuita un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (artículo 57 del C. S. T.).

ARTICULO 50. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados.
2. Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
3. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
4. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.



5. Difundir permanentemente las actividades y servicios que ofrece la empresa.
6. Utilizar adecuadamente los uniformes de la empresa.
7. Guardar rigurosamente la moral y ética en las relaciones con sus superiores y compañeros.
8. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.
9. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
10. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
11. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (artículo 58, C. S. T.).
12. Tratar con cortesía y respeto a compañeros, así como a los clientes internos y externos de la empresa.

ARTICULO 51. Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de éstos, para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152, y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
 - b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta de 50% cincuenta por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
 - c) El Banco Popular de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 24 de 1.952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la Ley lo autoriza.



- d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en el caso del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.
3. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
 3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
 4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.
 5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
 6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
 7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
 8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tienden a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
 9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones e indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de éstos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
 10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
 11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (artículo 59, C. S. T.).

ARTICULO 52. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer del establecimiento dinero, útiles de trabajo, herramientas, o productos propios de la estación, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (artículo 60, C. S. T.).
9. Laborar en las diferentes dependencias de la empresa, sin el adecuado vestuario según funciones.
10. El trato inadecuado con los clientes y compañeros de la empresa.
11. Fumar dentro de las instalaciones de la empresa
12. Atender personas dentro de las horas laborales, en asuntos no inherentes a sus tareas o actividades.
13. Atender visitas en horas laborales.
14. Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas en las instalaciones de la empresa.



15. El uso de celulares durante las horas laborales.

16. Hacer uso de periódicos, revistas, o similares que distraiga las actividades o tareas.

PARÁGRAFO: Queda prohibido a los isleros de la estación de servicio consumir alimentos dentro de su puesto de trabajo, a excepción de bebidas hidratantes, así como solicitar invitaciones a clientes con productos de restaurante o cafetería.

CAPITULO XIII

MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

ARTÍCULO 53. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las persona en el trabajo.

ARTÍCULO 54. En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:
 - a. Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.



- b. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
 - c. Examinar conductas específicas que pudieren configurar el acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes. .
4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

(Los mecanismos de prevención anteriormente señalados constituyen una orientación de carácter general para que puedan ser adecuados a las necesidades, características y dimensión de las diferentes empresas)

ARTÍCULO 55. Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.

1. La empresa tendrá un Comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "Comité de Convivencia Laboral".
2. El Comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:
 - a. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con, el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
 - b. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
 - c. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.
 - d. Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.



- e. Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.
- f. Atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.
- g. Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.
3. Este comité se reunirá por lo menos una vez al mes, y designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.
4. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido conviviente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.
5. Si como resultado de la actuación del comité, éste considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.
6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.”

CAPITULO XIV

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO 56. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (artículo 114, C. S. T).

ARTICULO 57. Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, llamada de atención verbal, y multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, llamada de atención escrita con copia a hoja de vida, y multa de la quinta parte del salario de un día; por la tercera vez suspensión en el trabajo por tres días, y por cuarta vez suspensión o cancelación del contrato laboral.
- b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días, y tercera vez suspensión del contrato laboral.
- c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, cancelación del contrato laboral.
- d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez cancelación del contrato laboral.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.



ARTICULO 58. Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos, en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por tercera vez.
- b) La falta total del trabajador en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por segunda vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
- e) El no cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo, protocolos y manuales.

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS.

ARTICULO 59. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca.

En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (artículo 115, C. S. T.).

ARTICULO 60. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (artículo 115, C. S. T.).

CAPITULO XV

RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBE PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

ARTICULO 61. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: **ADMINISTRADOR**, quien los oír y resolverá en justicia y equidad.

ARTICULO 62. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PARÁGRAFO: En la empresa NO existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

CAPITULO XVI

PUBLICACIONES

ARTICULO 63. Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la Resolución aprobatoria del presente Reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el Reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria (artículo 120, C. S. T.).

CAPITULO XVII

VIGENCIA

ARTICULO 64. El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento (artículo 121, C. S. T.).

CAPITULO XVIII

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 65. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa.

CAPITULO XIX

CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO 66. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (artículo 109, C. S. T.).



ANEXO V. MANUALES DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES GERENTE



NOMBRE DEL CARGO: Gerente	FECHA: Feb.-2010
----------------------------------	-------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Profesional en áreas administrativas, ingenierías y afines
Experiencia: Un año en Administración de Estaciones de Servicio y/o afines, Manejo de Personal y cargos administrativos.	Cargo jefe inmediato: Gerente	Requisitos: Estudios, Perfil Profesional, Experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la Empresa.

<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos gerenciales. • Conocimientos del mercado de combustibles. • Capacidad de interacción de clientes internos y externos. • Habilidad en manejo de Personal • Habilidad en la resolución de Conflictos. • Capacidad de toma de decisiones • Trabajo en equipo. • Fluidez verbal. • Capacidad de negociación. • Capacidad para la gestión de proyectos. 	<p style="text-align: center;">RASGOS DE PERSONALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenado(a) • Independiente • Proactivo(a) • Servicial • Comprometido(a) • Líder • Honesto(a) • Responsable • Creativo(a) • Emprendedor(a)
--	--



FUNCIONES PRINCIPALES

- Proyecta metas en cada una de las dependencias de la empresa.
- Proyecta, organiza y gestiona tareas y actividades administrativas.
- Controlar y evaluar el que hacer de la empresa.
- Motiva y crea medios de comunicación efectiva tanto con los clientes internos como externos.
- Incentivar el desarrollo del talento humano.
- Dirigir la toma de decisiones con respecto a situaciones en que la empresa participe.
- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Diseñar planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes establecidos.
- Atender las solicitudes por parte del administrador con respecto a decisiones que requiere la empresa.

(*) PUNTOS CLAVE



RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Toda la documentación de tipo confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	No aplica
POR DINERO	Dinero pago de nomina, proveedores, cuentas por pagar e utilidades netas.



MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRADOR



NOMBRE DEL CARGO: Administrador	FECHA: Feb.-2010
--	----------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Profesional en áreas administrativas, ingenierías y afines.
Experiencia: Un año en administración de EDS y/o afines, manejo de personal y cargos administrativos.	Cargo jefe inmediato: Gerente Subgerente	Requisitos: Perfil Profesional y Experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar y operar la empresa de acuerdo a la planificación realizada, dando cumplimiento a los objetivos y metas proyectadas.

COMPETENCIAS LABORALES	RASGOS DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de Administración. • Capacidad de interacción con clientes internos y externos. • Trabajo en equipo. • Habilidad en manejo de Personal. • Habilidad en la resolución de Conflictos. • Capacidad de toma de decisiones. • Fluidez verbal • Capacidad analítica. • Elaboración de informes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado(a) • Proactivo(a) • Servicial • Comprometido(a) • Líder • Honesto • Responsable • Disciplinado(a) • Respetuoso(a) • Puntual • Creativo(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Atender tanto al cliente interno como externo.
- Autorizar pagos a proveedores y terceros.
- Autorizar el pago de nominas, incentivos, cesantías, descuentos, libranzas, días de permisos, cambios de turno.
- Realizar el cronograma de actividades del personal operativo de las diferentes dependencias de la empresa.
- Autorizar los respectivos inventarios y pedidos de combustibles, lubricantes y aditivos.
- Autorizar los respectivos inventarios y pedidos de restaurante y mini mercado.
- Gestionar lo relacionado con el talento humano. (ingreso, permanencia y retiro).
- Atender todo tipo de situaciones, tales como reclamos o sugerencia resolviéndolos de forma inmediata, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades de los clientes y los intereses la empresa.
- Captar nuevos clientes, y liderar relaciones públicas y acercamientos con empresas.
- Implementar las políticas comerciales y de promociones de la empresa.
- Verificar y controlar los estados financieros de la empresa.
- Implementar medidas tendientes a la seguridad de los ingresos en dinero efectivo a la empresa.
- Mantener contacto permanente con los Técnicos de Brío, sobre el correcto y normal funcionamiento de los equipos.
- Realizar extemporáneamente inventarios de las diferentes dependencias de la empresa. (Control permanente existencias de combustibles y lubricantes, viveres y alimentos).
- Autorizar el ingreso de técnicos y visitantes para la inspección de equipos.
- Realizar los respectivos pedidos y entrega de dotación de los empleados según normatividad.



- Programar los cambios de precios de combustible.
- Proponer a la Gerencia, tipos de servicios, condiciones de pago, precios, a fin de lograr la máxima rentabilidad y calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Realizar las respectivas auditorias de control en las diferentes dependencias de la empresa.
- Propiciar el adecuado clima organizacional.
- Programar capacitaciones (manejo de equipos, manipulación de alimentos maquinas y herramientas, preparación de alimentos, atención al cliente, brigadas de emergencias, entre otros).
- Crear incentivos laborales.
- Expedición de recibos de tanqueo a solicitud de clientes o de isleros, cuando no se haya hecho la notación oportuna en el surtidor.
- Programar mantenimiento de los diferentes equipos de la empresa.
- Supervisar las labores realizadas por todo el personal de la empresa.
- Dirigir los procesos de higiene y seguridad industrial.
- Verificación de llenados de tanques, dispuestos por BRIO.
- Hacer reconocimiento diario de todos los equipos de la estación, a cualquier hora del día.
- Realiza las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Toda la documentación de tipo confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	Equipo cuartos de maquinas (servidor, planta eléctrica)
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES SUB GERENTE

NOMBRE DEL CARGO: Sub gerente	FECHA: Feb.- 2010
--------------------------------------	-----------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Administrador
Experiencia: Un año en cargos similares	Cargo jefe inmediato: Gerente	Requisitos: Perfil profesional y experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO

Ejercer la representación legal de la compañía en casos de ausencia absoluta o temporal del gerente general.

COMPETENCIAS LABORALES	RASGO DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos gerenciales. • Conocimientos del mercado de combustibles. • Capacidad de interacción de clientes internos y externos. • Habilidad en manejo de Personal • Habilidad en la resolución de Conflictos. • Capacidad de toma de decisiones • Trabajo en equipo. • Fluidez verbal. • Capacidad de negociación. • Capacidad para la gestión de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado(a) • Honesto(a) • Responsable • Comprometido(a) • Respetuoso(a) • Puntual • Servicial • Creativo(a) • Eficaz • Líder • Emprendedor(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Ejercer las funciones propias del gerente que éste le delegue.
- Ejecutar y hacer cumplir las decisiones emanadas de la gerencia.
- Servir de apoyo en la toma de decisiones gerenciales.
- Servir de canal de comunicación entre los proveedores, los trabajadores y la gerencia.



- Elaborar, junto con el gerente y administrador, el presupuesto anual de la empresa.
- Elaborar, junto con el gerente y administrador metas e indicadores anuales.
- Desarrollar las labores de promoción y mercadeo de los servicios de la empresa.
- Elaborar y presentar oportunamente los informes de su gestión que le solicite la gerencia.
- Verificar y analizar estados financieros de toda la empresa.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Por toda la información financiera, administrativa y confidencial de la empresa.
POR EQUIPOS	Equipo de oficina.
POR DINERO	Por todo el dinero producto de la actividad de la empresa



MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR

NOMBRE DEL CARGO: Contador	FECHA: Feb.- 2010
-----------------------------------	-----------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Profesional en contaduría pública con tarjeta profesional vigente
Experiencia: 1 año	Cargo jefe inmediato: Gerente	Requisitos: Estudios, Perfil Profesional, Experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Ejercer inspección permanente a la administración y validar los informes contables, debiendo rendir informes a los mismos en las reuniones estatutarias.

