



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

CARRERA DE HOTELERÍA

**TEMA: INVESTIGACIÓN, DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA
DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA EN LA HOSTAL "RONY'S" EN
LA CIUDAD DE QUITO.**

TÍTULO A OBTENER:

INGENIERÍA EN GESTIÓN HOTELERA

AUTOR: SANDRA NATALY GUATAPI CRIOLLO

DIRECTOR: ING. JAIME GUAMIALAMA

AGOSTO 2011

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Luis y Consuelo que con su amor y apoyo incondicional, han sido testigos del esfuerzo entregado en mi trayectoria estudiantil.

Pues hoy les dedico esta tesis que en ella se refleja el esfuerzo de mi persona y es la recompensa y agradecimiento más grande que les puedo dar, recuerden que siempre les llevare en mi corazón y me llevo la grata satisfacción de haber cumplido como hija.

A mis consentidos Damaris y Luisito por ser mi gran inspiración para seguir adelante y cumplir con mis metas y sueños.

Los amo mucho.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme bendecido en el trayecto de mi vida.

A mi familia y a todas aquellas personas que supieron colaborarme, especialmente a mi esposo Wladimir que me brindó su apoyo para cumplir con mi formación académica.

A mis queridos maestros por ser forjadores de una juventud noble y justa, especialmente al Ing. Jaime Guamialama que con sus conocimientos y experiencia ha guiado este trabajo.

A mi querida Universidad Tecnológica Equinoccial, cuyas aulas son testigos de mis sueños que hoy veo realizar.

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD

Yo Sandra Nataly Guatapi Criollo, declaro que el tema: **“INVESTIGACIÓN, DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA EN LA HOSTAL “RONY'S” EN LA CIUDAD DE QUITO.** Ha sido desarrollado mediante investigaciones, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría, auténtica y personal.

Atentamente;

Nataly Guatapi

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
1.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO.....	1
1.1.- Introducción:.....	1
1.2.- Planteamiento del Problema.....	3
1.3.- Antecedentes.....	5
1.4.- Justificación e Importancia.....	7
1.5.- Delimitación del Tema.....	8
1.6.- Planteamiento de objetivos.....	8
1.6.1.- Objetivo general.....	8
1.6.2.- Objetivos específicos.....	8
1.7.- Marco referencial.....	9
1.7.1.- Marco teórico.....	9
1.7.1.1.- Zona de estudio.....	9
1.7.1.2.- La Hotelería- Hostales.....	9
1.7.1.3.- Seguridad industrial.....	11
1.7.1.4.- Normas BPM en hoteles.....	12
1.7.1.5.- Beneficios que se obtiene con el estudio.....	13
1.7.2.- Marco conceptual.....	14

1.8.- Formulación de la hipótesis o idea a defender.....	15
1.8.1.- Identificación de variables.....	15
1.8.1.1.- Variable independiente.....	15
1.8.1.2.- Variable dependiente.....	15
1.9.- Métodos de la investigación.-.....	15
1.9.1.- Método de exploración:.....	15
1.9.2.- Método de discernimiento:.....	15
1.9.3.- Método de análisis:	15
1.10.- Técnicas de investigación.....	16
1.10.1.- Método crítico:	16
1.10.2.- Método de observación:.....	16
1.10.3.- Método de comparación:.....	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.- MARCO TEÓRICO DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	17
2.1.- Seguridad industrial y salud ocupacional.....	17
2.1.1.- Definición de seguridad industrial.....	17
2.1.2.- Definición de salud ocupacional	17
2.1.2.1.- Objetivos de la salud ocupacional	17

2.1.3.- Disciplinas que intervienen en la seguridad industrial	18
2.1.4.- Higiene industrial	20
2.1.4.1.- Ramas que componen la higiene industrial	20
2.1.4.2.- Objetivo de los programas de higiene industrial	22
2.1.5.- La seguridad como una variable de competitividad	22
2.2.- Evaluación general de riesgos.....	23
2.2.1.- Generalidades	23
2.2.2.- Etapas del proceso general de evaluación	23
2.2.3.- Clasificación de las actividades de trabajo	23
2.3.- Análisis de riesgos.....	25
2.3.1.- Identificación de peligros	25
2.3.2.- Estimación del riesgo.....	27
2.3.2.1.- Severidad del daño	27
2.3.2.2.- Probabilidad de que ocurra el daño.	28
2.3.3.- Fases en la evaluación de los riesgos	29
2.3.4.- Etapas para el análisis y evaluación de riesgos	29
2.4.- Identificación de peligros y evaluación de riesgos: Hazop, W.T. fine y matriz de riesgos (Triple criterio).....	30
2.4.1.- Método HAZOP	30
2.4.2.- Método W.T. FINE	32

2.4.3.- Prevención de riesgos laborables.....	35
2.4.4.- La importancia de la prevención en riesgos laborales	36
2.4.5.- Revisiones periódicas	37
2.4.6.- Enfermedad profesional.....	39
2.4.7.- Accidente de trabajo	41
2.4.7.1.- Otros accidentes del trabajo:	42
2.5.- Seguridad industrial y salud ocupacional hotelera.....	44
2.5.1.- Seguridad hotelera.....	44
2.5.2.- Diagnostico general sobre seguridad en la hotelería.....	45
2.5.3.- El problema de la seguridad en la hotelería.....	45
2.5.4.- El sistema de seguridad de un hotel.....	46
2.5.5.- Clasificación de riesgos hoteleros	47
2.5.6.- Matriz de factores de riesgos.....	48
Factores de riesgos físicos.....	48
Factores de riesgos mecánicos.....	53
Factores de riesgo químicos.....	57
Factores de riesgos biológicos.....	59
Factores de riesgos ergonómicos.....	62
Factores de riesgos psicosociales.....	69

Factores de riesgos de accidentes mayores.....	74
2.6.- Sistema de seguridad y salud ocupacional, OHSAS 18001.....	77
2.6.1.- Áreas a tratar de las normas OHSAS 18001:	78
2.6.2.- Campos de aplicación.....	78
2.6.3.- Beneficios de la implementación de las OHSAS 18001	79
2.6.4.- Implementación del sistema de gestión de la salud y la seguridad	79
2.7.- Sistema de inocuidad de los alimentos, BPM, ISO 22000.....	79
2.7.1.- Clasificación de los alimentos.....	81
2.7.1.1.- Alimentos según sus condiciones para el consumo	82
2.7.1.2.- Alimentos de alto y de bajo riesgo	83
2.7.1.3.- Codex alimentarius	84
2.7.1.4.- Clasificación de los alimentos orientados a la salud pública, según el código alimentario.	84
2.7.1.5.- Contaminación de alimentos:.....	85
2.7.1.6.- Prevención de la contaminación cruzada	87
2.8.- Buenas prácticas de manufactura BPM.....	88
2.8.1.- Instalaciones.....	89
2.8.2.- Equipos y utensilios	89
2.8.3.- Personal.....	90

2.8.4.- Materias primas e insumos	91
2.9.- Análisis de peligros y puntos críticos de control, HACCP.....	92
2.9.1.- Identificación de los peligros potenciales.....	93
2.9.2.- Determinación de los puntos críticos de control (PCC).....	94
2.9.3.- Establecimiento de criterios, niveles objetivos y tolerancias para cada PCC	95
2.9.4.- Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)	95
2.10.- Evaluación de BPM con formulario de inspección del MSP del Ecuador.....	96
2.11.- Marco legal, legislación de seguridad y salud ocupacional.....	97
2.11.1.- Constitución política del Ecuador.....	97
2.11.2.- Instrumento andino de seguridad y salud del trabajo	98
2.11.2.1.- Obligaciones de los empleadores.....	98
2.11.2.2.- Obligaciones de los trabajadores.....	100
2.11.2.3.- Seguridad estructural.....	101
2.11.2.4.- Escaleras de mano	102
2.11.2.5.- Servicios de primeros auxilios	104
2.11.2.6.- Condiciones generales ambientales: ventilación, temperatura y humedad.....	104
2.11.2.7.- Instalación de detección de incendios	106

2.11.2.8.- Medidas de seguridad.....	107
CAPÍTULO III.....	108
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA HOSTAL RONY'S.....	108
3.1.- Generalidades de la hostel.....	108
3.1.1.- Datos Generales y ubicación	109
3.1.2.- Misión	110
3.1.3.- Visión.....	110
3.1.4.- Objetivos.....	110
3.1.5.- Políticas	111
3.2.- Organigrama, funciones y responsabilidades.....	114
3.2.1.- Organigrama estructural	114
3.2.2.- Organigrama funcional.....	115
3.2.3.- Funciones y responsabilidades.....	115
3.2.3.1.- Indumentaria del personal	119
3.3.- Procesos de alojamiento.....	123
3.4 Proceso de elaboración de alimentos.....	126
3.5.- Valoración Reglamentaria.....	127
3.6.- Diagnóstico situacional.....	130
Factores físicos de la administración.....	130

Factores físicos de la recepción.....	131
Factores físicos del camarero	132
Factores físicos de la cocina.....	133
Factores mecánicos de la administración	134
Factores mecánicos de la recepción.....	135
Factores mecánicos de las habitaciones	136
Factores mecánicos de la cocina.....	137
Factores químicos de la administración.....	138
Factores químicos de la recepción	139
Factores químicos de las habitaciones	140
Factores químicos de la cocina.....	141
Factores biológicos de la administración	142
Factores biológicos de la recepción.....	143
Factores biológicos de las habitaciones	144
Factores biológicos de la cocina.....	145
Factores ergonómicos de la administración.....	146
Factores ergonómicos de la recepción	147
Factores ergonómicos de las habitaciones.....	148
Factores ergonómicos de la cocina	149

Factores psicosociales de la administración.....	150
Factores psicosociales de la recepción	151
Factores psicosociales de las habitaciones	152
Factores psicosociales de la cocina.....	153
Factores de riesgo de accidentes mayores de la administración.....	154
Factores de riesgo de accidentes mayores de la recepción	155
Factores de riesgo de accidentes mayores de las habitaciones.....	156
Factores de riesgo de accidentes mayores de la cocina	157
Evaluación de la administración.....	158
Evaluación de la recepción	159
Evaluación de las habitaciones.....	160
Evaluación de la cocina	161
3.6.1.- Evaluación de seguridad y salud ocupacional	162
3.6.2.- Conclusiones del diagnóstico.....	165
3.8 Plan de capacitación.....	168
3.8.1 Cronograma de capacitación	168
CAPITULO IV.....	170
MANUAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA HOSTAL RONY´S.....	170
4.1.- Documentos del sistema de gestión integrado.....	170

4.2.- ALCANCE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA EN LA HOSTAL RONY´S.....	173
4.3.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA.....	174
4.4.- PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS.....	177
4.5.- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS...	185
4.6.- MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS.....	189
4.7.- PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA.....	191
4.8.- PROCEDIMIENTO CERO.....	193
4.9.- GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA.....	200
4.10.- MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA.....	214
4.11.- MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH.....	239
4.12.- PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES,.....	249
4.13.- PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	254
4.14.- FORMULARIO DE ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES....	263
4.15.- FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.....	264
4.16.- CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.....	265

4.17.- PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DEL EVENTO.....	266
4.18.- FORMULARIO DE PARTICIPANTES PARA CAPACITACIÓN....	267
4.19.- INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES.....	268
4.20.- REPORTE DE HABITACIONES.....	279
4.21.- INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES.....	281
4.22.- FORMULARIO DE PROVEEDORES.....	286
4.23.- FORMULARIO DE COMPRA.....	287
4.24.- FORMULARIO DE REQUISICIÓN.....	288
4.25.- GUÍA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....	289
4.26.- INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS.....	290
4.27.- REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DESECHOS.....	296
4.28.- REGISTRO DE CONSUMO DE PRODUCTOS.....	297
4.29.- REGISTRO DE CONSUMO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN...	298
4.30.- FORMULARIO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS.....	299
4.31.- INFORME DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO.....	304
4.32.- PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH.....	305
4.33.- MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH.....	312

4.34.- FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CAMBIOS.....	317
4.35.- PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	318
4.36.- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.....	322
4.37.- FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL.....	328
4.38.- FORMULARIO DE INFORME DE TRABAJO.....	329
4.39.- FORMULARIO DE REGISTRO DE ACCIDENTES.....	330
4.40.- PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA.....	331
4.41.- FORMULARIO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA.....	340
4.42.- PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS.....	341
4.43.- PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS.....	346
4.44.- PROGRAMA PARA AUDITORÍA.....	353
4.45.- REPORTE DE AUDITORÍA.....	354
4.46.- FORMULARIO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN.....	355
4.47.- FORMULARIO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA.....	356
4.48.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN..	357
4.49.- FORMULARIO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	362
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	363

Establecer mejoras y presupuesto.....	365
Presupuesto requerido para ejecutar las mejoras.....	365
CAPITULO V.....	366
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	366
5.1 Conclusiones.....	366
5.2 Recomendaciones.....	367
BIBLIOGRAFÍA.....	369
NETGRAFÍA.....	374

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Niveles de riesgo	29
Tabla 1.2: Puntuación de consecuencias	32
Tabla 1.3: Puntuación de exposición	33
Tabla 1.4: Puntuación de probabilidad.....	33
Tabla 1.5: Identificación y valoración del riesgo.....	34
Tabla 1.6: Representación de factores de riesgos físicos.....	49
Tabla 1.8: Intensidad de Reflexión recomendada.....	51
Tabla 1.7: Establecimiento de Factores.....	54
Tabla 1.9: Establecimiento de factores de riesgos químicos	59
Tabla 1.10: Establecimiento de factores de riesgos biológicos.....	61
Tabla 1.11: Establecimiento de factores de riesgos ergonómicos	62
Tabla 1.12: Establecimiento de factores de riesgos psicosociales	70
Tabla 1.13: Factores de riesgos de accidentes mayores y calificación.....	74
Tabla 1.14: Factores de riesgos de accidentes mayores y calificación.....	77
Tabla 3.1: Matriz de Valoración Reglamentaria	127
Tabla 3.2: Factores físicos de la administración	130
Tabla 3.3: Matriz Factores físicos de la recepción	131
Tabla 3.4: Matriz de factores físicos del camarero.....	132
Tabla 3.5: Matriz de factores físicos de la cocina	133
Tabla 3.6: Matriz de factores mecánicos de la administración.....	134

Tabla 3.7: Matriz de factores mecánicos de la recepción	135
Tabla 3.8: Matriz de factores mecánicos de las habitaciones.....	136
Tabla 3.9: Matriz de factores mecánicos de la cocina	137
Tabla 3.10: Matriz de factores químicos de la administración	138
Tabla 3.11: Matriz de factores químicos de la recepción	139
Tabla 3.12: Matriz de factores químicos de las habitaciones.....	140
Tabla 3.13: Matriz de factores químicos de la cocina	141
Tabla 3.14: Matriz de factores biológicos de la administración	142
Tabla 3.15: Matriz de factores biológicos de la recepción	143
Tabla 3.16: Matriz de factores biológicos de las habitaciones	144
Tabla 3.17: Matriz de factores biológicos de la cocina.....	145
Tabla 3.18: Matriz de factores ergonómicos de la administración	146
Tabla 3.19: Matriz de factores ergonómicos de la recepción.....	147
Tabla 3.20: Matriz de factores ergonómicos de las habitaciones.....	148
Tabla 3.21: Matriz de factores ergonómicos de la cocina	149
Tabla 3.22: Matriz de factores psicosociales de la administración.....	150
Tabla 3.23: Matriz de factores psicosociales de la recepción	151
Tabla 3.24: Matriz de factores psicosociales de las habitaciones.....	152
Tabla 3.25: Matriz de factores psicosociales de la cocina	153
Tabla 3.26: Matriz Factores de riesgo de accidentes mayores de la administración.....	154

Tabla 3.27: Matriz Factores de riesgo de accidentes mayores de la recepción	155
Tabla 3.28: Matriz de factores de riesgo de accidentes mayores de las habitaciones.....	156
Tabla 3.29: Matriz de factores de riesgo de accidentes mayores de la cocina	157
Tabla 3.30: Matriz de evaluación de la administración	158
Tabla 3.31: Matriz de evaluación de la recepción.....	159
Tabla 3.32 Matriz de evaluación de las habitaciones.....	160
Tabla 3.33 Matriz de Evaluación de la cocina.....	161
Tabla 3.34: Evaluación de seguridad y salud ocupacional	162
Tabla 3.35: Tabla de presupuesto total.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3.36: Cronograma de capacitación	169

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1.1: Fases en la evaluación de los riesgo.....	29
Gráfico 1.2: Apoyar los pies firmemente.....	63
Gráfico 1.3: Separa los Pies.....	63
Gráfico 1.4: Doblar la cadera y la rodilla	64
Gráfico 1.5: Mantener la espalda recta	64
Gráfico 1.6: Alturas de Trabajo adecuadas	65
Gráfico 2.1: Rutas de evacuación de la hostel Ronys	107
Gráfico 3.1: Diseño actual de la planta	109
Gráfico 3.2: Organigrama estructural.....	115
Gráfico 3.3: Organigrama funcional.....	115
Gráfico 3.8: Flujograma del proceso de alojamiento con reserva.....	124
Gráfico 3.9: Flujograma del proceso de alojamiento sin reserva.....	125
Gráfico 3.10: Flujograma de Elaboración de Alimentos.....	126
Grafico 2.6 Organigrama estructural.....	224
Grafico 2.7 Organigrama funcional.....	224

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1 Formulario de solicitud para certificación de BPM del MSP.....	373
Anexo N° 2: Matriz de cuantificación general.....	383

CAPÍTULO I

1.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO

1.1.- Introducción:

“El turismo comprende las actividades que una persona realiza durante sus viajes y estancias en sitios fuera de su lugar habitual, con un periodo prolongado menor de un año y superior a un día.” (Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Quito, 2011, pág. 11)

“El Ecuador es un punto preferencial como destino turístico a nivel mundial, siendo un país tercermundista con una extensión territorial de 283 561 km² y una población aproximada de 15 millones de personas llegando al 1% en comparación en extensión territorial con los Estados Unidos de América, literalmente un país pequeño con una gran abundancia en flora, fauna, etnias y muchos puntos favorables atractivos para los turistas.” (Fundación para el Fomento y Desarrollo de Hispanoamerica, 2010, pág. 8)

Uno de los puntos principales en el cual se enfocan los turistas al momento de viajar es el alojamiento, donde el país no cuenta con el número apropiado de estancias para abarcar a los turistas. La mayoría de estas estancias se crean como un medio de ingreso en inmobiliarios poco adecuados los cuales no cumplen con las condiciones impuestas para favorecer y brindar un buen servicio al turista.

Es una gran iniciativa comercial abarcar la demanda propuesta por turistas tanto extranjeros como nacionales en estancias y alojamientos apropiados con todos los servicios disponibles, esto exhibe una gran oportunidad de crecimiento comercial a nivel institucional, empresarial y crecimiento turístico a nivel nacional.

El abarrotamiento de estancias de alojamiento en temporadas ha sido uno de los problemas principales por lo que se ha visto en la necesidad de crear un espacio de alojamiento el cual mejore sus servicios para poder abarcar a la gran competencia hotelera que existe en el D.M. de Quito.

Sometiéndonos a las nuevas tendencias globalizadas en el cual nos exigen que se brinde servicios y productos de calidad como son las normas ISO, introducidas al país como una alternativa de mejora para los establecimientos que cumplan con una cierta cantidad de requisitos se ha tomado en consideración adoptar a el establecimiento de alojamiento un Manual de gestión de seguridad hotelera el cual se acoplará a las normativas establecidas para mejora de procesos para el buen funcionamiento del establecimiento.

La Hostal RONY'S es una empresa que brinda servicios de hospedaje en la Ciudad de Quito desde el año 2006, en ese entonces hasta la actualidad ésta ha venido operando y desarrollando sus actividades de forma doméstica, es decir no contemplaba para la ejecución de sus procesos especificaciones técnicas.

El día de hoy y debido a la mejora de la competitividad del sector hotelero a nivel local se ha establecido la necesidad de incorporar un Manual de Gestión de Seguridad Hotelera que rijan todas las actividades y procesos requeridos para el buen funcionamiento de dicha hostal. El mismo que tiene la finalidad de diseñar y planificar una política de seguridad industrial adecuada para gestionar, planificar y dirigir todas y cada una de las medidas de seguridad susceptibles de aplicación dentro de la organización.

El Proyecto de Titulación: Investigación, Diagnóstico y Propuesta de un Sistema de Seguridad Industrial Hotelera en la Hostal "RONY'S" en la ciudad de Quito, se encuentra conformado por cuatro capítulos, bibliografía y anexos.

En el Capítulo I: Se puede encontrar el marco teórico, el cual detalla de forma minuciosa aspectos fundamentales en el campo de la seguridad y salud ocupacional, así también el marco legal y la legislación y salud ocupacional.