COMPETENCIAS LABORALES

- Capacidad de interacción de clientes internos y externos.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de toma de decisiones
- Trabajo en equipo

RASGOS DE PERSONALIDAD

- Ordenado(a)
- Proactivo(a)
- Servicial
- Comprometido(a)
- Líder
- Honesto
- Responsable
- Respetuoso
- Puntual

FUNCIONES PRINCIPALES

- Analizar e interpretar la información financiera de la empresa.
- Llevar e imprimir los libros oficiales contables de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios. (decretos 2649 y 2650 de 1993), y los demás correspondientes.
- Verificar y elaborar las declaraciones de impuestos correspondientes, y los medios magnéticos.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control tanto Municipal como Nacional.
- Seguir los lineamientos de la Ley 43 de 1990. (Regulación de Contaduría



Pública)

- Presentar los informes financieros que requiera el Gerente, en temas de su competencia.
- Verificar que las operaciones financieras que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las normatividad vigente, prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.
- Dar oportuna cuenta, por escrito al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad, y por qué se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Realizar como mínimo una vez al año los inventarios (activos fijos e inventarios venta) de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- Firmar cualquier informe financiero correspondiente.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea o junta de socios.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Toda la documentación de tipo confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	No aplica
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE



NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Contable	FECHA: Feb.-2010
--	-------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Técnico
Experiencia: Un año en cargos similares.	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Estudios, experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Obtener y registrar de forma contable y organizada los diferentes movimientos económicos, que permitan el control financiero de la empresa.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos generales de contabilidad.
- Conocimiento de procedimientos de oficina.
- Habilidad en el uso de Internet.
- Teneduría de libros.
- Conocimiento y habilidad en herramientas de office.
- Transcripción de datos.
- Habilidades en operaciones contables.

RASGOS DE PERSONALIDAD

- Comprometido(a)
- Servicial
- Honesto(a)
- Responsable
- Ordenado(a)
- Amable
- Recursivo(a)
- Respetuoso(a)
- Puntual
- Creativo(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Elaboración de nomina.
- Realizar informes contables.*(1)
- Realizar el informe mensual respectivo de sobretasa a la gasolina.*(2)
- Digitar y retroalimentar la base contable de la empresa con la información contable generada (ingresos, egresos).
- Elaboración, cálculo y liquidación de impuestos.

- Realizar trámites de contratación de personal y procesos afines.
- Elaborar y diligenciar planilla de pago de seguridad social.
- Realizar los respectivos pedidos de combustibles autorizados por el administrador.
- Control de ventas diarias. *(3)
- Realizar los respectivos archivos contables.
- Realizar las respectivas conciliaciones bancarias.
- Elaboración de documentos varios.
- Realizar cuentas de cobro de régimen simplificado.
- Realizar las respectivas cuentas por cobrar.
- Mantener en orden equipo y puesto de trabajo.
- Reportar anomalías presentes en el puesto de trabajo.
- Servir de apoyo a las diferentes dependencias.
- Enviar la respectiva correspondencia
- Realizar los pagos correspondientes.
- Realizar los respectivos pedidos de insumos de oficina (papelería) y otros
- Realiza las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

1. Se debe aclarar que los informes contables son el Balance general y el Estado de Resultados, estos informes se realizan mensualmente, pero si se presenta la necesidad de obtenerlos en un momento extemporáneo, el trabajador está en la obligación de proporcionarlo.
2. La Alcaldía y la Gobernación exigen el informe de sobretasa de gasolina mensualmente.
3. El control de ventas diarias se deberá realizar para las tres dependencias de la empresa (Estación de servicio, Restaurante, Mini mercado)



RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Toda la documentación de tipo contable que sea confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	No aplica
POR DINERO	Dinero de pagos de créditos, descuento de consignaciones, dinero venta de los seguros obligatorios.



MANUAL DE FUNCIONES SECRETARIA



NOMBRE DEL CARGO: Secretaria	FECHA: Feb.- 2010
-------------------------------------	-----------------------------

Dependencia: Estación de servicio- Mini mercado-Restaurante	Tipo de cargo: Administrativo	Perfil profesional: Técnico profesional
Experiencia: 1 año	Cargo jefe inmediato: Administrador Auxiliar contable	Requisitos: Estudios, Experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Asistir en todas las actividades administrativas requeridas por la empresa.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimiento y habilidad en herramientas de office.
- Conocimiento básicos conceptos Administrativos.
- Capacidad de interacción de clientes internos y externos.
- Trabajo en equipo.

RASGOS DE PERSONALIDAD

- Ordenado(a)
- Proactivo(a)
- Servicial
- Comprometido(a)
- Honesto(a)
- Responsable
- Disciplinado(a)
- Amable
- Respetuoso(a)
- Discreto(a)
- Atento(a)
- Paciente



FUNCIONES PRINCIPALES

- Llevar el archivo en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Digitar, y proyectar los oficios y demás documentación requerida.
- Atender a proveedores.
- Apoyar en la gestión de trámites tanto internos como externos.
- Llevar la agenda del administrador.
- Mantener el puesto de trabajo en óptimas condiciones de orden, higiene y aseo.
- Responder la correspondencia, con el respectivo visto bueno del administrador.
- Atender y coordinar al público bien personal o telefónicamente indicándole horas de atención, tramites de documentos, citas, reuniones, etc.
- Vela por la atención de la Junta de Socios (actas, archivo, citaciones, correspondencia, etc.)
- Realiza las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica
POR INFORMACIÓN	Toda la documentación de tipo confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	No aplica
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR OPERATIVO MINI MERCADO

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Operativo Mini mercado	FECHA: Feb.- 2010
--	-----------------------------

Dependencia: Mini Mercado	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Bachiller
Experiencia: 6 meses en cargos similares	Cargo jefe inmediato: Cajero Mini mercado	Requisitos: Perfil profesional y experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Servir de apoyo en todas las labores del mini mercado.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos básicos en manejo de inventarios.
- Manero de equipo para codificación de productos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Conocimientos en distribución física de productos.
- Fluidez Verbal.

RASGO DE PERSONALIDAD

- Ordenado(a)
- Honesto(a)
- Responsable
- Comprometido(a)
- Respetuoso(a)
- Puntual
- Servicial
- Creativo(a)
- Extrovertido(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Brindar la atención adecuada al cliente.
- Etiquetar productos con su respectivo valor.
- Inspeccionar las fechas de vencimiento de los productos periódicamente.
- Surtir productos en vitrinas, estanterías.
- Empacar los artículos vendidos.
- Reportar anomalías en equipos, maquinas y herramientas.
- Realizar inventarios.
- Mantener en completo orden y aseo el puesto de trabajo.



- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Firmar libro de control.
- Recibir y entregar el respectivo turno. 7-3-3-1
- Ofrecer los servicios adicionales de la EDS.
- Realizar las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Por todos los productos que se encuentre dentro del mini mercado.
POR INFORMACIÓN	Por pedidos, facturas y vencimiento de productos.
POR EQUIPOS	Maquina codificadora, vitrinas, estanterías y neveras que se encuentren dentro del mini mercado.
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES CAJERO MINI MERCADO



NOMBRE DEL CARGO: Cajero Mini mercado	FECHA: Feb.- 2010
--	-----------------------------

Dependencia: Mini mercado	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Técnico
Experiencia: Un año en cargos similares	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Perfil profesional y experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO

Recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos.

COMPETENCIAS LABORALES	RASGO DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en manejo de inventarios. • Manero de equipo para codificación de productos. • Capacidad de trabajar en equipo. • Fluidez Verbal. • Manejo de Office. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado(a) • Honesto(a) • Responsable • Comprometido(a) • Respetuoso(a) • Puntual • Servicial • Creativo(a) • Extrovertido(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Brindar la atención adecuada al cliente.
- Codificar los productos en el sistema.
- Registrar ventas.
- Revisar facturas de pedidos.
- Mantener inventarios actualizados.
- Realizar pedidos a proveedores acorde a los inventarios.
- Reportar cualquier tipo de anomalías dentro del mini mercado.
- Promover las ofertas existentes.



- Depositar en la caja fuerte sumas no mayores a quinientos mil pesos.
- Realizar el informe de ventas diarias.
- Recibir y entregar el respectivo turno.
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Firmar libro de control.
- Ofrecer los servicios adicionales de la EDS.
- Realizar las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Por todos los productos de las vitrinas, estanterías y neveras que se encuentren adentro del mini mercado.
POR INFORMACIÓN	Ventas diarias, pedidos, facturas.
POR EQUIPOS	Caja, equipo de codificación, vitrinas, estanterías y neveras
POR DINERO	Todo el dinero recaudado producto de las ventas diarias.



MANUAL DE FUNCIONES CHEF DE COCINA



NOMBRE DEL CARGO: Chef de Cocina	FECHA: Feb.- 2010
---	-----------------------------

Dependencia: Restaurante	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Chef Profesional
Experiencia: Dos años en cargos similares.	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Perfil profesional y experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO

Programar y preparar alimentos corrientes y especiales.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos básicos en preparación y manipulación de alimentos.
- Conocimientos generales en control y preservación de productos alimenticios.
- Manejo de equipos y herramientas de cocina.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Conocimientos generales en inventarios.

RASGO DE PERSONALIDAD

- Aseado(a)
- Líder
- Ordenado(a)
- Honesto(a)
- Responsable
- Comprometido(a)
- Respetuoso(a)
- Puntual
- Gusto refinado

FUNCIONES PRINCIPALES

- Elaborar el menú diariamente.
- Coordinar la preparación de los alimentos según el menú del día.
- Coordinar la alimentación diaria de todo el personal del restaurante.
- Dar de baja a productos alimenticios por vencimiento o inocuidad de los mismos.
- Inspeccionar las fechas de vencimiento de las materias primas periódicamente.
- Realizar el inventario de víveres y demás productos alimenticios.
- Realizar el inventario de equipos, herramientas y estaciones.
- Realizar pedidos semanales de víveres y demás productos alimenticios.*1



- Asignar las correspondientes porciones de alimentos según el menú del día.
- Verificar el estado y funcionamiento de equipos y herramientas de cocina.
- Verificar el estado y existencias de gas propano.
- Coordinar y supervisar las labores del auxiliar de cocina y meseros.
- Programar los turnos de auxiliar de cocina y meseros.
- Programar jornadas de aseo general al restaurante y salón.
- Informar cualquier tipo de anomalía en el funcionamiento de los equipos. (*2)
- Ofrecer los servicios adicionales de la EDS.
- Realizar las demás funciones asignadas afines a su cargo. (*3)
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Firmar el libro de control.

(*) PUNTOS CLAVE

1. Estos pedidos están sujetos a las necesidades que se tengan y a las existencias en el inventario.
2. Neveras, estufas, greca, horno, etc.
3. Consultar satisfacción al cliente, atención al clientes según necesidad.

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Todas las materias primas relacionadas con la producción de alimentos.
POR INFORMACIÓN	Cardes, Menús, Ordenes de pedidos, Planillas de turnos.
POR EQUIPOS	Todos los equipos que se utilizan dentro de la cocina.
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE COCINA

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de cocina	FECHA: Feb.- 2010
---	-----------------------------

Dependencia: Restaurante	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Bachiller
Experiencia: Un año en cargos similares.	Cargo jefe inmediato: Chef, Administrador.	Requisitos: Perfil profesional y experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO

Servir de apoyo en las actividades propias del restaurante.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos básicos en preparación y manipulación de alimentos.
- Manejo de equipos y herramientas de cocina.
- Capacidad de trabajar en equipo.

RASGO DE PERSONALIDAD

- Aseado(a)
- Ordenado(a)
- Honesto(a)
- Responsable
- Comprometido(a)
- Respetuoso(a)
- Puntual
- Servicial
- Positivo(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Preparar alimentos según indicaciones del chef.
- Realizar el correspondiente lavado a los alimentos.
- Servir los diferentes alimentos según indicaciones del chef.
- Realizar aseo y desinfección de todos los equipos, herramientas y estaciones de la cocina.
- Servir de apoyo en las diferentes labores del restaurante cuando se requiera.
- Reemplazar al Chef en su ausencia.
- Ofrecer los servicios adicionales de la EDS.
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.



- Firmar el libro de control.
- Realizar las demás funciones asignadas afines a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Todas las materias primas relacionadas con la producción de alimentos
POR INFORMACIÓN	No aplica.
POR EQUIPOS	Todos los equipos que se utilizan dentro de la cocina.
POR DINERO	No aplica



MANUAL DE FUNCIONES CAJERO RESTAURANTE



NOMBRE DEL CARGO: Cajero Restaurante	FECHA: Feb - 2010
---	--------------------------

Dependencia: Restaurante	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Técnico
Experiencia: Un año en cargos similares	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Perfil Profesional y Experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO

Recibir y cobrar dinero por los servicios recibidos.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos básicos en manejo de inventarios.
- Manero de equipo para codificación de productos.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Fluidez verbal.
- Manejo de Office.