En el Capítulo II: Se presenta un diagnóstico situacional de La Hostal “RONY’S”, en cual contempla la distribución organizativa, funciones y responsabilidades, los diferentes procesos desarrollados en la hostal, evaluaciones en los ámbitos requeridos, conclusiones y el plan de capacitación.

En cuanto al Capítulo III: Se encuentran parámetros de filosofía empresarial, se introduce el Manual de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, el mismo que se encuentra acompañado de la política adecuada. Posteriormente se detalla la planificación, la implementación y operación y la verificación. Finalmente se plantea la revisión por la dirección.

Por último en el Capítulo IV: Se establecen las conclusiones y recomendaciones acerca del tema.

1.2.- Planteamiento del Problema

En la actualidad la cobertura de riesgos se ha convertido en una de las premisas más importantes a la hora de diseñar la estructura y el funcionamiento de los complejos hoteleros. El desarrollo de la industria hotelera ha sido complementado con la implantación de medidas de seguridad cada vez más especializada para la protección de los bienes y personas relacionadas con la actividad hotelera. Las empresas hoteleras deberán disponer de elementos e instalaciones previstos en la legislación vigente con la finalidad de evitar eventuales incidentes, conviene hacer especial referencia a los incendios, al ser

el origen de numerosas catástrofes con víctimas en el sector hotelero. La legislación estatal y autonómica ha sido muy fértil a la hora de regular las medidas de prevención y protección contra ellos tanto a nivel general como para su aplicación con carácter especial a los alojamientos turísticos, además existen otros tipos que afectan a la seguridad de las personas (personal y clientela), riesgos por pequeños accidentes y otros que afectan a la seguridad de los bienes (riesgos y robos).

Para evitar este tipo de riesgos las empresas del sector suelen optar por subcontratar empresas especializadas en seguridad, estas empresas garantizan personal calificado con la tecnología hotelera moderna, en donde la tendencia habitual es la incorporación a las habitaciones de cajas fuertes individuales.

Todas las empresas hoteleras deben contar con un manual de emergencias, siendo un gran problema que no todas cuentan con este manual. Las Hostales están en operación las 24 horas y se pueden presentar problemas; ante los cuales los empleados en turno en ocasiones no saben cómo resolverlos, este manual debe estar siempre en recepción y los deben tener todos los jefes de departamentos. Una de las políticas actuales en la hotelería es la existencia de un gerente o ejecutivo de guardia las 24 horas y los 365 días del año, algunos de estos ejecutivos de guardia no han sido entrenados para resolver emergencias por lo que deben conocer este manual a la perfección.

La seguridad industrial beneficia tanto a la empresa como al trabajador, pero a la vez existe una gran barrera que es el rechazo al cambio por parte de los empleados, porque no tienen un conocimiento del tema.

La seguridad industrial es aplicable a todo tipo de empresas, con este estudio se pretende analizar la seguridad física de las instalaciones, la necesidad de protegerse contra riesgos controlables que previenen de situación netamente técnicas, humanas y de entorno dentro de la Hostal **RONY`S** y posteriormente plantear la ejecución del mismo.

1.3.- Antecedentes

“La seguridad es una necesidad que después de las fisiológicas o básicas las personas precisan para estar satisfechas. El ser humano busca y necesita estar seguro y sentirse libre. El turismo es una actividad que requiere para su nacimiento y desarrollo la seguridad. Seguridad que persigue minimizar los riesgos a los que se exponen los turistas durante sus viajes.” (SANCHO, 2008, pág. 28)

Es evidente para todos que cualquier situación de inseguridad en el destino turístico en general o en un establecimiento en particular, provoca un rechazo o al menos un frenazo en el número de demandantes. Una de las características del turismo es su gran sensibilidad a factores externos tales como; conflictos bélicos, inseguridad ciudadana, terrorismos, brotes de epidemia, salubridad de las playas y todo aquello que suponga en vez de una estancia agradable un mal recuerdo, al tener que asumir unos riesgos incontrolables, por ello podemos afirmar que una situación de inseguridad produce un rechazo de demanda. Existe una gran normativa en todo aquello que afecta a la seguridad e higiene tanto para las personas como para las cosas. La seguridad implica proteger tanto a huéspedes como a empleados. El departamento de seguridad se ocupa tanto de la seguridad de las personas como de la propiedad.

Cuando un huésped elige determinado hotel, toma en cuenta diversos aspectos sin embargo entre los principales están la seguridad del establecimiento ya que el hotel va hacer como una segunda casa para

él y buscará un lugar que tenga prestigio en estos aspectos. Un hotel siempre debe preocuparse por conservar una imagen familiar y por brindar seguridad a sus huéspedes.

Muchos hoteleros han mostrado poco interés en estos aspectos y sus negocios han decaído, debido a que la clientela ha reducido y su categoría ha disminuido. Todo buen gerente debe preocuparse de la apertura del hotel para formular una serie de normas básicas referentes a la seguridad y la moralidad del establecimiento. Algunos hoteles cuentan con un departamento de seguridad el cual debería ser una obligación para todos los hoteles. Con la llegada de la llamada "Era de la Máquina" se comenzó a ver la necesidad de organizar la seguridad industrial en los centros laborales.

No solo los grandes hoteles deben implementar mecanismos de seguridad sino también las empresas pequeñas, porque son las que más riesgos tienden a sufrir en cuestión de accidentes.

La seguridad e higiene forma parte muy importante en la industria hoy en día, ya que depende de la economía para evitar pérdidas. No solo existen pérdidas económicas, o de maquinaria, sino también pérdidas humanas, las cuales son las más importantes.

Es necesario un conocimiento amplio de seguridad e higiene tanto para el patrón así como para el trabajador, ya que gracias a ello pueden solucionar o anticipar problemas que puedan ocurrir y a su vez causar grandes pérdidas.

Muchos creen que la seguridad e higiene fue hecha solo para maquinarias, pero en realidad se comenzó por la necesidad de evitar pérdidas humanas.

“La seguridad e higiene va aumentando, ya que con la evolución de la tecnología a diario se necesitan más cuidados y mayor advertencia para evitar serios problemas.

Es importante el conocimiento de todas las Normas BPM para hoteles, ya que en caso de algún accidente ocurrido en algún lugar de trabajo, tanto el patrón como el trabajador deben saber cómo responder a las circunstancias.” (Instituto Distrital de Turismo, 2008, pág. 32)

1.4.- Justificación e Importancia

Diseñar y planificar una política de seguridad industrial adecuada para el funcionamiento de la hostel RONY`S para gestionar, planificar y dirigir todas y cada una de las medidas de seguridad susceptibles de aplicación dentro de la Hostal, para mejorar la productividad y mantener una mejor estabilidad laboral.

El hostel deberá disponer de elementos e instalaciones previstos en la legislación vigente con la finalidad de evitar eventuales accidentes.

En cuestión de control de la seguridad resulta de vital importancia en las empresas crear una profunda conciencia de prevención de accidentes o condiciones de riesgo.

La seguridad hotelera requiere un enfoque sistemático, permanente y de participación integral de todos aquellos relacionados con el establecimiento de alojamiento, se debe implementar lo que podemos denominar una seguridad científica.

Es importante estudiar porque es un conjunto de normas que desarrollan una serie de prescripciones técnicas a las instalaciones industriales y energéticas que tienen como principal objetivo la seguridad de los usuarios, por lo tanto se rigen por normas de

seguridad industrial reglamentos de baja tensión, alta tensión, calefacción, gas, protección contra incendios, aparatos a presión, etc.

Es importante mejorar constantemente la infraestructura del hostel brindando seguridad con mejoramientos preventivos y correctivos.

1.5.- Delimitación del Tema

La investigación, diagnóstico y propuesta de un sistema de seguridad industrial se llevará a cabo en la hostel RONY`S, localizada en las calles Atahualpa OE3-192 y Av. América del D.M. de Quito, el mismo que se desarrollará de una manera oportuna para mitigar los accidentes laborales, en el cual se realizará un análisis del ámbito de seguridad de la Hostel RONY`S elaborando un diagnóstico, entrevistas y observación directa a administradores de la hostel, al personal, huéspedes y autoridades competentes.

1.6.- Planteamiento de objetivos

1.6.1.- Objetivo general

Diseñar y proponer un sistema de seguridad hotelera para ser aplicado en la hostel "RONY`S" ubicado en la Av. Atahualpa OE3-192 y Av. América del D.M. de Quito, con la cual se mitigará los riesgos que puedan sufrir los huéspedes y el personal que labora en el hostel.

1.6.2.- Objetivos específicos

- Investigar el marco legal vigente que garantice el funcionamiento de la hostel RONY`S.
- Investigar y definir una metodología para la identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Realizar un diagnóstico sobre el cumplimiento legal y la identificación de riesgos.

- Diseñar un manual de seguridad y salud ocupacional para la hostel "RONY'S" (Plan de Mejoras y Presupuesto)
- Elaborar un plan de implementación del manual de seguridad industrial en la hostel "RONY'S" (Cronograma/ Presupuesto).

1.7.- Marco referencial

1.7.1.- Marco teórico

1.7.1.1.- Zona de estudio

"La ciudad de Quito es única por su topografía, cultura y urbanismo. Situado al sur de la línea equinoccial en las faldas del cerro Atacazo, del volcán Guagua Pichincha y del macizo del Rucu Pichincha, Quito se despeña desde los 2.850 m. de altura a los valles más abrigados de Los Chillos y Tumbaco luego de trepar las suaves colinas orientales paralelas a esos montes parcialmente ceñidas por el río Machángara, estos accidentes albergan a dos Quitos contrapuestos: el que serpentea a lo largo de 35 km. solo interrumpidos por el Panecillo o Yavirac, cúspide de una antigua reventazón del volcán y el de los valles orientales. Bañada por una pluviosidad anual de 500 a 2000mm, la semihúmeda ciudad unas veces tirita y otras goza con una temperatura media de 16 grados. Cuando soplan los vientos y calienta un sol inmisericorde, la clarísima luz de su atmósfera permite contemplar un paisaje centellante por las nieves perpetuas de sus seis mágicas montañas. En los días de invierno, la ciudad invadida por la niebla del páramo se torna fantasmal y se unimisma en su soledad de frío y de misterio." (Distrito Metropolitano de Quito, 2013, pág. 3)

1.7.1.2.- La Hotelería- Hostales

Cuando los antiguos hombres se aventuraron a salir por primera vez de sus asentamientos tribales, no había hoteles en los cuales pudieran

hospedarse, por lo tanto, armaban sus tiendas donde lo deseaban. Los primeros viajeros intercambiaban mercancías por hospedaje. Indudablemente, hospedar fue una de las primeras empresas comerciales, y la hospitalidad fue uno de los primeros servicios a cambio de dinero. Las posadas de los tiempos bíblicos ofrecían un poco más que una cama en el rincón del establo. La mayoría de estos establecimientos eran moradas privadas que ofrecían alojamiento temporal para los extraños. Las tarifas eran razonables pero la compañía era ruda, los viajeros compartían los cuartos con los caballos y el ganado.

En el tercer siglo de la era cristiana, el Imperio Romano desarrolló un sistema extenso de caminos revestidos con ladrillos en Europa y Asia Menor.

No fue sino hasta la Revolución Industrial, en el siglo XVIII, cuando las tabernas europeas comenzaron a combinar hospedaje con servicio de comida y bebida. A pesar de ello, la higiene recibió poca atención. Los viajeros tenían que compartir con otras personas las camas y las habitaciones, y las tarifas eran altas. Como las posadas y tabernas eran inadecuadas para los aristócratas, se erigieron, para éstos, estructuras lujosas, con cuartos privados, saneamiento individual y todas las comodidades de los castillos europeos. Adoptaron la palabra hotel y sus tarifas excedían los recursos de los ciudadanos comunes.

Durante la época colonial en Estados Unidos, las posadas siguieron el modelo de las tabernas europeas, en las que dos o más huéspedes compartían las habitaciones.

A lo largo del siglo XIX, los posaderos estadounidenses mejoraron los servicios y continuaron construyendo propiedades de mayor tamaño y las equiparon más ampliamente. Tales establecimientos se localizaban en los puertos y operaban junto con las tabernas. La tendencia viajera de los

estadounidenses produjo una constante inspiración en las casas de hospedaje.

El primer hotel estadounidense, el City Hotel, se inauguró en 1794, en la ciudad de Nueva York. El City Hotel contaba con 73 cuartos para huéspedes, cuyo propósito único era el hospedaje.

Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, y que, tanto por la dimensión del establecimiento, como por la estructura, tipología o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente se les exceptúan de determinados requisitos exigidos a los hoteles.

1.7.1.3.- Seguridad industrial

La seguridad es la confianza de realizar un trabajo determinado sin llegar al descuido. Por tanto, la empresa debe brindar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores y al mismo tiempo estimular la prevención de accidentes fuera del área de trabajo. Si las causas de los accidentes industriales pueden ser controladas, la repetición de éstos será reducida.

La Seguridad Industrial anticipa, reconoce, evalúa y controla factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes de trabajo en industrias. Es un conjunto de técnicas multidisciplinarias que se encarga de identificar el riesgo, determinar su significado, evaluar las medidas correctivas disponibles y la selección del control óptimo.

“La seguridad industrial se enfoca principalmente en la protección ocular y en la protección de las extremidades, ya que 25% de los accidentes ocurren en las manos, y el 90% de los accidentes ocurren por no traer consigo los elementos de seguridad pertinentes para realizar la actividad asignada. La seguridad industrial lleva ciertos procesos de seguridad con los cuales se pretende motivar al operador a valorar su vida, y protegerse

a sí mismo, evitando accidentes relacionados principalmente a descuidos, o cuando el operador no está plenamente concentrado en su labor. Éste es uno de los principales motivos, ya que el 94% de los accidentados mencionan que no se dieron cuenta del peligro de sufrir el accidente hasta que ya era demasiado tarde” (*Universidad Internacional SEK, 2012, pág. 12*).

1.7.1.4.- Normas BPM en hoteles

- **Buenas prácticas de manufactura (B.P.M)**

“Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) están conformadas por un conjunto de normas aplicables a plantas donde se preparan y procesan alimentos. Los contenidos correspondientes, también son aplicables al caso de almacenes de alimentos” (Municipio de Lima, 2010)

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o Good Manufacturing Practices (GMP) se constituyen como regulaciones de carácter obligatorio en una gran cantidad de países; buscan evitar la presentación de riesgos de índole física, química y biológica durante el proceso de manufactura de alimentos, que pudieran repercutir en afectaciones a la salud del consumidor.

Forman parte de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad destinado a la producción homogénea de alimentos, las BPM son especialmente monitoreadas para que su aplicación permita el alcance de los resultados esperados por el procesador, comercializador y consumidor, con base a las especificaciones plasmadas en las normas que les apliquen. Su utilización genera ventajas no solo en materia de salud; los empresarios se ven beneficiados en términos de reducción de las pérdidas de producto por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos y, por otra parte, mejora el posicionamiento de sus productos, mediante el reconocimiento de sus atributos positivos para su salud. Las BPM

comprenden actividades a instrumentar y vigilar sobre las instalaciones, equipo, utensilios, servicios, el proceso en todas y cada una de sus fases, control de fauna nociva, manejo de productos, manipulación de desechos, higiene personal, etc. En los sitios que te sugerimos que explores podrás tener un acercamiento a conceptos y regulaciones que podrían ser de tu utilidad en la operación diaria del establecimiento al que estés adscrito.

- **Sistema HACCP**

Destinado a detectar y vigilar puntos críticos en los procesos de alimentos, a fin de prevenir su contaminación.

No es propiamente un conjunto de normas. Está conformado por un conjunto de procedimientos con acciones que hay que llevar adelante para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Cuando compramos algún alimento, buscamos no solamente satisfacer nuestras necesidades nutricionales sino, además ingerir un alimento agradable y, por supuesto, que no represente riesgo para nuestra salud. Infortunadamente, tal vez todos, en alguna ocasión, habremos sido víctimas de una intoxicación ocasionada por algún alimento. Esta situación, junto con el incremento de los riesgos ocasionados por residuos químicos provenientes de diferentes fuentes y la aparición de bacterias emergentes producto del desarrollo tecnológico de la agroindustria y de las condiciones de un mercado abierto, han llevado a la aplicación de sistemas que minimicen tales riesgos.

1.7.1.5.- Beneficios que se obtienen con el estudio

La seguridad industrial debería formar parte de la calidad de una empresa en general y más aun las que prestan servicio directo al cliente, mediante este estudio podemos conocer las debilidades que tiene la hostel y de esta manera poder implementar un sistema que permita mejorar el ambiente laboral y el servicio al cliente.

1.7.2.- Marco conceptual

(B.P.M).- “Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) están conformadas por un conjunto de normas aplicables a plantas donde se preparan y procesan alimentos. Los contenidos correspondientes, también son aplicables al caso de almacenes de alimentos.” (Magroindustrial, 2011, pág. 7)

UNESCO.- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, abreviado internacionalmente como Unesco, en Francés: "L'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la Science et la culture"), es un organismo especializado de las Naciones Unidas. (Sistema de Seguridad Hotel Caonis, 2010, pág. 3)

Sistema HACCP.- (Hazard, análisis and critical control points). Sistema preventivo de control de peligros que un preparador de alimentos puede usar para asegurar que el alimento que produce sea inocuo para los consumidores. (Fao, 2007, pág. 3)

Seguridad Industrial.- Es el conjunto de principios, leyes, criterios y normas formuladas cuyo objetivo es prevenir accidentes y controlar riesgos que puedan ocasionar daños a personas, medio ambiente, equipos y materiales. (Instituto Regulador de la Seguridad e Higiene Industrial, 2011, pág. 2)

1.8.- Formulación de la hipótesis o idea a defender.

Si se realizará un diagnóstico adecuado y si se evalúa los riesgos se podrá elaborar un manual de SSIH para mitigar los riesgos presentes en la Hostal RONY´S.

1.8.1.- Identificación de variables

1.8.1.1.- Variable independiente

Diseñar un sistema de seguridad industrial hotelero para ser aplicado en la Hostal RONY´S.

1.8.1.2.- Variable dependiente

Mitigar y prevenir los riesgos que se presenten en la Hostal RONY´S.

1.9.- Métodos de la investigación: Entre los métodos de investigación a utilizarse en el desarrollo de la presente tesis se puede mencionar la investigación, estudio de mercado legal y la elaboración del Manual de Seguridad Industrial Hotelera.

1.9.1.- Método de exploración: Consiste en la indagación del tema en el mismo campo de acción y de esta forma actualizar los temas de relevancia más acordes con el caso planteado para lograr que las normas de seguridad industrial sean aplicadas en el sector hotelero y que se cumplan correctamente en la implementación de la nueva hostal.

1.9.2.- Método de discernimiento: Este método se utiliza para obtener conclusiones cuya aplicación sea de carácter general el cual mediante una selección apropiada de aportes podemos lograr llegar a una meta planteada esto es lo que implica tener criterio propio.

1.9.3.- Método de análisis: Consiste en la desmembración de toda la información para así conocer cada una de las partes que la componen así podemos desenvolver mejor en el campo a realizar observando las

causas, la naturaleza y los efectos que se presenten. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno que se estudia para comprender su esencia.

1.10.- Técnicas de investigación

1.10.1.- Método crítico: El método crítico será aquel que se ocupa de analizar dichas estructuras y su funcionamiento para así poder desarrollar las condiciones que se propongan en el Manual de Seguridad Industrial Hotelera.

1.10.2.- Método de observación: Esta técnica se la realizará con la finalidad de poder conocer aspectos internos y externos. En el ámbito interno se podrá determinar cómo han sido implementadas las normas de seguridad industrial en el hostel, en lo referente al ámbito externo se considerará que tipo de externalidades presenta la respectiva aplicación de las normas de seguridad en el hostel con relación a la comunidad.

1.10.3.- Método de comparación: Esta técnica ayudará a identificar problemas de funcionamiento ya existentes en otros establecimientos de alojamiento ver qué soluciones prestan a estas problemáticas presentes, con esto poder observar, copiar, mejorar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.- MARCO TEÓRICO DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

2.1.- Seguridad industrial y salud ocupacional

2.1.1.- Definición de seguridad industrial

Es el conjunto de normas y procedimientos encaminados a prevenir la concurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, mantener las instalaciones, materiales, máquinas, equipos y herramientas en buenas condiciones para su uso.