RASGO DE PERSONALIDAD

- Ordenado(a)
- Honesto(a)
- Responsable
- Comprometido(a)
- Respetuoso(a)
- Puntual
- Servicial
- Creativo(a)
- Extrovertido(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Brindar la atención adecuada al cliente.
- Codificar los productos en el sistema.
- Registrar ventas.
- Mantener inventarios actualizados.
- Realizar pedidos a proveedores acorde a los inventarios.
- Mantener surtidas las vitrinas.
- Verificar el estado del producto en la greca y el perfecto funcionamiento de esta.*1
- Reportar cualquier tipo de anomalías dentro del mini mercado.



- Promover las ofertas existentes.
- Mantener la zona de caja, restaurante y baños del restaurante en completo orden y aseo.
- Depositar en la caja fuerte sumas no mayores a doscientos mil pesos.
- Realizar el informe de ventas diarias.
- Recibir y entregar el respectivo turno.
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Firmar el libro de control.
- Ofrecer los servicios adicionales de la EDS.
- Realizar las demás funciones asignadas afines a su cargo.*2

(*) PUNTOS CLAVE

1. Verificar que el café siempre sea greca.
2. Si es necesario colaborara en funciones inherentes a su cargo como (atender las mesas, ayudar adentro de la cocina, etc.)

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Por todos los productos que se encuentre en las vitrinas y neveras del restaurante.
POR INFORMACIÓN	Ventas diarias, pedidos, facturas.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	Caja, equipo de codificación, neveras exteriores.
POR DINERO	Todo el dinero recaudado producto de las ventas diarias.



MANUAL DE FUNCIONES ISLERO



NOMBRE DEL CARGO: Islero	FECHA: Feb-2010
---------------------------------	------------------------

Dependencia: Estación de Servicio	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Bachiller
Experiencia: Un año en cargos similares.	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Perfil profesional y experiencia.

OBJETIVO DEL CARGO
Ejecutar la venta de combustibles y lubricantes

COMPETENCIAS LABORALES	RASGO DE PERSONALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de surtidores • Fluidez Verbal • Manejo de redeban • Conocimientos básicos en manejo de inventarios. • Capacidad de trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado(a) • Honesto(a) • Responsable • Comprometido(a) • Respetuoso(a) • Puntual • Servicial • Creativo(a)

FUNCIONES PRINCIPALES
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención adecuada al cliente. • Dar apertura y cierre al programa de la EDS.(*1) • Ejecutar las tareas u actividades propias del proceso de venta de combustibles y demás. • Ofrecer el servicio de limpieza de vidrios panorámicos del vehículo y revisión de agua y aceite. • Ofrecer el consumo de agua y café, como atención de cortesía de la empresa. • Ofrecer los servicios adicionales de la EDS. • Mantener surtidas las canastillas de lubricantes y aditivos. • Realizar inventarios a las canastillas de lubricantes y aditivos.



- Mantener los equipos y herramientas en buen funcionamiento.
- Depositar en la caja fuerte sumas no mayores a doscientos mil pesos.
- Liquidar planillas de venta diaria.
- Informar cualquier tipo de irregularidad en el funcionamiento de maquinas y equipos.
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Realizar aseo general a equipos e islas.
- Servir de apoyo en las labores de descargue de combustible (carro tanque)
- Brindar apoyo a los demás isleros si estos lo requieren.
- Firmar el libro de control.
- Realizar las demás funciones asignadas a su cargo.

(*) PUNTOS CLAVE

1. Dara apertura y cierre del programa de los surtidores dependiendo del turno en que se recibe.

RESPONSABILIDADES

POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	Combustibles y lubricantes.
POR INFORMACIÓN	Planillas de liquidación.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	Surtidores y datafonos.
POR DINERO	Por todo el dinero producto de la venta diaria.



MANUAL DE FUNCIONES GUARDIA DE SEGURIDAD



NOMBRE DEL CARGO: Guardia de Seguridad	FECHA: Feb-2010
---	------------------------

Dependencia: Administración, Mini mercado, Restaurante, EDS.	Tipo de cargo: Operativo	Perfil profesional: Técnico
Experiencia: Un año en cargos similares.	Cargo jefe inmediato: Administrador	Requisitos: Perfil profesional y experiencia

OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar la integridad física de los usuarios, empleados y bienes muebles e inmuebles de la empresa.

COMPETENCIAS LABORALES

- Conocimientos generales en manejo de armamento.
- Manejo adecuado de situaciones de riesgo.
- Capacidad de trabajar en equipo

RASGO DE PERSONALIDAD

- Servicial
- Puntual
- Honesto(a)
- Responsable
- Comprometido(a)
- Respetuoso(a)
- Positivo(a)

FUNCIONES PRINCIPALES

- Programar las rondas de inspección y vigilancia en las instalaciones de la empresa.
- Verificar los elementos de trabajo en cada cambio de turno.(*1)
- Inspeccionar toda la EDS en cada cambio de turno.
- Registrar la visita de técnicos de mantenimiento y reparación.(*2)
- Recepción y entregar de los respectivos implementos de trabajo a los pisteros en el cierre y apertura.(*3)
- Atender a los clientes externos.
- Verificar el estado de los baños públicos.



- Informar al administrador cualquier irregularidad dentro de las instalaciones de la empresa.
- Verificar el estado de la alarma (Activación –desactivación).
- Brindar apoyo a las diferentes dependencias que lo requieran.
- Controlar y vigilar el ingreso de vehículos y personas a la empresa.
- Manejar la alarma de pánico o atraco.
- Verificar el funcionamiento de la planta eléctrica y de la UPS.
- Encender y apagar las luces externas de la EDS.
- Verificar el funcionamiento del hidrofloc. (*4)
- Informar cualquier tipo de inconveniente sucedido en la jornada laboral.
- Firmar libro de control.
- Suministrar alimentos a los guardias caninos.

(*) PUNTOS CLAVE

1. Armamento, radios, baterías, linterna, llaveros, controles de tv.
2. Verificar la autenticidad de la visita previamente informada por el administrador.
3. Inventarios en canastilla, base, factureros, datafonos, cargador, tablas, etc.
4. Moto bomba que se encuentra en el tanque de reserva del agua potable.

RESPONSABILIDADES	
POR MATERIALES Y/O PRODUCTOS	No aplica.
POR INFORMACIÓN	Libros de control.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTAS	Armamento, radios, baterías, linterna, llaveros, controles de tv
POR DINERO	No Aplica



ANEXO W. MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
AUXILIAR CONTABLE



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: REALIZAR LAS NOMINAS DE MES (15 Y 30 DE MES).

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ELABORACIÓN DEL NOMINA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar novedades (créditos, suspensiones, permisos, sanciones, incapacidades, horas extras, recargos nocturnos).	Administrador Auxiliar contable	Planillas novedades	30 minutos
2	Ingresar al sistema novedades.	Auxiliar contable	Planillas novedades Programa avansis	30 minutos
3	Imprimir la nomina.	Auxiliar contable	Planilla de pago	5 minutos
4	Cancelar nomina con respectivas firmas de recibido.	Administrador Auxiliar contable	Planilla de pago.	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: LIQUIDAR VACACIONES, PRIMAS, CESANTÍAS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ELABORACIÓN DE NOMINA DEL PERSONAL.

SUBPROCESO: LIQUIDACIÓN DE VACACIONES, PRIMAS Y CESANTÍAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación de fechas de ingreso.	Auxiliar contable	Revisiones permanentes. Contrato laboral	10 minutos
2	Programación de vacaciones, pago de primas y cesantías.	Auxiliar contable	Revisiones permanentes	120 minutos
3	Ingresar datos al sistema contable.	Auxiliar contable	Se genera un documento de pago	30 minutos
4	Determinar cuantías a cancelar.	Auxiliar contable	Estados financieros	10 minutos
5	Liquidar con proceso contable.	Auxiliar contable	Registro contable	15 minutos
6	Verificación y visto bueno por parte del revisor fiscal, administrador.	Administrador Revisor fiscal Auxiliar contable	Registros contables	30 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: CONOCER EL ESTADO FINANCIERO DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR INFORMES CONTABLES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Generar informes contables del programa.	Auxiliar contable	Programa avansis	5 minutos
2	Analizar y verificar información arrojada por el programa.	Auxiliar contable	Informes contables	45 minutos
3	Realizar ajustes o modificaciones contables si es necesario.	Auxiliar contable	Programa avansis	30 minutos
4	Generar nuevos informes contables.	Auxiliar contable	Programa avansis	5 minutos
5	Enviar informes al contador para su aprobación.	Auxiliar contable	Correo electrónico	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: REALIZAR EL INFORME DE LA SOBRE TASA A LA GASOLINA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ELABORAR EL INFORME MENSUAL DE LA SOBRETASA A LA GASOLINA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Generar reporte de compras de combustible durante el periodo a liquidar.	Auxiliar contable	Programa avansis	30 minutos
2	Liquidación de la sobretasa según reporte generado anteriormente.	Auxiliar contable	Informe sobre tasa	30 minutos
3	Elaboración del informe final.	Auxiliar contable	Informa sobre tasa	15 minutos
4	Envío de informe a las entidades competentes.	Auxiliar contable	Correo Electrónico	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: MANTENER ACTUALIZADA LA CONTABILIDAD DE TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: DIGITAR Y RETROALIMENTAR LA BASE CONTABLE DE LA EMPRESA CON LA INFORMACIÓN CONTABLE GENERADA (INGRESOS, EGRESOS).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar e ingresar al programa los respectivos soportes (compras, ventas, recibo de caja, consignaciones, notas créditos, notas debito, comprobantes de nota, comprobante diario, notas de contabilidad).	Auxiliar contable	Registros contables	60 minutos
2	Realizar subprocesos contables según tipo de registro contable.	Auxiliar contable	Registros contables	30 minutos
3	Se archivan según tipo de registros contables.	Auxiliar contable	Registros contables.	30 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: ELABORAR, LIQUIDAR Y CANCELAR IMPUESTOS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ELABORACIÓN, CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE IMPUESTOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Impresión de auxiliares.	Auxiliar contable	No aplica	15 minutos
2	Elaboración de borradores de impuestos.	Auxiliar contable	(Industria y comercio, IVA, Retención en la fuente)	15 minutos
3	Elaboración de formatos a presentar.	Auxiliar contable	Formatos impuestos Revisiones según periodos de pago.	20 minutos
4	Recolección de firmas de representante legal o apoderado.	Auxiliar contable	Copias de formatos impuestos (sellos de cancelación bancos)	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: AFILIAR A LOS EMPLEADOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR TRÁMITES DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y PROCESOS AFINES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación de documentación requerida.	Auxiliar Contable	Archivo	1 Día
2	Elaboración y firma del contrato.	Auxiliar contable	Contrato de trabajo	30 minutos
3	Afiliación del contratado a las diferentes entidades.	Auxiliar contable	Documentos afiliación	2 Días
4	Entrega del puesto de trabajo.	Auxiliar contable	Documentos afiliación	30 minutos
5	Entrega de la respectiva dotación.	Auxiliar contable	Base de datos	15 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: REALIZACIÓN DE CONTRATOS LABORALES.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR TRÁMITES DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y PROCESOS AFINES.

SUBPROCESO: ELABORACIÓN DE CONTRATOS LABORALES SEGÚN NORMAS (Consultarías, asesorías, prestaciones de servicio, de obras, etc.).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación documentación requerida.	Auxiliar contable	Propuesta	30 minutos
2	Estipulación tipo de contrato.	Auxiliar contable	Propuesta –requisitos legales	30 minutos
3	Autorización por parte del administrador.	Administrador	Propuesta	
4	Elaboración de minutas.	Auxiliar contable	Contrato Laboral	8 horas
5	Firma de contrato laboral.	Administrador	Contrato Laboral	4 horas

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: AFILIAR A LOS EMPLEADOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR TRÁMITES DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y PROCESOS AFINES.