Se dedica a la prevención de los accidentes de trabajo mediante medidas de carácter técnico, organizacional y humano, a fin de proteger la fuerza laboral en los procesos productivos. En esta área es importante considerar el papel del ingeniero y tecnólogo en seguridad industrial, para complementar las actividades de atención a las personas, de responsabilidad concreta de los profesionales de la salud en el trabajo. (MARÍN, 2004, pág. 18)

2.1.2.- Definición de salud ocupacional

El Comité de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, define la salud ocupacional como “el proceso vital humano no solo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”. (MARÍN, 2004, pág. 21)

2.1.2.1.- Objetivos de la salud ocupacional

La salud ocupacional debe orientar sus políticas, acciones y los recursos con el fin de:

- Mejorar y mantener la calidad de vida de la población trabajadora.
- Proteger la salud de los trabajadores, ubicarlos y mantenerlos en una ocupación acorde con sus condiciones fisiológicas y psicológicas.
- Servir de instrumento de mejoramiento de la calidad, productiva y eficiencia de las empresas.
- Mejorar la actitud de patrones y trabajadores frente a los riesgos profesionales mediante la promoción de la salud en el trabajo y la educación.
- Mejorar las condiciones del trabajo con el fin de disminuir los riesgos de enfermedad profesional y de accidentes derivados del ambiente laboral.
- Minimizar las cargas laborales y los factores de riesgo generados en los ambientes de trabajo, lo cual redundará en un menor riesgo para la vida del trabajador.

2.1.3.- Disciplinas que intervienen en la seguridad industrial

Medicina del trabajo: Conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo con sus condiciones sicobiológicas. (Medicina Mundial, 2001, pág. 11)

Medicina preventiva: El subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo, tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los servidores públicos frente a los factores de riesgo ocupacionales. Además, recomienda los lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psicofisiológicas del funcionario, con el fin de que pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz. (Univalle, 2007, pág. 12)

Ergonomía: La ergonomía es el proceso de adaptar el trabajo al trabajador.

Se encarga de diseñar las máquinas, las herramientas y la forma en que se desempeñan las labores, para mantener la presión del trabajo en el cuerpo a un nivel mínimo.

La ergonomía pone énfasis en ¿Cómo se desarrolla el trabajo? es decir que movimientos corporales hacen los trabajadores y que posturas mantienen al realizar sus labores, también se centra en las herramientas y el equipo que los trabajadores usan, y en el efecto que éstos tienen en el bienestar y la salud de los trabajadores. (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2003, pág. 5)

Antropometría: Es la ciencia que estudia las dimensiones del cuerpo humano, para alcanzar a conocer estas dimensiones del cuerpo humano, se recurre a la estadística determinando aquellos valores que son considerados como promedio en el hombre. Desde luego no todas las personas ajustarán sus parámetros a los tomados como modelo, apareciendo medidas que bien por exceso o bien por defecto se alejarán de los valores promedio determinados con anterioridad, estos valores que no se corresponden con los valores promedio no deben ser tenidos en cuenta. (El ergonomista, 2001, pág. 6)

Fisiología del trabajo: es la ciencia que se ocupa de analizar y explicar las modificaciones y alteraciones que se presentan en el organismo humano por efecto del trabajo realizado, determinar las capacidades máximas de los operarios para diversas tareas y obtener de esta forma, el mayor rendimiento del organismo fundamentados científicamente (Plan de Trabajador, 2005)

Fisiología ambiental: Estudia la integración del organismo con el ambiente de trabajo. (Responsabilidad Social Empresarial, 2010)

Psicología industrial y organizacional: Es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial y organizacional debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana. (Código Laboral, 2003, pág. 24)

Toxicología industrial: Es una rama de la medicina que estudia los efectos de las toxinas o venenos vegetales, animales y minerales, tanto como tratamiento o intoxicación. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2006, pág. 5)

Toxicidad: La capacidad de un tóxico para producir efectos nocivos. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2006, pág. 6)

2.1.4.- Higiene industrial

Se define la higiene industrial como la ciencia dedicada al reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo, los cuales pueden provocar perjuicios y patologías entre los trabajadores o ciudadanos de la comunidad. La higiene industrial detecta, analiza, evalúa el sistema de trabajo y diseña los mecanismos de control y mejora del medio ambiente del trabajador, en busca del mejoramiento de la salud y la productividad. (Universidad Autónoma de Barcelona, 2006, pág. 8)

2.1.4.1.- Ramas que componen la higiene industrial

Se pueden distinguir cuatro ramas fundamentales dentro de la Higiene Industrial:

Higiene teórica:

Dedicada al estudio de los contaminantes y se relaciona con el hombre, a través de estudios y experimentaciones, con objeto de analizar las relaciones dosis-respuesta y establecer unos estándares de concentración. (TERAN , 2007, pág. 3)

Higiene de campo:

Es la encargada de realizar el estudio de la situación higiénica en el ambiente de trabajo (análisis de puestos de trabajo, detección de contaminantes y tiempo de exposición, medición directa y tomas de muestras, comparación de valores estándares). (Univalle, 2007, pág. 8)

Higiene analítica:

Realiza la investigación y determinación cualitativa y cuantitativa de los contaminantes presentes en los ambientes de trabajo, en estrecha colaboración con la Higiene de Campo y la Higiene Teórica. (TERAN , 2007, pág. 11)

Higiene Operativa:

Comprende la elección y recomendación de los métodos de control a implantar para reducir los niveles de concentración hasta valores no perjudiciales para la salud. (Univalle, 2007, pág. 14)

2.1.4.2.- Objetivos de los programas de higiene industrial

Los objetivos de un programa de Higiene Industrial de acuerdo con el comité de expertos de la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud) son los siguientes:

- Determinar y combatir en los lugares de trabajo todos los factores químicos, físicos, mecánicos, biológicos y psicosociales de reconocida y presunta nocividad.
- Conseguir que el esfuerzo físico y mental que exige de cada trabajador el ejercicio de su profesión esté adaptado a sus aptitudes, necesidades y limitaciones anatómicas, fisiológicas y psicológicas.
- Adoptar medidas eficaces para proteger a las personas que sean especialmente vulnerables a las condiciones perjudiciales del medio laboral y reforzar su capacidad de resistencia.
- Descubrir y corregir aquellas condiciones de trabajo que puedan deteriorar la salud de los trabajadores, a fin de lograr que la morbilidad general de los diferentes grupos profesionales no sea superior a la del conjunto de la población.
- Educar al personal directivo de las empresas y a la población trabajadora en el cumplimiento de sus obligaciones en lo que respecta a la protección y fomento de la salud.
- Aplicar en las empresas programas de acción sanitaria que abarquen todos los aspectos de la salud, lo cual ayudará a los servicios de salud pública a elevar el nivel sanitario de la colectividad.

2.1.5.- La seguridad como una variable de competitividad

Se debe lograr con las acciones propuestas la plena satisfacción de todos aquellos que intervienen en la actividad; entendiendo por satisfacción el conocimiento que la empresa tiene de sus clientes y de la estructura de funcionamiento de su sistema de servicios junto a su capacidad de

respuesta y su aptitud para satisfacer las expectativas del cliente. Este planteo lleva a redefinir el desarrollo de la empresa para desarrollar un modelo integral empresario a partir del concepto global que el mismo debe responder a

Un establecimiento hotelero con identidad, rentable económicamente, seguro, con una correcta prestación de servicios que permiten el más alto grado de satisfacción para el cliente.

El marketing no debe ser interpretado como una técnica o un método para desarrollar la actividad sino como una concepción integral de pensamiento y acciones que permiten la materialización de la política empresarial.

Es importante incorporar en las estrategias de marketing la seguridad como una herramienta de competitividad. (OEA, 2010, pág. 10)

2.2.- Evaluación general de riesgos

2.2.1.- Generalidades

Cualquier riesgo que no se encuentre contemplado en los tres tipos de evaluaciones anteriores, se puede evaluar mediante un método general de evaluación como el que se expone en este apartado.

2.2.2.- Etapas del proceso general de evaluación

Un proceso general de evaluación de riesgos se compone de diferentes

2.2.3.- Clasificación de las actividades de trabajo

Un paso preliminar a la evaluación de riesgos es preparar una lista de actividades de trabajo, agrupándolas en forma racional y manejable. Una posible forma de clasificar las actividades de trabajo es la siguiente:

a. Áreas externas a las instalaciones de la empresa.

- b.** Etapas en el proceso de producción o en el suministro de un servicio.
- c.** Trabajos planificados y de mantenimiento.
- d.** Tareas definidas, por ejemplo: conductores de carretillas elevadoras.

Para cada actividad de trabajo puede ser preciso obtener información, entre otros, sobre los siguientes aspectos:

- a.** Tareas a realizar. Su duración y frecuencia.
- b.** Lugares donde se realiza el trabajo.
- c.** ¿Quién realiza el trabajo?, tanto permanente como ocasional.
- d.** Otras personas que puedan ser afectadas por las actividades de trabajo (por ejemplo: visitantes, subcontratistas, público).
- e.** Formación que han recibido los trabajadores sobre la ejecución de sus tareas.
- f.** Procedimientos escritos de trabajo, y/o permisos de trabajo.
- g.** Instalaciones, maquinaria y equipos utilizados.
- h.** Herramientas manuales movidas a motor utilizados.
- i.** Instrucciones de fabricantes y suministradores para el funcionamiento y mantenimiento de planta, maquinaria y equipos.
- j.** Tamaño, forma, carácter de la superficie y peso de los materiales a manejar.
- k.** Distancia y altura a las que han de moverse de forma manual los materiales.
- l.** Energías utilizadas (por ejemplo: aire comprimido).
- m.** Sustancias y productos utilizados y generados en el trabajo.

- n. Estado físico de las sustancias utilizadas (humos, gases, vapores, líquidos, polvo, sólidos).
- o. Contenido y recomendaciones del etiquetado de las sustancias utilizadas.
- p. Requisitos de la legislación vigente sobre la forma de hacer el trabajo, instalaciones, maquinaria y sustancias utilizadas.
- q. Medidas de control existentes.

2.3.- Análisis de riesgos

2.3.1.- Identificación de peligros

Para llevar a cabo la identificación de peligros hay que preguntarse tres cosas:

- a. ¿Existe una fuente de daño?
- b. ¿Quién (o qué) puede ser dañado?
- c. ¿Cómo puede ocurrir el daño?

Con el fin de ayudar en el proceso de identificación de peligros, es útil Categorizarlos en distintas formas, por ejemplo, por temas: mecánicos, eléctricos, radiaciones, sustancias, incendios, explosiones, etc.

Complementariamente se puede desarrollar una lista de preguntas, tales como: durante las actividades de trabajo, ¿existen los siguientes peligros?

- a. Golpes y cortes.
- b. Caídas al mismo nivel.
- c. Caídas de personas a distinto nivel.
- d. Caídas de herramientas, materiales, etc., desde altura.