SUBPROCESO: REALIZAR LAS AFILIACIONES DE EMPLEADOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL (SALUD, PENSIÓN, RIESGOS PROFESIONALES).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación de EPS, fondo pensional, y ARP, donde se encuentre el empleado, o elija el mismo.	Auxiliar contable.	No aplica	10 minutos
2	Verificación de la documentación requerida.	Auxiliar contable	Requisitos afiliación	15 minutos
3	Se calculan y se imprime la provisión de seguridad social y parafiscal.	Auxiliar contable	Documentos afiliación	10 minutos
4	Se ingresa el operador de información para reportar la novedad y generar el pago.	Auxiliar contable	Documentos afiliación	10 minutos
5	Llamado asesores de entidades encargadas (EPS, Fondos pensionales, ARP).	Auxiliar contable	Base de datos	15 minutos
6	Subproceso interno entidades de afiliación.	Entidades encargadas Auxiliar contable	Formatos de afiliación	2 días
7	Archivar afiliaciones correspondientes.	Auxiliar contable	Formato afiliaciones	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: CANCELAR LAS AUTOLIQUIDACIONES DE APORTES A SEGURIDAD SOCIAL.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ELABORAR Y DILIGENCIAR PLANILLA DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Se genera la autoliquidación de aportes y se verifica.	Auxiliar contable		15 minutos
2	Se genera archivo en el programa contable.	Auxiliar contable	Programa contable	15 minutos
3	Apertura de Internet e ingresa información al operador de información.	Auxiliar contable	Programa PILA	30 minutos
4	Con el número del PIN y de planilla se imprime.	Auxiliar contable	Programa PILA	20 minutos
5	Cancelación de aportes con el visto bueno del administrador.	Auxiliar contable	Planilla pago	2 horas
6	Impresión de formato de operador de información con el mensaje pago exitoso.	Auxiliar contable	Planilla pila	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: LIQUIDACIÓN DE VENTAS DIARIAS

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: CONTROL DE VENTAS DIARIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Apertura de centros de costos (estación de servicio, restaurante, mini mercado).	Auxiliar contable	Programa avansis	
2	Verificación de planillas de ventas diarias de las diferentes dependencias de la empresa.	Auxiliar contable	Planillas ventas diarias	30 minutos
3	Verificación de planillas y programa de las diferentes dependencias de la empresa.	Auxiliar contable	Planilla ventas diarias	30 minutos
4	Realización de movimientos contables necesarios si se es necesario.	Auxiliar contable	Programa avansis	10 minutos
5	Cuadre de caja.	Auxiliar contable	No aplica	15 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVO: EL INFORME CONTABLE MENSUAL.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR LAS RESPECTIVAS CONCILIACIONES BANCARIAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar los diferentes soportes bancarios (consignaciones, tirillas de redeban etc.) con los extractos bancarios.	Auxiliar contable	Soportes físicos Programa contable Extractos bancarios	30 minutos
2	Contabilizar los gastos financieros (comisión, gmf, rendimientos financieros, IVA, rete fuente, compra de chequera, créditos, y demás).	Auxiliar contable	Extractos bancarios	
3	Determinar inconsistencias y novedades.	Auxiliar contable	Extractos bancarios	30 minutos
4	Solicitar a bancos explicaciones si es necesario.	Auxiliar contable	Oficios a banco	30 minutos
5	Realizar los respectivos movimientos contables en el programa contable.	Auxiliar contable	Programa avansis	60 minutos
6	Elaborar e imprimir los informes correspondientes si es necesario.	Auxiliar contable	Impresión libro auxiliar	15 minutos

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRADOR



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: CANCELAR CRÉDITOS Y SIMILARES A PROVEEDORES Y TERCEROS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: AUTORIZAR PAGOS A PROVEEDORES Y TERCEROS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar la legalización de las facturas.	Administrador Auxiliar contable	Facturas físicas	20 minutos
2	Constatar y verificar que los bienes y servicios se hayan prestado con eficacia y eficiencia.	Administrador	Factura o constancia del servicio.	20 minutos
3	Constatar la disponibilidad presupuestal.	Administrador	Estados financieros	10 minutos
4	Verificación por parte del Revisor Fiscal.	Revisor fiscal	Documentación tramite pago	30 minutos
5	Elaborar los comprobantes de pago.	Auxiliar Contable	Comprobantes de pago	15 minutos
6	Cancelación de obligaciones con terceros.	Administrador	Comprobantes de pago	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: CANCELAR LOS SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DE EMPLEADOS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: AUTORIZAR EL PAGO DE NOMINAS, INCENTIVOS, CESANTÍAS, DESCUENTOS, LIBRANZAS, DÍAS DE PERMISOS, CAMBIOS DE TURNO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación de cumplimiento de turnos y actividades, permisos, descansos, prestamos, incapacidades. (Novedades)	Administrador Auxiliar contable	Verificación con planilla entada y salida de turnos. Planilla nomina	30 minutos
2	Proyección de nomina según novedades.	Administrador Auxiliar contable	Planilla nomina	60 minutos
3	Visto bueno y autorización nomina.	Administrador	Planilla nomina	15 minutos
4	Cancelación de salarios.	Administrador	Planilla nomina	60 minutos.

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: PROGRAMAR LOS TURNOS LABORALES.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Determinación de cargas laborales según dependencia, (horarios, descansos).	Administrador	Planilla de turnos Verificaciones semanales	60 minutos
2	Definir permisos, días de descanso, según dependencias y necesidades.	Administrador	Planilla de turnos Verificaciones semanales	60 minutos
3	Establecer turnos según dependencias.	Administrador	Planilla de turnos	120 minutos
4	Notificación de turnos según dependencia.	Administrador	Planilla de turnos	30 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE COMBUSTIBLES- MEDICIONES.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: AUTORIZAR LOS RESPECTIVOS INVENTARIOS Y PEDIDOS DE COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Preparación de elementos necesarios para las respectivas mediciones. (Vara metálica, pomadas, llaves).	Administrador	No aplica	10 Minutos
2	Apertura de boquereles.	Administrador	No aplica	3 Minutos
3	Introducción de vara metálica en los diferentes tanques de combustibles.(Corriente, Extra, ACPM)	Administrador	No aplica	2 Minutos
4	Lectura de vara (se determina según marca en la vara).	Administrador	Planillas lectura	5 minutos
5	Comparativo de medidas según tabla de aforos (De cm, a metros cúbicos).	Administrador	Tabla de aforos	5 minutos
6	Determinación de cantidades de combustibles según tanques.	Administrador	Tabla comparativa	5 minutos
7	Proyección de pedidos de combustibles según inventario de existencias.	Administrador	Formatos pedidos combustibles.	30 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: MANTENER LAS EXISTENCIAS NECESARIAS DE PRODUCTOS QUE SE EXPENDEN EN LA ESTACIÓN.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: AUTORIZAR LOS RESPECTIVOS INVENTARIOS Y PEDIDOS DE RESTAURANTE Y MINI MERCADO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificación de existencia de productos.	Administrador	Inventarios existencias	60 minutos
2	Analizar las órdenes de pedido según proveedor.	Administrador	Ordenes de pedido Listado de productos	30 minutos
3	Solicitud de productos, y/o compra de productos de manera directa.	Administrador	Listado de productos	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: ORIENTAR LAS POLÍTICAS DE INGRESO, PERMANENCIA Y RETIRO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: GESTIONAR LO RELACIONADO CON EL TALENTO HUMANO (INGRESO, PERMANENCIA Y RETIRO).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Reclutamiento de hojas de vida.	Administrador	Hoja de vida	Según necesidades
2	Análisis de perfiles y competencias laborales.	Administrador	Perfiles adecuados para el cargo	2 horas
3	Verificación de hojas de vida.	Administrador	Verificación de antecedentes	2 horas
4	Realización de entrevistas.	Administrador	Guía entrevista	60 minutos
5	Selección del talento humano.	Administrador	Contrato laboral	1 día

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: ATENDER SUGERENCIAS, INQUIETUDES, Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES.

DEPENDENCIA: DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: ATENDER TODO TIPO DE SITUACIONES, TALES COMO RECLAMOS O SUGERENCIAS A CLIENTES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Revisar diariamente el buzón de quejas y reclamos.	Administrador	Verificación diaria.	5 minutos
2	Clasificar las sugerencias o quejas por dependencia.	Administrador	Formato quejas y sugerencias	15 minutos
3	Clasificar tipo de responsabilidad por parte de los empleados (según sugerencias, quejas).	Administrador	No aplica	15 minutos
4	Determinar correctivos e implementar, tiempos de ejecución de los mismos.	Administrador	Reglamentos internos, manuales y protocolos.	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: AUMENTAR EL NÚMERO DE CLIENTES DE LA EMPRESA, SEGÚN ESTRATEGIAS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: CAPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES, SEGÚN ESTRATEGIAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Mantener la calibración de surtidores en 0 (calidad en la medida).	Administrador	No aplica	Permanente
2	Programar actividades promocionales.	Administrador	Cronograma eventos promocionales	Ocasionales
3	Visitar empresas del transporte, y empresarios del sector.	Administrador	No aplica	Permanente
4	Apertura de nuevos servicios en la empresa.	Administrador	Base de datos clientes	Permanente
5	Creación de incentivos laborales.	Administrador	Programación incentivos	Permanentes
6	Mejoramiento de los programas de comercialización y publicidad.	Administrador	Programación eventos	Permanente

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: PROYECTAR Y EJECUTAR EVENTOS PROMOCIONALES DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO

PROCESO: IMPLEMENTAR LAS POLÍTICAS COMERCIALES Y DE PROMOCIONES DE LA EMPRESA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Realizar los estudios correspondientes según tipo de promoción (Mercadeo, tipo de promoción, productos, estrategias, etc.).	Gerente Administrador	Cotizaciones de proveedores	3 días
2	Determinar tipo de productos a promocionar.	Gerente Administrador	Listado de productos y/o servicios.	1 día
3	Estudiar viabilidad financiera, tiempos.	Gerente Administrador	Estados financieros	1 día
4	Ejecutar el evento promocional.	Administrador	Cronograma de actividades	Según cronograma de actividades
5	Proyectar metodología de entrega de los productos promocionados.	Administrador	Planillas de recibidos de premios. Registros fotográficos	Según cronograma de actividades

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: MANTENER ACTUALIZADOS Y CONTROLADOS LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO

PROCESO: VERIFICAR Y CONTROLAR LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar los diferentes informes contables revisados por el revisor fiscal.	Administrador Auxiliar contable	Registros contables	60 minutos
2	Analizar los diferentes informes contables y destacar puntos negativos y positivos.	Administrador Auxiliar contable	Registros contables	60 minutos
3	Implementar correctivos o sugerir nuevas propuestas que mejoren las utilidades de la empresa.	Administrador	Registros contables	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: MANTENER EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO LOS SURTIDORES Y LA UPS

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: MANTENER CONTACTO PERMANENTE CON LOS TÉCNICOS DE BRÍO.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Mantener actualizada la agenda de técnicos de brío que contengan: Teléfonos de empresa y personales, direcciones, correos electrónicos.	Administrador Auxiliar contable	Agenda técnicos	60 minutos
2	Ubicar técnicos según inconvenientes y/o necesidades.	Administrador Auxiliar contable	Agenda técnicos	10 minutos
3	Reportar tipo de daño o inconveniente.	Administrador	Bitácora	10 minutos
4	Verificar y controlar el proceso de reparación.	Administrador	Hoja mantenimiento equipos	Según necesidad
5	Aprobación de reparación.	Administrador	Acta soporte técnico	10 minutos
6	Firmas del acta de soporte técnicos.	Administrador	Acta soporte técnico	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: DOTAR DE UNIFORMES A LOS EMPLEADOS SEGÚN NORMAS LABORALES.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: REALIZAR LOS RESPECTIVOS PEDIDOS Y ENTREGA DE DOTACIÓN DE LOS EMPLEADOS SEGÚN NORMATIVIDAD.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Visitas a empresas y/o tiendas especializadas en la confección de ropa de trabajo.	Administrador	Cronograma de visitas	1 semana
2	Estudio de propuestas y/o cotizaciones.	Administrador	Cotizaciones, propuestas	1 día
4	Escogencia de proponente según propuesta (Económica, calidad, tiempos de entrega, etc.).	Administrador	Propuestas, cotizaciones.	2 horas
5	Elaboración de contrato con firmas de las partes.	Administrador	Contratos	1 día
6	Recepción de productos con vistos buenos de entrega.	Administrador	Facturas de compra	2 horas
7	Entrega dotación colaboradores.	Administrador	Planillas de entrega	1 día

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: REALIZAR LOS CAMBIOS DE PRECIOS DE COMBUSTIBLES, SEGÚN LA AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: PROGRAMAR LOS CAMBIOS DE PRECIOS DE COMBUSTIBLE.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Constatar con las entidades del Estado los nuevos precios autorizados (Min minas y energía).	Administrador	Según decretos autorizados.	60 minutos
2	Programar surtidores (serví –punto).	Administrador	Programa operativo surtidor (serví-punto)	30 minutos
3	Comunicar a isleros los cambios de precios.	Administrador	Circular interna	60 minutos
4	Ordenar el cambio de precios en tableros de precios al público.	Administrador	Tableros al publico	30 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: PROGRAMAR CAPACITACIONES SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS EMPLEADOS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: PROGRAMAR CAPACITACIONES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Determinar temas a tratar.	Administrador	Agenda de temas	1 día
2	Desarrollar cronograma de actividades de capacitación.	Administrador	Programación de eventos	1 día
3	Realizar cotizaciones a consultores externos y/o asesores.	Administrador	Cotización escrita	1 día
4	Consultar disponibilidad financiera.	Gerente Administrador	Estados financieros	60 minutos
5	Determinar fechas, temas, consultores, capacitadores, con las respectivas aprobaciones.	Administrador	Programación aprobada	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: MANTENER EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: PROGRAMAR MANTENIMIENTO DE LOS DIFERENTES EQUIPOS DE LA EMPRESA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Identificar el equipo al que se le va a realizar mantenimiento.	Administrador	Formato de equipos de la empresa	10 Minutos
2	Identificar el técnico adecuado según el equipo al que se le va a realizar el mantenimiento.	Administrador Auxiliar contable	Agenda de técnicos	30 Minutos
3	Coordinar la fecha a realizar el mantenimiento.	Auxiliar contable	Agenda del administrador	10 Minutos
4	Informar a la celaduría el ingreso de técnicos.	Auxiliar contable	Carta informativa	5 Minutos
5	Verificar y controlar el proceso de mantenimiento.	Administrador	No aplica	Duración del mantenimiento
6	Aprobación de mantenimiento.	Administrador	Acta soporte técnico	15 Minutos
7	Documentar el mantenimiento realizado en el formato de hoja de vida del equipo correspondiente.	Auxiliar contable	Formato hoja de vida	10 Minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ADMINISTRADOR

OBJETIVO: VERIFICAR LA TOTALIDAD DEL DESCARGUE DEL COMBUSTIBLE CUMPLIENDO CON LOS PARÁMETROS DE SEGURIDAD.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: VERIFICACIÓN DE LLENADOS DE TANQUES, DISPUESTOS POR BRÍO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Apagar accesorios eléctricos.	Administrador Islero	Protocolos de seguridad	1 Minuto
2	Diligenciar conjuntamente con el personal de la EDS el programa de descargue.	Administrador Islero	Formato de descargue	10 Minutos
3	Revisar el nivel de los productos en los compartimientos del carro tanque, utilizando el arnés.	Administrador Islero	Factura de compra	10 Minutos
4	Verificar los inventarios de los tanques y asegurarse que el producto a descargar quepa en el mismo.	Administrador	Inventario programa Avancis	10 Minutos
5	Ubicar los elementos de seguridad.	Islero	No aplica	2 Minutos
6	Aislar área de descargue con conos.	Islero	No aplica	2 Minutos
7	Ubicar cerca mínimo 2 extintores.	Islero	No aplica	2 Minutos
8	Suspender la venta de los tanques que se estén llenando.	Administrador Islero	No aplica	Duración del llenado
9	Asegurarse que el producto a descargar llegue al respectivo tanque.	Islero	No aplica	2 Minutos
10	Verificar y firmar orden de recibido de productos.	Administrador	Orden o factura	2 Minuto

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ISLERO



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: ATENDER AL CLIENTE EFICAZ Y EFICIENTEMENTE.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: EJECUTAR LAS TAREAS U ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE Y DEMÁS PRODUCTOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Saludo de bienvenida al cliente.	Islero	No aplica	1 minuto
2	Tomar las medidas de seguridad necesarias antes de realizar el tanqueo.	Islero	Protocolos de seguridad	2 minutos
3	Consultar el tipo de combustible a abastecer.	Islero	No aplica	1 minuto
4	Consultar el valor del tanqueo.	Islero	No aplica	1 minuto
5	Programación del surtidor según pedido.	Islero	Programa surtidor	1 minuto
6	Apertura del boquerel del vehículo.	Islero	No aplica	1 minuto
7	Abastecimiento del vehículo.	Islero	Sistemas surtidor	Según volumen de tanqueo
8	Recepción de dinero (subproceso cambio según necesidad).	Islero	No aplica	2 minutos
9	Entrega al cliente de factura de venta.	Islero	Factura de venta	1 minuto
10	Despedida.	Islero	No aplica	1 minuto

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: RECIBIR Y TRAMITAR EL PROCESO DE COMPRA CON TARJETA CRÉDITO O DEBITO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: EJECUTAR LAS TAREAS U ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE Y DEMÁS PRODUCTOS.

SUBPROCESO: RECEPCIONAR Y TRAMITAR LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO CON TARJETA DE CRÉDITO O DEBITO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Consultar al cliente el tipo de tarjeta a utilizar.	Islero	Verificación estado de tarjeta	1 minuto
2	Verificación de documentos (tarjeta de crédito, debito y cedula).	Islero	Documentos personales	2 minutos
3	Realización de la transacción respectiva.	Islero	Programa	3 minutos
4	Imprimir el original y la copia (tirilla).	Islero	Tirilla redeban	1 minuto
5	Firma del cliente de tirilla.	Islero	Tirilla redeban	20 segundos
6	Entrega de copia al cliente.	Islero	Tirilla redeban	20 segundos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: DAR A CONOCER LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: OFRECER LOS SERVICIOS ADICIONALES DE LA ESTACIÓN. (RESTAURANTE, MINI MERCADO, ÁREA DE JUEGOS INFANTILES, Y DEMÁS)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Ofrecer al cliente de forma cordial los productos y servicios adicionales de la estación.	Islero	No aplica	3 minutos
2	Consultar al cliente que tipo de servicio solicita. (Restaurante, mini mercado, zona infantil, promociones, y/o lubricantes, aditivos, etc.).	Islero	No aplica	2 minutos
3	Brindarle al cliente las ventajas de los servicios adicionales.	Islero	No aplica	2 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: MANTENER LAS CANASTILLAS DE LUBRICANTES Y ADITIVOS CON LAS EXISTENCIAS NECESARIAS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: REALIZAR INVENTARIOS A LAS CANASTILLAS DE LUBRICANTES, ADITIVOS Y DEMÁS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Realizar el conteo de lubricantes aditivos demás productos de las canastillas.	Islero	Planilla ventas diarias	5 minutos
2	Verificar conciliación con planillas de existencias.	Islero	Planilla ventas diarias	5 minutos
3	Solicitar al administrador los productos necesarios.	Administrador Islero	Planilla ventas diarias	3 minutos
4	Ingresar los productos en la planilla de existencias.	Islero	Planilla ventas diarias	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: MANTENER DE FORMA SEGURA Y CONFIABLE LOS DINEROS PRODUCTO DE LA VENTAS. (CAJA FUERTE).

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: DEPOSITAR EN LA CAJA FUERTE EL DINERO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Depositar dinero en bolsa plástica.	Islero	Registro ventas diarias	5 minutos
2	Diligenciamiento de datos (fecha, nombre Islero, islas y cantidad depositada).	Islero	Tirilla de datos	10 minutos
3	Apertura y depósito de dinero en caja fuerte.	Islero	No aplica	3 minutos
4	Registro de depósito de dinero en inventario de ventas diaria planilla.	Islero	Planilla ventas diarias	10 minutos
5	Sumatoria de cantidades depositadas y cuadro de ventas diarias.	Islero	Planilla de ventas diarias	20 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: VERIFICACIÓN DE LAS VENTAS Y SUS RESPECTIVOS DINEROS.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: LIQUIDACIÓN DE PLANILLAS DE VENTA DIARIA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Impresión de la tirilla de venta de combustibles y demás productos (programa serví punto Autoliquidación surtidores).	Islero	Tirilla redeban Programa (serví punto.)	10 minutos
2	Determinar ventas de redeban.	Islero	Tirillas redeban, programa	5 minutos
3	Determinar ventas créditos.	Islero	Planilla ventas diarias	5 minutos
4	Determinar gastos.	Islero	Planilla ventas diarias	5 minutos
5	Totalización de ventas en efectivo.	Islero	Planilla ventas diarias	10 minutos
6	Conciliación final de ventas. (Verificación del efectivo con las ventas totales en efectivo)	Islero	Planilla ventas diarias	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: MANTENER LOS EQUIPOS Y MAQUINAS DE LA ESTACIÓN EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: INFORMAR A LA ADMINISTRACIÓN CUALQUIER TIPO DE IRREGULARIDAD EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS MAQUINAS Y EQUIPOS (SURTIDORES, MANGUERAS, DATA FONOS, ENTRE OTROS).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar el correcto funcionamiento de equipos. (surtidores, mangueras, data fonos)	Islero	Verificación diaria Hoja de vida surtidores	5 minutos
2	Identificar irregularidades en el funcionamiento de equipos y herramientas.	Islero	Hoja de vida surtidores	5 minutos
3	Reportar el suceso al administrador y/o encargado.	Islero	Formato reporte irregularidades	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: MANTENER LAS ÁREAS DE TRABAJO EN CORRECTO ORDEN Y ASEO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: REALIZAR ASEO GENERAL A EQUIPOS E ISLAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Limpieza general de surtidores.	Islero	diario	10 minutos
2	Limpieza general de pisos de las islas.	Islero	diario	10 minutos
3	Limpieza de canastillas de lubricantes, aditivos y demás productos.	Islero	diario	10 minutos
4	Limpieza general de mangueras y pistolas.	Islero	diario	10 minutos
5	Verificar el estado de aseo de las rejillas de las islas.	Islero	diario	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: ISLERO

OBJETIVO: AYUDAR EN TODO EL PROCESO DE DESCARGUE DE COMBUSTIBLES.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO

PROCESO: SERVIR DE APOYO EN LAS LABORES DE DESCARGA DE COMBUSTIBLE.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Apagar accesorios eléctricos.	Administrador Islero	Protocolos de seguridad	1 minutos
2	Diligenciar conjuntamente con el personal de la EDS el programa de descargue.	Administrador Islero	Formato de descargue	10 Minutos
3	Revisar el nivel de los productos en los compartimientos del carro tanque, utilizando el arnés.	Administrador Islero	Factura de compra	10 Minutos
4	Verificar los inventarios de los tanques y asegurarse que el producto a descargar quepa en el mismo.	Administrador	Inventario programa Avancis	10 Minutos
5	Ubicar los elementos de seguridad.	Islero	No aplica	2 Minutos
6	Aislar área de descargue con conos.	Islero	No aplica	2 Minutos
7	Ubicar cerca mínimo 2 extintores.	Islero	No aplica	2 Minutos
8	Suspender la venta de los tanques que se estén llenando.	Administrador Islero	No aplica	Duración del llenado
9	Asegurarse que el producto a descargar llegue al respectivo tanque.	Islero	No aplica	2 Minutos
10	Verificar y firmar orden de recibido de productos.	Administrador	Orden o factura	2 Minuto

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GUARDIA DE SEGURIDAD



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDA DE SEGURIDAD

OBJETIVO: VERIFICAR CON RONDAS PERMANENTES LA SEGURIDAD DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO. (INSPECCIÓN Y VIGILANCIA).