- e.** Espacio inadecuado.
- f.** Peligros asociados con manejo manual de cargas.
- g.** Peligros en las instalaciones y en las máquinas asociados con el montaje, la consignación, la operación, el mantenimiento, la modificación, la reparación y el desmontaje.
- h.** Peligros de los vehículos, tanto en el transporte interno como el transporte por carretera.
- i.** Incendios y explosiones.
- j.** Sustancias que pueden inhalarse.
- k.** Sustancias o agentes que pueden dañar los ojos.
- l.** Sustancias que pueden causar daño por el contacto o la absorción por la piel.
- m.** Sustancias que pueden causar daños al ser ingeridas.
- n.** Energías peligrosas (por ejemplo: electricidad, radiaciones, ruido y vibraciones).
- o.** Trastornos músculo-esqueléticos derivados de movimientos repetitivos.
- p.** Ambiente térmico inadecuado.
- q.** Condiciones de iluminación inadecuada.
- r.** Barandillas inadecuadas en escaleras

La lista anterior no es exhaustiva. En cada caso habrá que desarrollar una lista propia, teniendo en cuenta el carácter de sus actividades de trabajo y los lugares en los que se desarrollan.

2.3.2.- Estimación del riesgo

Para cada peligro detectado debe estimarse el riesgo, determinando la potencial severidad del daño (consecuencias) y la probabilidad de que ocurra el hecho.

2.3.2.1.- Severidad del daño

Para determinar la potencial severidad del daño, debe considerarse:

- a. partes del cuerpo que se verán afectadas
- b. naturaleza del daño, graduándolo desde ligeramente dañino a extremadamente dañino.

Ejemplos de ligeramente dañino:

- Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.
- Molestias e irritación, por ejemplo: dolor de cabeza, discomfort.

Ejemplos de dañino:

- Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.
- Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.

Ejemplos de extremadamente dañino:

- Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.

- Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.

2.3.2.2.- Probabilidad de que ocurra el daño.

La probabilidad de que ocurra el daño se puede graduar, desde baja hasta alta, con el siguiente criterio:

- **Probabilidad alta:** El daño ocurrirá siempre o casi siempre
- **Probabilidad media:** El daño ocurrirá en algunas ocasiones
- **Probabilidad baja:** El daño ocurrirá raras veces

A la hora de establecer la probabilidad de daño, se debe considerar si las medidas de control ya implantadas son adecuadas. Los requisitos legales y los códigos de buena práctica para medidas específicas de control, también juegan un papel importante. Además de la información sobre las actividades de trabajo, se debe considerar lo siguiente:

- a. Trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos (características personales o estado biológico).
- b. Frecuencia de exposición al peligro.
- c. Fallos en el servicio. Por ejemplo: electricidad y agua.
- d. Fallos en los componentes de las instalaciones y de las máquinas, así como en los dispositivos de protección.
- e. Exposición a los elementos.
- f. Protección suministrada por los EPI y tiempo de utilización de estos equipos.
- g. Actos inseguros de las personas (errores no intencionados y violaciones intencionadas de los procedimientos):

Tabla 1.1: Niveles de riesgo

		Consecuencias		
		ligeramente dañino (LD)	Dañino (D)	Extremadamente Dañino (ED)
PROBABILIDAD	Baja (B)	RIESGO TRIVIAL (T)	RIESGO TOLERABLE (TO)	RIESGO MODERADO (MO)
	Media (M)	RIESGO TOLERABLE (TO)	RIESGO MODERADO (MO)	RIESGO IMPORTANTE (I)
	Alta (A)	RIESGO MODERADO (MO)	RIESGO IMPORTANTE (I)	RIESGO INTOLERABLE (IN)

Fuente: Método triple criterio
 Elaborado por: Nataly Guatapi

2.3.3.- Fases en la evaluación de los riesgos

Gráfico 1.1: Fases en la evaluación de los riesgos



Fuente: www.Insht.es
 Elaborado por: Nataly Guatapi

2.3.4.- Etapas para el análisis y evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

En sentido general y admitiendo un cierto riesgo tolerable, mediante la evaluación de riesgos se ha de dar respuesta a: ¿Es segura la situación de trabajo analizada? El proceso de evaluación de riesgos se compone de las siguientes etapas:

Análisis del riesgo, mediante el cual se:

- Identifica el peligro
- Se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

El Análisis del riesgo proporcionará de qué orden de magnitud es el riesgo.

Valoración del riesgo, con el valor del riesgo obtenido, y comparándolo con el valor del riesgo tolerable, se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

Si de la Evaluación del riesgo se deduce que el riesgo es no tolerable, hay que Controlar el riesgo.

Al proceso conjunto de Evaluación del riesgo y Control del riesgo se le suele denominar Gestión del riesgo.

2.4.- Identificación de peligros y evaluación de riesgos: Hazop, W.T. fine y matriz de riesgos (Triple criterio).

2.4.1.- Método HAZOP

El HAZOP es una técnica de identificación de riesgos inductiva basada en la premisa de que los riesgos, los accidentes o los problemas de operatividad, se producen como consecuencia de una desviación de las variables de proceso con respecto a los parámetros normales de

operación en un sistema dado y en una etapa determinada. (Plan de Trabajador, 2005, pág. 23)

El método involucra, la investigación de desviaciones del intento de diseño o propósito de un proceso, por un grupo de individuos con experiencia en diferentes áreas tales como; ingeniería, producción, mantenimiento, química y seguridad. El grupo es guiado, en un proceso estructurado de tormenta de ideas, por un líder, que crea la estructura, al utilizar un conjunto de palabras guías o claves (no, mayor, menor, etc.) para examinar desviaciones de las condiciones normales de un proceso en varios puntos clave (nodos) de todo el proceso. (Oil production, 2005, pág. 35)

El HAZOP se basa en dos premisas fundamentales:

- Los sistemas funcionan bien, cuando operan de acuerdo con la intención.
- Los riesgos y problemas operacionales son generados por desviaciones a la intención de diseño.

A grandes riesgos el éxito / fracaso del HAZOP depende entre otros factores de la información disponibles y de la elección y habilidad del equipo para:

- Definir los parámetros del nodo: Se definirá como se espera que opere en ausencia de desviaciones.
- Identificar las desviaciones, aplicando sistemáticamente las palabras guía que sean factibles.
- Identificar la causa generadores de la desviación.
- Identificar las consecuencias, como resultado de las desviaciones en estudio y proponer las medidas y acciones de control.

2.4.2.- Método W.T. FINE

Procedimiento originalmente previsto para el control de los riesgos cuyas medidas correctoras eran de alto coste. Dicho método permite calcular el grado de peligrosidad de los riesgos y en función de éste ordenarlos por su importancia. Además de evaluar los riesgos facilita la selección de las medidas correctoras. (Concepción, 2003, pág. 13)

Partiendo de la identificación de peligros en las distintas áreas de trabajo, cuantifica el Grado de Peligrosidad (GP) teniendo en cuenta:

- Las consecuencias: Se definen como el daño, debido al riesgo que se considera, más grave razonablemente posible, incluyendo desgracias personales y daños materiales. Se asignan valores numéricos en función de la siguiente tabla:

Tabla 1.2: Puntuación de consecuencias

CONSECUENCIAS	C
CATÁSTROFE, numerosas muertes, daños por encima de 900.000 €	100
VARIAS MUERTES, daños desde 450.000 a 900.000 €	50
MUERTE, daños desde 90.000 a 450.000€	25
LESIONES GRAVES, invalidez permanente o daños de 9.000 a 90.000€	15
LESIONES CON BAJA, daños desde 900 a 9.000€	5
LESIONES SIN BAJA, daños hasta 900€	1

Fuente: Guía Auxiliar para la Elaboración del Documento de Seguridad y Salud, Fases de un Plan de Prevención

- La exposición: Es la frecuencia con que se presenta la situación de riesgo. Siendo tal que el primer acontecimiento indeseado iniciaría la secuencia del accidente. Se valora desde “continuamente” con 10 puntos hasta “remotamente” con 0.5 puntos. La valoración se realiza según la siguiente lista:

Tabla 1.3: Puntuación de exposición

EXPOSICIÓN	E
CONTINUAMENTE, muchas veces al día	10
FRECUENTEMENTE, aproximadamente una vez al día	6
OCASIONALMENTE, de una vez a la semana a una vez al mes	3
IRREGULARMENTE, de una vez al mes a una vez al año	2
RARAMENTE, cada bastantes años	1
REMOTAMENTE, no se sabe que haya ocurrido pero no se descarta	0,5

Fuente: Guía Auxiliar para la Elaboración del Documento de Seguridad y Salud, Fases de un Plan de Prevención

- La probabilidad: La posibilidad de que, una vez presentada la situación de riesgo, se origine el accidente. Habrá que tener en cuenta la secuencia completa de acontecimientos que desencadenan el accidente. Se valora en función de la siguiente tabla:

Tabla 1.4: Puntuación de probabilidad

PROBABILIDAD	P
Es el resultado más probable y esperado	10
Es completamente posible, no será nada extraño	6
Sería una secuencia o coincidencia rara pero posible, ha ocurrido	3
Coincidencia muy rara, pero se sabe que ha ocurrido	1
Coincidencia extremadamente remota pero concebible	0,5
Coincidencia prácticamente imposible, jamás ha ocurrido	0,3

Fuente: Guía Auxiliar para la Elaboración del Documento de Seguridad y Salud, Fases de un Plan de Prevención

Según la puntuación obtenida en cada una de las variables anteriores se obtendrá el **Grado de Peligrosidad de un Riesgo**, lo que se consigue aplicando la siguiente fórmula:

GRADO DE PELIGROSIDAD = Consecuencias x Exposición x Probabilidad

Una vez que se ha calculado el Grado de Peligrosidad de cada uno de los riesgos detectados, éstos se ordenan según la gravedad relativa de sus peligros comenzando por el riesgo del que se ha obtenido el valor más alto en el Grado de Peligrosidad. Clasificaremos el riesgo y actuaremos sobre él en función del Grado de Peligrosidad. A modo de guía se presenta el siguiente cuadro:

Tabla 1.5: Identificación y valoración del riesgo

GRADO DE PELIGROSIDAD	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ACTUACIÓN FRENTE AL RIESGO
Mayor de 400	Riesgo muy alto (grave e inminente)	Detención inmediata de la actividad peligrosa
Entre 200 y 400	Riesgo alto	Corrección inmediata
Entre 70 y 200	Riesgo Notable	Corrección necesaria urgente
Entre 20 y 70	Riesgo moderado	No es emergencia pero debe corregirse
Menos de 20	Riesgo aceptable	Puede omitirse la corrección, aunque deben establecerse medidas correctoras sin plazo definido

Fuente: Guía Auxiliar para la Elaboración del Documento de Seguridad y Salud, Fases de un Plan de Prevención

Una vez identificados y valorados los riesgos, se debe decidir sobre cual se debe actuar en primer lugar: a este proceso se lo denomina Priorización. En función del Grado de Peligrosidad o Grado de Riesgo se actuará prioritariamente sobre:

- Los riesgos más severos.
- Ante riesgos de la misma severidad, actuar sobre los que tienen mayor probabilidad de ocurrencia.
- Ante riesgos que implican consecuencias muy graves y escasa probabilidad de ocurrencia, actuar antes, que sobre riesgos con

mayor probabilidad de ocurrencia pero que implican consecuencias pequeñas.

- En función del número de trabajadores expuestos actuar sobre los riesgos que afectan a un mayor número de trabajadores.
 - En función del tiempo de exposición de los trabajadores al riesgo, actuar sobre aquellos riesgos a los que los trabajadores están expuestos durante más horas dentro de su jornada laboral.
- (Ministerio de Relaciones Laborables , 2011, pág. 56)

2.4.3.- Prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos laborales es un factor que toda empresa debe tener muy en cuenta en sus políticas, independientemente de la actividad a la que se dediquen ya que es importante que se tenga en cuenta que la prioridad dentro de toda empresa es que sus empleados trabajen dentro de un ambiente cuyas condiciones de trabajo sean justas, y en donde todos los trabajadores puedan desarrollar todas sus actividades de manera segura y adecuada.

Para que se pueda entender la importancia que tiene la prevención de riesgos laborales, ya que el trabajo es considerado una fuente de salud teniendo en cuenta que a través del mismo, todas las personas perciben aspectos tanto negativos como positivos para su vida. Se dice esto porque la prevención en riesgos laborales no solo se trata de resguardar la integridad física de los trabajadores sino también la psicológica, y emocional es por eso que se entiende como riesgos laborales a todos los aspectos en el trabajo de una persona que son potencialmente peligrosos para la misma. Justamente la prevención en riesgos laborales es una disciplina que toda empresa debe practicar para promover entre sus trabajadores tanto la seguridad como la salud dentro del ambiente laboral mediante evaluaciones y controles de todos los posibles peligros relacionados al proceso productivo de toda entidad laboral. Son muchos

los aspectos de los cuales hay que estar pendientes para desarrollar un efectivo plan de prevención en riesgos laborales, y uno de los más importantes, especialmente cuando estamos hablando de una industria es la higiene laboral la cual está conformada por una serie de procedimientos y normas que se dedican especialmente a cuidar la integridad físico y psicológica del trabajador como bien se explicó anteriormente.

Pero si se habla de la prevención de riesgos laborales en cuanto a la salud física de los trabajadores lo que intenta es en primer lugar reconocer todos aquellos agentes del medio laboral que pueden resultar insalubres para los trabajadores, y evaluarlos para determinar cuál es el grado de su gravedad, ya que de esta manera se pueden eliminar todas aquellas causas que provocan las enfermedades de los trabajadores.

De todos modos, y si bien existe riesgo en todas las profesiones y trabajos, se debe decir que hay algunos que tienen muchas más predisposición, y precisamente es en este tipo de trabajos en donde las empresas deben poner mayor énfasis en la prevención de riesgos laborales.

2.4.4.- La importancia de la prevención en riesgos laborales

Ninguna empresa puede prescindir de un plan de prevención de riesgos laborales, ya que resguardar la integridad físico, mental y emocional de cada uno de los trabajadores debe ser una prioridad para toda empresa.

En primer lugar se dice esto porque desde un principio se debe saber que todos los trabajadores que se sienten cuidados y seguros en su trabajo, realizan sus tareas de una forma más motivada y esto ayuda a que dicha empresa funcione al máximo nivel. Pero también se debe destacar el hecho de que el no contar con un plan de prevención en riesgos laborales, puede traerle a una empresa muchos problemas legales, además de los problemas laborales que les traería tener a los

trabajadores sin resguardo alguno. Muchas de las demandas que reciben las empresas anualmente son precisamente por parte de sus empleados al no tener una seguridad garantizada durante sus actividades, por eso se dice que al no contar con un plan de prevención en riesgos laborales la empresa puede meterse en serios problemas, además de que sus trabajadores no desearán trabajar en un ambiente en el que no se sienten seguros.

2.4.5.- Revisiones periódicas

Como en toda empresa a lo largo del tiempo la vida útil de cada uno de los instrumentos de trabajo se desgasta la cual puede conllevar en actuaciones inseguras que llegarían a convertirse en hábitos si no se controlan debidamente. Es por esto que el mecanismo implementado el cual se denomina revisión periódica juega un papel importante para minimizar riesgos previendo cualquier futura situación que comprometa la salud e integridad de cada una de las fuerzas laborables de la empresa.

Al momento de actuar el control debería basarse en la transparencia de cada una de las normas establecidas para que puedan cumplir los parámetros y estándares de confianza, y de esta forma educar a cada una de las personas que están alrededor para que en futuras situaciones ellos puedan actuar frente a las adversidades presentables.

Para esto se debe empezar por fomentar una cultura educativa la cual se pueda extender a todos los trabajadores y así lograr trabajar de forma coordinada, de esta forma se evitara el mal manipuleo de los implementos de cada uno de sus departamentos. Los cuestionarios de chequeo específicos serán una buena herramienta para facilitar la reflexión obligada de los aspectos concretos a revisar. Los mandos directos, por su parte, debieran actuar revisando lo establecido de acuerdo con un procedimiento y aprovechando tal actividad como vía de diálogo y de acercamiento con sus colaboradores, evitando que su actitud pueda

percibirse como punitiva o fiscalizadora. Además, al tratarse de actividades generalizadas en los distintos puestos de trabajo, se estará demostrando de forma fehaciente el compromiso asumido por la Dirección en el control y la corrección de riesgos, determinante para generar actitudes positivas por parte de los trabajadores.

Aparte de las revisiones informales, es imprescindible, para lograr una mayor efectividad, que las revisiones del trabajo formen parte del sistema de gestión de los puestos de trabajo. Para ello han de ser debidamente programadas, organizadas y evaluadas. Para elaborar y aplicar correctamente el procedimiento de revisiones periódicas se debe tener en cuenta las etapas siguientes:

a) Planificación

- Elegir las personas que han de llevar a cabo la revisión. Éstas deberán poseer un nivel suficiente de formación para entender el funcionamiento de lo que deba analizarse y saber aplicar la técnica de revisión establecida.
- Disponer, antes de la visita, de la mayor cantidad posible de información respecto a las características técnicas, aspectos organizativos y humanos de las instalaciones, equipos, procesos, etc. a observar.
- Tener un conocimiento previo de los posibles riesgos a través de un análisis documental o estadístico.
- Es conveniente confeccionar un cuestionario de chequeo de los puntos a inspeccionar.

b) Ejecución.

Ésta es la fase en que se practican efectivamente las revisiones y observaciones en los lugares de trabajo registrando los datos en las hojas

de registro correspondientes para su posterior estudio. No basta con detectar aspectos deficientes y determinar las causas, sino que también se deberán proponer y aplicar medidas correctoras. Los mandos intermedios deberán tener la autoridad suficiente y los recursos necesarios para poder corregir los problemas en el lugar de trabajo, salvo que las exigencias presupuestarias lo limiten.

c) Control.

La aplicación de las medidas correctoras requiere siempre un seguimiento y control de su aplicación y eficacia.

Es necesario distinguir los diferentes tipos de revisiones periódicas que pueden realizarse en los centros de trabajo tales como:

- Inspecciones reglamentarias de seguridad industrial
- Revisiones periódicas de equipos de trabajo
- Revisiones periódicas generales de los lugares de trabajo
- Observaciones del trabajo

2.4.6.- Enfermedad profesional

Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.

Para atribuir el carácter de profesional a una enfermedad es necesario tomar en cuenta algunos elementos básicos que permiten diferenciarlas de las enfermedades comunes:

- **Agente:** Debe existir un agente en el ambiente de trabajo que por sus propiedades puede producir un daño a la salud.

- **Condiciones:** En algunos casos el agente pueden ser las condiciones o características del trabajo.
- **Exposición:** Debe demostrarse que el trabajador afectado estuvo expuesto al agente o condiciones de trabajo nocivas que fueron capaces de provocar daño a su salud.
- **Enfermedad:** Debe haber una enfermedad claramente definida en todos sus elementos clínicos anátomo - patológicos y terapéuticos, o un daño al organismo del o los trabajadores expuestos a los agentes o condiciones señalados antes.
- **Causalidad:** Deben existir pruebas de orden clínico, patológico, experimental o epidemiológico, consideradas aislada o concurrentemente, que permitan establecer una sensación de causa-efecto, entre la patología definida y la presencia en el trabajo.

En una gran parte de los casos resulta difícil establecer la presencia de los elementos de afección que permiten determinar con claridad el carácter profesional de una enfermedad sufrida por un trabajador, algunas de las razones son:

- **Diferencias biológicas:** En relación a un mismo riesgo o condición patógena laboral, no todos los trabajadores enferman y los que enferman no lo hacen todos al mismo tiempo ni con la misma intensidad.
- **Multicausalidad:** Una misma enfermedad puede tener distintas causas o factores laborales y extra laborales que actúan al mismo tiempo y que contribuye a su desencadenamiento.
- **Cuadro clínico:** La mayoría de las enfermedades profesionales no tienen un cuadro clínico específico que permita relacionar la sintomatología con un trabajo determinado.

- **Condiciones de exposición:** Un mismo agente puede presentar efectos nocivos diferentes según las condiciones de exposición y vía de ingreso al organismo.

Como la determinación de la posibilidad de que la enfermedad de un trabajador o grupo laboral tenga carácter profesional presenta cierta dificultad, se establecen por las leyes y reglamentos de muchos países ciertas normas, definiciones y listas de agentes de riesgo que hacen más viable esta determinación. Entre ellos están:

- **Lista de agentes:** Esta lista contiene todos los agentes químicos, físicos, biológicos y condiciones de trabajo que se conozca fundadamente son capaces de producir un daño a la salud.
- **Niveles de exposición:** Es un compendio de los niveles y el tiempo de exposición a los agentes patógenos que se consideran seguros en el ambiente de trabajo. Puede incluir límites de carga corporal permitida etc.
- **Enfermedades:** Establece los cuadros clínicos atribuibles a cada uno de los agentes de la lista, deben ser bien definidos, caracterizándose en su patológica claramente referidos al tipo de exposición que los produce y los plazos entre la exposición y la aparición de los síntomas y signos.