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO,

PROCESO: PROGRAMAR LAS RONDAS DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Programar rondas de inspección según turno de labores, (Diurno y nocturno).	Guarda de seguridad	Permanente	10 minutos
2	Verificar y constatar el estado de seguridad de las instalaciones de la estación.	Guardas de seguridad	Permanente	20 minutos
3	Verificar estado de aseo e higiene de los baños públicos de la estación.	Guardas de seguridad	Permanente	10 minutos
4	Informar al administrador cualquier tipo de irregularidad.	Guardas de seguridad.	Permanente	3 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDA DE SEGURIDAD

OBJETIVO: MANTENER EN BUEN ESTADO LOS ELEMENTOS DE TRABAJO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO,

PROCESO: VERIFICAR LOS ELEMENTOS DE TRABAJO EN CADA CAMBIO DE TURNO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Recibir los diferentes elementos de trabajo al guardia que entrega el turno.	Guarda de seguridad	No Aplica	10 minutos
2	Verificar que los elementos estén completos y en funcionamiento.	Guardas de seguridad	No Aplica	10 minutos
3	Diligenciamiento y firma del formato de entrega y recibido de elementos.	Guardas de seguridad	Formato de entrega y recibido de elementos	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDAS DE SEGURIDAD

OBJETIVO: RECEPCIONAR LOS PRODUCTOS DE LAS ISLAS AL DAR APERTURA A LAS ISLAS (5:00 AM).

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO

PROCESO: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE ELEMENTOS DE ISLAS EN EL CIERRE Y APERTURA DE LAS MISMAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Recepción de inventarios y elementos de las islas por parte del islero.	Guardas de seguridad Islero	Planilla de inventarios	10 Minutos
2	Recepción del dinero base por parte del Islero.	Guardas de seguridad Islero	Planilla de inventarios	3 minutos.
3	Diligenciar la planilla de inventarios y firma de la misma a satisfacción de las partes.	Guardas de seguridad Islero	Planillas de inventarios	4 minutos
4	Entrega de productos y elementos de las islas al islero.	Guardas de seguridad Islero	Planilla de inventarios	10 Minutos
5	Entrega del dinero base al islero.	Guardas de seguridad Islero	Planilla de inventarios	3 minutos.

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDAS DE SEGURIDAD

OBJETIVO: MANTENER EN FUNCIONAMIENTO LAS ALARMAS DE LA ESTACIÓN.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO.

PROCESO: VERIFICAR EL ESTADO DE LA ALARMA GENERAL Y DE LA ALARMA DE PÁNICO (ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verifica el estado de funcionamiento de las alarmas.	Guardas de seguridad	Diario , permanente	10 minutos
2	En caso de atraco se activa la alarma de atraco, la cual se encuentra enlazada con la estación de la policía de la vereda la palmilla.	Guardas de seguridad	Operación alarma según manuales.	2 minutos
3	Activar y desactivar las alarmas según necesidades.	Guardas de seguridad	Manuales de uso	1 minuto
4	Reportar cualquier irregularidad a la administración.	Guardas de seguridad	Permanente	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDAS DE SEGURIDAD

OBJETIVO: DETERMINAR EL INGRESO DE PERSONAS Y VEHÍCULOS A LAS INSTALACIONES DE LA ESTACIÓN.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO

PROCESO: CONTROLAR Y VIGILAR EL INGRESO DE PERSONAS Y VEHÍCULOS A LA EMPRESA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar y constatar el ingreso de vehículos y personas a la estación (Estación de servicio, restaurante, mini mercado, zona de juegos infantiles).	Guardas de seguridad	Permanente	Permanente
2	Verificar el parqueo de vehículos, (proveedores, usuarios estación, restaurante, mini mercado, otro).	Guardas de seguridad	Permanente	Permanente
3	Determinar el tipo de servicios que solicitan las personas al ingreso a la empresa.	Guardas de seguridad	Permanente	Permanente
4	Reportar cualquier irregularidad a la administración y/o estación de policía.	Guardas de seguridad	Permanente	Permanente

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: GUARDAS DE SEGURIDAD

OBJETIVO: CONSTATAR EL FUNCIONAMIENTO DE PLANTA ELÉCTRICA, TABLEROS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS, CPU (PROGRAMAS SURTIDORES).

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO.

PROCESO: VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DEL CUARTO ELÉCTRICO Y DE MAQUINAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar el encendido inmediato de la planta eléctrica en caso de corte de energía eléctrica.	Guarda de seguridad	Planilla inventarios	5 minutos
2	Verificación de cantidades de combustible en la planta eléctrica.	Guarda de seguridad	Planilla inventarios	2 minutos
3	Verificar el correcto funcionamiento de la UPS, programa serví punto.	Guarda de seguridad	Permanente	3 minutos

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CHEF DE COCINA



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: ELABORAR EL MENÚ DIARIO SEGÚN EXISTENCIAS DE PRODUCTOS.

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: ELABORAR EL MENÚ DIARIOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Determinar tipo de alimentos a preparar según existencias de productos.	Chef	Inventarios productos Permanente	20 minutos
2	Coordinar con auxiliar de cocina el subproceso de tiempos de cocción y alistamiento de ingredientes necesarios para el mismo.	Chef	No aplica	10 minutos
3	Alistamiento de productos y preparación del menú.	Chef Auxiliar de cocina	Inventarios productos Menú del día	3 horas
4	Difundir en la cartelera el menú del día, donde posteriormente será comunicado a los meseros.	Chef	Cartelera Menú del día	5 minutos
5	Servir alimentos correspondientes al menú del día.	Chef Auxiliar de cocina	No aplica	10 minutos

FIN




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: MANTENER LAS EXISTENCIAS ALIMENTICIAS NECESARIAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE.

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: INVENTARIO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS (Viveres, carnes, frutas, verduras, hortalizas y demás).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Determinar los productos alimenticios en bodega (conteo físico).	Chef	Formato planilla de inventarios	30 minutos
2	Diligenciar planilla de inventarios.	Chef	Formato planilla de inventarios	5 minutos
3	Reportar inventario al administrador.	Chef	Formato planilla de inventarios	3 minutos
4	Realizar lista de productos a solicitar (pedidos).	Chef	Formato lista de pedidos	5 minutos
5	Solicitar productos según rotación de los mismos.	Chef	No aplica	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: SOLICITAR LOS PRODUCTOS NECESARIOS PARA LAS ACTIVIDADES DEL RESTAURANTE.

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR EL CORRESPONDIENTE PEDIDO SEGÚN NECESIDADES E INVENTARIOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Realizar el inventario de existencias de productos alimenticios.	Chef	Formato planilla de inventarios	15 minutos
2	Determinar productos a pedir.	Chef	Formato lista de pedidos	10 minutos
3	Diligenciar el formato de pedidos correspondiente al restaurante.	Chef	Formato lista de pedidos	5 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: VERIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES Y TAREAS DE AUXILIAR DE COCINA, CAJERO, MESEROS.


DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: COORDINAR Y SUPERVISAR LAS LABORES DEL PERSONAL SUBORDINADO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Programar turnos de labores de cajero restaurante, meseros, auxiliar de cocina.	Chef	Formato cronograma de actividades	30 minutos
2	Supervisar cumplimiento de tareas y actividades por parte de los empleados a cargo.	Chef	Manual de funciones	Permanente
3	Programación y ejecución de tareas de higiene y aseo en general del salón del restaurante, cocina, baños públicos.	Chef	Manual de funciones	3 horas

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: CHEF DE COCINA				
OBJETIVO: VERIFICAR EL GRADO DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS (ALIMENTOS PERECEDEROS).				
DEPENDENCIA: RESTAURANTE				
PROCESO: VERIFICAR Y CONSTATAR LA FECHA DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS (INOCUIDAD).				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar las fechas de vencimiento de alimentos empacados el vacío y permisos INVIMA (carnes frías, enlatados, etc.)	Chef	Fechas de vencimiento según producto	10 minutos
2	Verificar el estado de conservación de alimentos frutas, verduras, hortalizas.	Chef	Fechas de vencimiento según producto y condiciones de cadena de frío.	10 minutos
3	Verificar el estado de conservación de carnes rojas, pollo, pescado y demás.	Chef	Fechas de vencimiento según producto y condiciones de cadena de frío.	10 minutos
4	Dar de baja a los productos que vencieron según fecha, o inocuidad de los mismos.	Chef	Formato salida productos vencidos	10 minutos
FIN				




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: CONSTATAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y UTENSILIOS DE LA COCINA, ASÍ COMO LAS EXISTENCIAS Y RESERVAS DE GAS (HIGIENE Y ASEO BAÑOS PÚBLICOS).

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: VERIFICACIÓN DEL ESTADO ÓPTIMO Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL PUESTO DE TRABAJO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Revisar diariamente el correcto funcionamiento de cuarto frio, nevera, fogón industrial, horno microondas y demás.	Chef	Formato reporte de anomalías de equipos	30 minutos
2	Verificar el estado de higiene y aseo de la cocina, utensilios (vajillas, cubiertos, ollas, licuadoras, picadoras, mesones, además baños públicos del restaurante).	Chef	Formato reporte de anomalías de equipos	15 minutos
3	Coordinar la activación y desactivación de alarma de bodega de alimentos.	Chef	No aplica	2 minutos
4	Verificar las existencias y reservas de gas propano.	Chef	Formato reporte de anomalías de equipos	10 minutos
5	Reportar cualquier irregularidad a la administración.	Chef	Formato reporte de anomalías de equipos	5 minutos

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: CHEF DE COCINA				
OBJETIVO: ESTABLECER LAS PORCIONES DE ALIMENTOS SEGÚN EL MENÚ DEL DÍA.				
DEPENDENCIA: RESTAURANTE				
PROCESO: FIJAR LAS PORCIONES DE ALIMENTOS SEGÚN MENÚ DEL DÍA.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Fijar porción de carne según menú (gr / plato).	Chef	Unidades de medidas (porciones establecidos)	10 minutos
2	Establecer cantidades de alimentos complementarios según menú.	Chef	Unidades de medidas (porciones establecidos)	60 minutos
3	Establecer medidas estándar para la servida de alimentos.	Chef	Unidades de medidas (porciones establecidos)	120 minutos
4	Establecer las vajillas aplicadas al tipo de menú, según, cantidades y medidas.	Chef	Unidades de medidas (porciones establecidos)	60 minutos
FIN				




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CHEF DE COCINA

OBJETIVO: MANTENER ACTUALIZADOS LOS INVENTARIOS DEL RESTAURANTE.

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: REALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE HERRAMIENTAS, Y DEMÁS UTENSILIOS DEL RESTAURANTE.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Realizar el inventario de bienes y muebles del restaurante.	Chef	Formato de inventarios	60 minutos
2	Determinar el estado óptimo de los bienes.	Chef	No aplica	60 minutos
3	Diligenciar el formato de inventarios con las correspondientes anotaciones.	Chef	Formato inventarios	10 minutos
4	Reportar cualquier tipo de irregularidad.	Chef	Formato reporte de irregularidades	5 minutos

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AUXILIAR DE COCINA



	<h2 style="margin: 0;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA</h2> <h3 style="margin: 0;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h3>
---	--

CARGO: AUXILIAR DE COCINA

OBJETIVO: SUCEDER AL CHEF EN LAS ACTIVIDADES Y TAREAS PROPIAS DEL RESTAURANTE.


DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: REEMPLAZAR AL CHEF EN SU AUSENCIA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Coordinar previamente con el chef el menú a preparar en la ausencia del mismo.	Auxiliar de cocina	Menú del día	10 minutos
2	Coordinar las labores del restaurante según indicaciones del chef.	Auxiliar de cocina	Manual de Funciones	Permanente
3	Elaborar y servir el menú del día.	Auxiliar de cocina	Menú del día	4 horas

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: AUXILIAR DE COCINA				
OBJETIVO: PREPARAR LOS ALIMENTOS SEGÚN INDICACIONES DEL CHEF.				
DEPENDENCIA: RESTAURANTE				
PROCESO: PREPARACIÓN DEL MENÚ DEL DÍA.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Coordinar con el chef el menú programado del día.	Chef Auxiliar de cocina	Menú del día	10 minutos
2	Alistamiento de productos según menú (lavado y desinfección de productos, pelaje de los mismos, tipos de cortes, utensilios de cocina necesarios, cantidades, tipo de productos)	Auxiliar de cocina	Menú del día Protocolos de higiene	40 minutos
3	Etapa de preparación y cocción de alimentos. (Tiempos, Condiciones según alimentos, etc.)	Auxiliar de cocina	Menú del día	120 minutos
4	Alistar los utensilios acordes al menú del día (Bajilla, cubiertos, etc.)	Auxiliar de cocina	Menú del día	10 minutos
5	Servida de menús (porciones adecuadas).	Auxiliar de cocina	Menú del día Protocolos de higiene	8 minutos
FIN				



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR DE COCINA

OBJETIVO: PROPENDER POR EL CORRECTO ASEO E HIGIENE DE LAS INSTALACIONES DEL RESTAURANTE.

DEPENDENCIA: RESTAURANTE

PROCESO: REALIZAR LAS LABORES DE ASEO (LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN) EN LAS INSTALACIONES DEL RESTAURANTE.
 COORDINACIÓN DE BRIGADAS DE ASEO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Programar jornadas de desinfección de equipos, utensilios e instalaciones. (determinar tiempos, encargados, tipo de agentes desinfectantes a utilizar químicos y físicos)).	Auxiliar de cocina	Formato programación jornadas de aseo	10 minutos
2	Alistamiento de implementos de aseo.	Auxiliar de cocina	Protocolos de higiene	10 minutos
3	Limpieza y desinfección de equipo y utensilios de la cocina (vajillas, cubiertos, licuadoras, picadoras, ollas, después de retiradas del salón del restaurante).	Auxiliar de cocina	Protocolos de higiene	60 minutos
4	Limpieza de neveras, cuartos fríos, hornos microondas, y equipos en general.	Auxiliar de cocina	Protocolos de higiene	120 minutos
5	Realizar limpieza de pisos, paredes. (Jornadas de limpieza).	Auxiliar de cocina	Protocolos de higiene	60 minutos
6	Darle el adecuado almacenamiento y disposición final de residuos. (Sólidos, sobras).	Auxiliar de cocina	Protocolos de higiene	Permanente


FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: SECRETARIA				
OBJETIVO: LLEVAR EL ARCHIVO EN FORMA ORGANIZADA Y OPORTUNA, CON EL FIN DE ATENDER LOS REQUERIMIENTOS O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS.				
DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE.				
PROCESO: ARCHIVAR DE FORMA ORGANIZADA LA INFORMACIÓN OCASIONADA POR LA EMPRESA.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Capturar y organizar la información que no se encuentra archivada durante un periodo determinado.	Secretaria	No aplica	Permanente
2	Clasificar la documentación de acuerdo a cada dependencia.	Secretaria	No aplica	60 minutos
3	Archivar la información en la respectiva carpeta para cada una de las dependencias.	Secretaria	Archivador	Permanente
4	Buscar la información necesaria para gestionar o el requerimiento o solicitud presentada.	Secretaria	No aplica	Permanente
5	Brindar la información requerida al personal solicitante.	Secretaria	No aplica	Permanente
FIN				



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: SECRETARIA

OBJETIVO: DAR LA OPORTUNA Y CORRECTA RESPUESTA A LA CORRESPONDENCIA CON LA RESPECTIVA APROBACIÓN DEL ADMINISTRADOR.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, MINI MERCADO, RESTAURANTE

PROCESO: RESPONDER LA CORRESPONDENCIA DE LA EMPRESA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Recibir la correspondencia en el momento y lugar adecuado.	Secretaria	No aplica	Permanente
2	Organizar y clasificar la correspondencia de acuerdo a cada dependencia.	Secretaria	Archivo de correspondencia	Permanente
3	Entregar la correspondencia a su destinatario final.	Secretaria	No aplica	Permanente
4	Atender respuesta por parte del administrador que se le quiere dar a la correspondencia.	Secretaria	No aplica	Permanente
5	Realizar el documento oficial de respuesta para la correspondencia que lo exige.	Secretaria	No aplica	15 minutos
6	Enviar respuesta de correspondencia.	Secretaria	No aplica	10 minutos

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AUXILIAR OPERATIVO MINI MERCADO



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR OPERATIVO MINI MERCADO

OBJETIVO: MANTENER PRODUCTOS FRESCOS SEGÚN INOCUIDAD, RETIRAR PRODUCTO VENCIDO REPORTÁNDOLO AL PROVEEDOR.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: VERIFICAR FECHAS DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS, Y CONSTATAR LOS CAMBIOS DE LOS MISMOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar fechas de vencimiento de productos que lo requieran.	Auxiliar operativo	No aplica	45 minutos
2	Retirar los productos vencidos de vitrinas, estanterías, cuartos fríos, neveras.	Auxiliar operativo	No aplica	30 minutos
3	Diligenciar formato de control de productos vencidos.	Auxiliar operativo	Formato control de productos	10 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR OPERATIVO

OBJETIVO: CONSERVAR VITRINAS, ESTANTERÍAS, NEVERAS Y CUARTO FRIO CON LAS EXISTENCIA NECESARIAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: SURTIR PRODUCTOS EN VITRINAS Y ESTANTERÍAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar existencias de productos en estanterías.	Auxiliar operativo	Software Avances	45 minutos
2	Verificar existencias de productos en bodega.	Auxiliar operativo	Software Avances	30 minutos
3	Diligenciar formato salida de productos de bodega.	Auxiliar operativo	Software Avances	10 minutos
4	Surtir productos en estanterías y vitrinas.	Auxiliar operativo	Software Avances	60 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR OPERATIVO

OBJETIVO: IDENTIFICAR EL PRECIO CORRESPONDIENTE A CADA PRODUCTO Y POSTERIORMENTE UBICARLO EN LA ESTANTERÍA ESTABLECIDA.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: ETIQUETAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar precios autorizados por la administración.	Auxiliar operativo	Lista de precios autorizados	15 minutos
2	Elaborar etiqueta de precios.	Auxiliar operativo	Lista de precios autorizados	3 minutos
3	Asignar y poner etiqueta en estantería según productos.	Auxiliar operativo	Lista de precios autorizados	5 minutos

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: AUXILIAR OPERATIVO				
OBJETIVO: IDENTIFICAR EQUIPOS MAQUINAS Y HERRAMIENTAS CON IRREGULARIDAD EN SU FUNCIONAMIENTO.				
DEPENDENCIA: MINI MERCADO				
PROCESO: REPORTAR ANOMALÍAS EN EQUIPOS, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Identificar equipo en el que se presenta la falla.	Auxiliar operativo	No aplica	5 minutos
2	Identificar falla presente en el equipo.	Auxiliar operativo	No aplica	10 minutos
3	Diligenciar formato de anomalías o fallas (daños).	Auxiliar operativo	Formato reporte de anomalías	5 minutos
4	Reportar daño a la administración.	Auxiliar operativo	Formato reporte de anomalías	5 minutos
FIN				



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: AUXILIAR OPERATIVO				
OBJETIVO: CONTROLAR LA ROTACIÓN DE SUS PRODUCTOS Y SUS EXISTENCIAS.				
DEPENDENCIA: MINI MERCADO				
PROCESO: REALIZAR EL INVENTARIO CORRESPONDIENTE.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Selección de productos a inventariar.	Auxiliar operativo	Inventario de productos	5 minutos
2	Verificación de existencias (conteo manual).	Auxiliar operativo	Software Avances	30 minutos
3	Conciliación de entradas y salidas (según centro de costos).	Auxiliar operativo	Software Avances	10 minutos
4	Elaboración informe de inventarios.	Auxiliar operativo	Centro de costos	10 minutos
FIN				




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: AUXILIAR OPERATIVO MINI MERCADO

OBJETIVO: RECIBIR EL PUESTO DE TRABAJO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE ASEO, INVENTARIOS Y FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS.


DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: RECIBIR RESPECTIVO TURNO DE TRABAJO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Ingreso al mini mercado a la hora programada del cambio de turno.	Auxiliar operativo	Firmar cuaderno de registro y control	2 minutos
2	Verificar el funcionamiento óptimo de los equipos y puesto de trabajo. (Estanterías y neveras).	Auxiliar operativo	Formato de control de equipos y herramientas	10 minutos
3	Dar inicio de labores asignadas.	Auxiliar operativo	No aplica	Permanente

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: AUXILIAR OPERATIVO MINI MERCADO				
OBJETIVO: ENTREGAR EL PUESTO DE TRABAJO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE ASEO, INVENTARIOS Y FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS.				
DEPENDENCIA: MINI MERCADO				
PROCESO: ENTREGAR RESPECTIVO TURNO TRABAJO.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Entregar equipos y puesto de trabajo en optimas condiciones de funcionamiento (estanterías y neveras).	Auxiliar operativo	No aplica	5 minutos
2	Comunicar eventos y/o irregularidades presentadas.	Auxiliar operativo	Formato reporte de anomalías	5 minutos
3	Retirarse del puesto de trabajo.	Auxiliar operativo	No aplica	2 minutos
FIN				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CAJERO MINI MERCADO



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA
de Salud Ocupacional
y Administrativa



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: RECIBIR EL PUESTO DE TRABAJO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE ASEO, INVENTARIO CAJA Y FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: RECIBIR RESPECTIVO TURNO DE TRABAJO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Ingreso al mini mercado a la hora programada del cambio de turno.	Cajero mini mercado	Firmar cuaderno de registro y control	2 minutos
2	Verificar el funcionamiento del programa de caja.	Cajero mini mercado	Formato control equipos y herramientas	2 minutos
3	Recibir y verificar contablemente la base entregada por el turno anterior.	Cajero mini mercado	No aplica	3 minutos
4	Verificar el funcionamiento del computador.	Cajero mini mercado	Formato control equipos y herramientas	2 minutos
5	Verificar el estado y funcionamiento óptimo del lector de código de barras.	Cajero mini mercado	Formato control equipos y herramientas	4 minutos
6	Dar apertura al sistema, por medio del código acceso asignado.	Cajero mini mercado	No aplica	1 minuto

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: CAJERO MINI MERCADO				
OBJETIVO: REALIZAR EL VALOR CORRESPONDIENTE DE CADA UNA DE LAS VENTAS EN EL SISTEMA.				
DEPENDENCIA: MINI MERCADO				
PROCESO: REGISTRO DE VENTAS DIARIAS.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Seleccionar lista (1,2) correspondiente al tipo de cliente.	Cajero mini mercado	Software Avances	
2	Seleccionar producto vencido.	Cajero mini mercado	Software Avances	
3	Digitar la cantidad de productos correspondiente al valor de la venta.	Cajero mini mercado	Software Avances	
4	Recibir y digitar valor de dinero pagado por el cliente.	Cajero mini mercado	Software Avances	
5	Imprimir la factura de pago.	Cajero mini mercado	Software Avances	
6	Devolver la cantidad de dinero al cliente acorde a la factura.	Cajero mini mercado	Software Avances	
			Tiempo estimado	4 minutos
FIN				




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: VERIFICAR DE MANERA FÍSICA QUE LAS UNIDADES RECIBIDAS CORRESPONDIENTES A LAS UNIDADES FACTURADAS.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: REVISAR FACTURAS DE PEDIDOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Recibir el pedido correspondiente.	Cajero mini mercado	Factura de pedido	2 minutos
2	Verificar la calidad y las unidades de producto correspondientes al pedido realizado.	Cajero mini mercado	Factura de pedido	10 minutos
3	Archivar comprobantes de compra al inventario.	Cajero mini mercado	Inventario manual	10 minutos

FIN




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: REALIZAR ORDENES DE PEDIDOS DE LOS INVENTARIOS FALTANTES.


DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: REALIZAR PEDIDOS A PROVEEDORES ACORDE A LOS INVENTARIOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Identificar los productos con mayor rotación.	Cajero mini mercado	Software Avances	15 minutos
2	Verificar físicamente existencias en estanterías y en bodegas.	Cajero mini mercado	Software avances	15 minutos
3	Elaborar propuesta de pedido.	Cajero mini mercado	Formato de pedidos	10 minutos
4	Realizar pedido correspondiente.	Cajero mini mercado	No aplica	5 minutos

FIN



 <h2 style="text-align: center;">ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</h2>				
CARGO: CAJERO MINI MERCADO				
OBJETIVO: REALIZAR EL REPORTE DE CUALQUIER TIPO DE ANOMALÍAS DEL MINI MERCADO.				
DEPENDENCIA: MINI MERCADO				
PROCESO: REPORTE ANOMALÍAS DENTRO DEL PUERTO DE TRABAJO.				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Identificar el sitio donde se presenta la anomalía.	Cajero mini mercado	No aplica	3 minutos
2	Identificar el nivel de gravedad de la anomalía.	Cajero mini mercado	No aplica	10 minutos
3	Diligenciar formato de irregularidades de la anomalía (daños).	Cajero mini mercado	Formato reporte de anomalías	5 minutos
4	Reportar daño a la administración.	Cajero mini mercado	No aplica	5 minutos
FIN				



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: DEPOSITAR DE FORMA SEGURA Y CONFIABLE LA SUMA DE DINERO NO MAYOR A QUINIENTOS MIL PESOS (CAJA FUERTE).

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: DEPOSITAR EN LA CAJA FUERTE CANTIDADES ESTABLECIDAS DE DINERO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Se separa el dinero en bolsas no mayores de \$500.000.	Cajero mini mercado	Registro de ventas diarias	10 minutos
2	Diligenciar los datos. Fecha, nombre del cajero, turno de trabajo, cantidad depositado.	Cajero mini mercado	Tirilla de datos	5 minutos
3	Apertura y depósito de dinero en caja fuerte.	Cajero mini mercado	No aplica	3 minutos
4	Registro en programa de ventas diarias.	Cajero mini mercado	Software Avances	10 minutos
5	Sumatoria de cantidades depositadas y cuadro de ventas diarias.	Cajero mini mercado	Software Avances	20 minutos

FIN



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: ELABORAR EL INFORME DE VENTAS DIARIAS.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: REALIZAR EL INFORME DE VENTAS DIARIAS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Realizar sumatoria de ventas totales durante el turno de trabajo.	Cajero mini mercado	Registro de ventas	10 minutos
2	Identificar el valor de ventas en efectivo y debito.	Cajero mini mercado	Software Avances	10 minutos
3	Realizar la sumatoria de egresos causados durante el turno de trabajo.	Cajero mini mercado	Registro de ventas diarias Software Avances	5 minutos
4	Realizar ajuste de caja	Cajero mini mercado	No aplica	10 minutos
5	Realizar informe de ventas diarias (ingreso-egresos).	Cajero mini mercado	Software Avances	5 minutos

FIN




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CAJERO MINI MERCADO

OBJETIVO: ENTREGAR EL PUESTO DE TRABAJO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE ASEO, INVENTARIOS, CAJA Y FUNCIONAMIENTO EQUIPOS.

DEPENDENCIA: MINI MERCADO

PROCESO: ENTREGAR RESPECTO TURNO TRABAJO.


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Entregar Dinero (Base).	Cajero mini mercado	No aplica	5 minutos
2	Entregar los equipos del puesto de trabajo en óptimo funcionamiento.	Cajero mini mercado	Formato de control de equipos y herramientas	10 minutos
3	Comunicar eventos y/o irregularidades presentadas.	Cajero mini mercado	Formato reporte de anomalías	5 minutos
4	Retirarse del puesto de trabajo.	Cajero mini mercado	No aplica	2 minutos

FIN



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTADOR





ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CONTADOR


OBJETIVO: DAR CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS CONTABLES QUE APLICAN A LA EMPRESA

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINIMERCADO.

PROCESO: LLEVAR E IMPRIMIR LOS LIBROS OFICIALES CONTABLES DE ACUERDO CON LA TÉCNICA CONTABLE Y LOS AUXILIARES NECESARIOS Y LOS DEMAS CORRESPONDIENTES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Verificar existencia física y consecutiva de los documentos y soportes contables.	Contador Auxiliar contable	Recibos de caja, comprobantes de egreso, notas de contabilizada, factura de venta, notas debito, crédito, comprobante de ingreso, cuentas por pagar, cuentas por cobrar.	3 días.
2	Imprimir balance de prueba provisional y realizarte el respectivo análisis.	Contador	Balance de prueba	2 horas.
3	Verificar que la información contable coincida con los respectivos impuestos declarados	Contador Auxiliar contable	Balance de prueba y declaraciones de impuestos	3 días.
4	Realizar las demás verificaciones respectivas	Contador Auxiliar contable	No aplica	3 días.
5	Una vez confirmada la información se imprimen los libros oficiales en las hojas prenumeradas.	Auxiliar contable	Tres libros oficiales (el caja diario, el mayor y balances e inventarios y balances)	3 días.

FIN

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CONTADOR

OBJETIVO: ELABORAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS SEGÚN CALENDARIO TRIBUTARIO.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINI MERCADO.

PROCESO: VERIFICAR Y ELABORAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS CORRESPONDIENTES, Y LOS MEDIOS MAGNÉTICOS.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Recibir del auxiliar contable los respectivos auxiliares impresos.	Auxiliar contable	Auxiliares contables	30 minutos
2	Verificar listados con los soportes (facturas, comprobantes de egreso, y demás), en su totalidad o recogiendo una muestra. (criterio profesional)	Contador publico	Auxiliares contables soportes	1 día
3	Entregar al auxiliar contable los respectivos ajustes a realizar encontrados en la verificación.	Contador publico	Listados auxiliares contables	30 minutos
4	Recibe los auxiliares ajustados	Contador publico	Listados auxiliares contables	30 minutos
5	Realización de cálculos necesarios de los impuestos.	Contador publico	Listados auxiliares contables	1 hora
6	Elaboración de borradores de impuestos	Contador publico	Declaración definitiva	1 hora
7	Entrega de borradores al auxiliar contable para la elaboración definitiva	Contador publico	Declaración de impuestos	½ hora
8	Entrega de impuestos definitivos para firmas correspondientes.	Gerente Contador	Declaración de impuestos	1 día

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



9	Confirmar su correcta presentación al banco, y archivar junto con los auxiliares en la carpeta correspondiente.	Contador Auxiliar contable	Declaración de impuestos	30 minutos
10	Cancelar la obligación	Gerente Administrador	Declaración cancelada, sellos de banco.	1 hora
FIN				



ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CONTADOR

OBJETIVO: INFORMAR A LA GERENCIA SOBRE EL ESTADO FINANCIERO DE LA EMPRESA.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINIMERCADO.

PROCESO: PREPARAR Y PRESENTAR INFORMES SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA EXIGIDA POR EL GERENTE

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Imprimir el balance de prueba	Auxiliar contable	Balance de prueba	2 minutos
2	Realizar análisis profesional al dicho balance	Contador Publico	Balance de prueba	3 horas
3	Confirmar que los documentos contables y soportes estén contabilizados a la fecha del informe.	Contador Publico	Documentos contables	4 horas
4	Verificar la conciliación bancaria a la fecha	Contador Publico	Conciliaciones bancarias	1 hora
5	Verificar la correcta contabilización de impuestos a la fecha.	Contador Publico	No aplica	1 hora
6	Solicitar al auxiliar los ajustes necesarios	Contador Publico	No aplica	1 día
7	Imprimir balance de prueba ajustado	Auxiliar contable	No aplica	2 minutos
8	Elaborar los estados financieros respectivos con base a la normalidad vigente.	Contador Publico	Estados financieros	1 día
9	Se debe elaborar los estados financieros con la información contenida en los libros oficiales contable.	Contador Publico	Estados financieros	1 día

FIN




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CONTADOR

OBJETIVO: ELABORAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS SEGÚN CALENDARIO TRIBUTARIO

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINIMERCADO

PROCESO: REALIZAR COMO MINIMO UNA VEZ AL AÑO LOS INVENTARIOS (ACTIVOS FIJOS E INVENTARIOS VENTA) DE LA SOCIEDAD Y PROCURAR QUE SE TOMEN OPORTUNAMENTE LAS MEDIDAS DE CONSERVACIÓN O SEGURIDAD DE LOS MISMOS Y DE LOS QUE ELLA TENGA EN CUSTODIA A CUALQUIER OTRO TÍTULO.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Imprimir los listados de contabilidad que contienen los inventarios a la fecha en la cual se procederá a realizar dicha verificación.	Auxiliar contable	Listados de Contabilidad	2 horas
2	De ser posible el día de realización de inventarios de mercancías para la venta no atender público para evitar posibles inconsistencias y detectar posibles fraudes.	Contador Publico	Dar aviso al cliente mediante avisos.	1 día
3	Asignar a las personas colaboradores de dicho inventario, los inventarios a confirmar y reconfirmar.	Contador Publico	No aplica	1 hora
4	Recolección de información del conteo físico.	Personas asignadas	Formato inventarios	1 día

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



5	Comparación de los listados de contabilidad con el conteo físico realizado.	Contador		3 horas
6	Detectar las inconsistencias de dicha comparación y realizar nuevamente el conteo físico para detectar posibles errores en este.	Contador Publico	Formato inventarios	1 hora
7	Realizar ajustes pertinentes de los inventarios contra la cuenta de responsabilidades (con cedula de personas encargadas salva guardar dichos inventarios)	Auxiliar contable	Formato inventarios	3 horas
8	Informar a la gerencia dichas inconsistencias para los respectivos descargos y a su vez para la elaboración de la autorización de descuento de nomina de ser necesario.	Gerente	No aplica	2 horas
9	Imprimir nuevamente los libros de inventarios ajustados	Auxiliar contable	Libros de inventarios	4 horas
10	Confirmar que dichos listados sean iguales al conteo físico		Libros de inventarios	2 horas
11	Firmar dichos con las personas involucradas en el proceso.		Libros de inventarios	1 hora
FIN				




ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PONDEROSA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARGO: CONTADOR

OBJETIVO: LLEVAR LAS OPERACIONES FINANCIERAS DE ACUERDO A LAS NORMAS Y SEGÚN ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD.

DEPENDENCIA: ESTACIÓN DE SERVICIO, RESTAURANTE, MINIMERCADO

PROCESO: VERIFICAR QUE LAS OPERACIONES FINANCIERAS QUE SE CELEBRAN O CUMPLAN POR CUENTA DE LA SOCIEDAD SE AJUSTAN A LAS NORMATIVIDAD VIGENTE, PRESCRIPCIONES DE LOS ESTATUTOS, A LAS DECISIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL Y DE LA JUNTA DIRECTIVA.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	TIEMPO
1	Solicitar actas de asamblea general al gerente	Gerente	Actas de asamblea	1 día
2	Lectura y análisis de actas de asamblea y junta directiva	Contador publico	Actas de asamblea	1 día
3	Verificar que las decisiones tomando tanto en asamblea como junta directiva se estén realizando en la contabilidad de la empresa	Contador publico	No aplica	4 horas
4	Realizar un cronograma de confirmación de la correcta contabilización de los documentos contables.	Contador publico	Documentos contables	2 horas

ESTACIÓN DE SERVICIO BRIO LA PODEROSA
Diseño del Programa de Salud Ocupacional
Estructura Organizacional y Administrativa



5	Ejecución de cronograma	Contador publico	No aplica	1 día
6	Reportar a la auxiliar contable inconsistencias detectadas para los ajustes necesarios.	Contador publico	No aplica	2 horas
7	Verificar que los ajustes han quedado correctamente ingresados	Contador publico	No aplica	1 día
8	Firmar notas de contabilidad que soporten dichos ajustes	Contador publico		5 minutos
9	Reportar a la gerencia las inconsistencias continuas y de alto grado de riesgo que se estén evidenciando.	Contador publico	No aplica	5 minutos
FIN				