2.4.7.- Accidente de trabajo

Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione a la fuerza laboral lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el trabajador al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus

causas (¿por qué ocurren?), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (¿cómo se producen o se desarrollan los hechos?), todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

2.4.7.1.- Otros accidentes del trabajo:

- Los sufridos por dirigentes sindicales a causa o con ocasión de su cometido gremial.
- El experimentado por el trabajador enviado al extranjero en casos de sismos o catástrofes.
- El experimentado por el trabajador enviado a cursos de capacitación ocupacional.
- Se excluyen los accidentes producidos por fuerza mayor extraña y sin relación alguna con el trabajo o los producidos intencionalmente por la víctima.

Los accidentes ocurren porque la gente comete actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificar y controlar las causas que los producen

1. Causas Directas

Origen humano (acción insegura): definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.

Origen ambiental (condición insegura): definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.

- No todas las acciones inseguras producen accidentes, pero la repetición de un acto incorrecto puede producir un accidente.
- No todas las condiciones inseguras producen accidentes, pero la permanencia de una condición insegura en un lugar de trabajo puede producir un accidente.

2. Causas básicas:

- **Origen Humano:** explican por qué la gente no actúa como debiera

No Saber:

desconocimiento de la tarea (por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).

No poder:

Permite: Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas. Temporal: adicción al alcohol y fatiga física.

No querer:

Motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores.

Frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador.

Regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador.

- **Origen ambiental:** Explican por qué existen las condiciones inseguras.
 - Normas inexistentes.
 - Normas inadecuadas.
 - Desgaste normal de maquinarias e instalaciones causadas por el uso.
 - Diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria.
 - Uso anormal de maquinarias e instalaciones.
 - Acción de terceros. (*INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2012, pág. 59*)

2.5.- Seguridad industrial y salud ocupacional hotelera

2.5.1.- Seguridad hotelera

En un estudio realizado por la Asociación Internacional de Hoteles identificó los cinco puntos principales que impactarán a la industria hotelera en los próximos años: El control de la capacidad hotelera, la seguridad, los recursos, la tecnología y la necesidad de una nueva administración.

“La seguridad es considerada como uno de los principales factores que evalúa el turista antes de tomar la decisión de viajar a un determinado destino y conforme la distancia sea mayor desde su lugar de residencia, este elemento toma más valor.

Se considera seguridad al sistema de medios técnicos y de medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas así como proteger personas y bienes.

La seguridad de un hotel se debe considerar desde dos puntos de vista: En primer lugar a partir del huésped del establecimiento, ya que su desplazamiento por motivos turísticos tiene una necesidad básica inconsciente que es el logro de un estado de bienestar integral, por lo que busca una total seguridad durante su visita, la falta de ella, le genera miedo.

El huésped entiende que la seguridad es una parte intrínseca del servicio que brinda el hotel.

En segundo lugar desde el empresario hotelero, que busca un posicionamiento en el mercado que evite que su establecimiento sea identificado como un hotel inseguro”. (Camara Costaricense de Hoteles, 2008, pág. 3)

2.5.2.- Diagnóstico general sobre seguridad en la hotelería

Se puede plantear la hipótesis general que no encontramos en la mayoría de los establecimientos de alojamiento un PLAN DE SEGURIDAD INTEGRAL de personas y bienes; disminuyendo el nivel de conciencia preventiva a medida que disminuye la categorización de los establecimientos.

Se detectan ciertas pautas generales de comportamiento en los establecimientos de alojamiento que deben ser tomadas en cuenta:

- Existe un concepto inconsciente observado en el prestador de servicio que dice "a mí no me va a ocurrir", por lo cual no se implementan las pautas de prevención y mantenimiento por ejemplo del sistema contra incendios tanto técnico (por ejemplo falta de control de las instalaciones -bocas de incendio-) como humano.

2.5.3.- El problema de la seguridad en la hotelería

El problema general de los establecimientos de alojamiento es que no mantienen un PLAN DE SEGURIDAD INTEGRAL de personas y bienes este desaparece a medida que la categoría del hotel es menor.

Las principales causas son las siguientes:

- El prestador de servicio piensa que a él no le va a ocurrir, por lo cual no se implementan las pautas de prevención y mantenimiento.
- El personal está acostumbrado a las situaciones, porque nunca ocurre un percance, por lo que se pierde u olvidan las pautas de actuación ante la ocurrencia del hecho. Esto se detecta en el nivel gerencial como en los empleados del establecimiento.
- No se detecta en general un conocimiento del personal sobre psicología del huésped en caso de situaciones de inseguridad.

- No se implementan tareas de mantenimiento y revisión de las instalaciones.
- Existe desconocimiento de las leyes y normativas que rigen en cuanto a materia de seguridad se trata.
- No se realizan tareas de capacitación y entrenamiento del personal en general ni de actuación con otros organismos a fin de mantener la capacidad de respuesta ante una situación de conflicto.

2.5.4.- El sistema de seguridad de un hotel

Un sistema es el conjunto de elementos interrelacionados que permiten el logro de un objetivo: la seguridad del establecimiento hotelero.

Encontramos dos componentes del sistema de seguridad:

- El componente humano corresponde a los recursos humanos relacionados en forma directa o indirecta con la seguridad en el establecimiento
- El componente tecnológico está basado en la infraestructura y equipamiento técnico con fines preventivos y predictivos de protección activa y pasiva. El rango de equipamiento tecnológico va desde un control de accesos hasta llegar a lo que podemos denominar como "edificio inteligente".

El modelo metodológico de la implementación del sistema de seguridad está basado en la elaboración de un Plan Director de Seguridad. Este plan debe estar integrado por un conjunto de programas con procedimientos analíticos, de inteligencia y operativos que permitan prevenir y detectar cualquier actividad no deseada en el establecimiento.

Una vez puesto en marcha el Plan Director, es importante siempre implementar un Sistema de Auditoria de Vulnerabilidad Integral del establecimiento a fin de evitar las imprevisiones que llevan inevitablemente a la improvisación y en muchos casos a hechos

lamentables y negativos. Siendo estos causa de pérdida de bienes e imagen en el mercado por parte del establecimiento.

Las medidas organizativas se orientaran hacia dos líneas de actuación: en primer lugar hacia la prevención y protección de las situaciones de riesgo (incendio, robo, etc.) y a la organización ante situaciones de conflicto (un incendio declarado, disputas, amenaza de bomba, etc. (OEA, 2005, pág. 5)

2.5.5.- Clasificación de riesgos hoteleros

Los riesgos laborales se pueden clasificar del siguiente modo:

1.- Riesgos físicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, entre otros accidentes empresariales que pueden producir daños a los trabajadores de la empresa

2. Riesgos químicos: Son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.

3. Riesgos biológicos: Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos.

4.- Riesgos ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos.

5.- Factores psicosociales: Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc. (Instituto Distrital de Turismo, 2008, pág. 48)

2.5.6.- Matriz de factores de riesgos

Una matriz de riesgos tiene como objetivo reflejar las distintas contingencias a las que un proyecto puede estar sujeto, y la forma en que se ha previsto enfrentarlas (en el caso de que se conviertan en realidad). (BROJT, 2004, pág. 6)

La matriz muestra los riesgos que se pueden observar de una forma cotidiana en el lugar de trabajo, la misma es establecida por el IESS. La matriz de riesgos por ser muy grande se ha dividido en las siguientes partes, no se debe olvidar que todas las partes deben ser analizadas para calificar los riesgos.

Factores de riesgos físicos

Son todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos tales como:

- Ruido
- Temperaturas Extremas
- Ventilación
- Iluminación
- Presión
- Radiación
- Vibración

Que actúan sobre el trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2009, pág. 2)

Tabla 1.6: Representación de factores de riesgos físicos

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES FÍSICOS									
ÁREA/DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES/ TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres Nº	Hombres Nº	Temperatura elevada	Temperatura baja	Iluminación insuficiente	Iluminación excesiva	Ruido	Vibración	Presiones anormales (presión atmosférica, altitud geográfica)	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	Manejo eléctrico	

Fuente: Ministerio de bienestar social
Elaborador por: Sandra Guatapi

Dentro de los factores físicos se puede observar:

Temperatura

“Cuando el calor ambiental sea excesivo por efectos de hornos de alta temperatura o cuerpos incandescentes, deberán emplearse dispositivos adecuados para el aislamiento del calor, a fin de evitar radiaciones para los individuos o áreas de labor.

La exposición de los trabajadores a las condiciones ambientales de la empresa no debe suponer un riesgo para su seguridad y salud, ni debe ser una fuente de incomodidad o molestia, evitando:” (PLAN DE SEGURIDAD LABORAL LIMA, 2013, pág. 3)

- Humedad y temperaturas extremas.
- Cambios bruscos de temperatura.

- Corrientes de aire molestas.
- Olores desagradables.

Asimismo, el aislamiento térmico de los locales cerrados debe adecuarse a las condiciones climáticas propias del lugar.

Temperatura elevada

Se considera temperatura ambiente elevada cuando este supera los 28°C sin embargo este dato no es exacto ya que esta temperatura puede considerarse en otros límites en diferentes lugares del mundo (PLAN DE SEGURIDAD LABORAL LIMA, 2013, pág. 6)

Temperatura baja

Se considera temperatura ambiente baja cuando este se encuentre bajo los 10°C (PLAN DE SEGURIDAD LABORAL LIMA, 2013, pág. 7)

Iluminación

La iluminación debe adaptarse a las características de la actividad que se realiza en ellos, lo que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, teniendo en cuenta:

- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, dependientes de las condiciones de visibilidad.
- Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas. Los distintos tipos de iluminación se utilizarán según las circunstancias, es decir: Siempre que sea posible debe tener preferentemente iluminación natural.
- La iluminación artificial debe complementar la natural.

- La iluminación localizada se utilizará en zonas concretas que requieran niveles elevados de iluminación. (Navarra, 2007, pág. 16)

Tabla 1.8: Intensidad de Reflexión recomendada

Lugares	Reflexión
Cámara de almacenamiento (Alimentos, blancos)	10 Pie cd. (110 lux)
Baños, pasillos, habitaciones, oficinas.	20 Pie cd. (220 lux)
Procesos operativos, (lavado, planchado, preparación de alimentos)	50 Pie cd. (540 lux)

Fuente: Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Ruido

Según el Art. 12 del Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo el nivel sonoro máximo admitido es de 85 decibeles en el ambiente de los talleres, en el que el operario mantiene habitualmente la cabeza, en las oficinas o lugares de trabajo donde predomina la labor intelectual, el nivel sonoro no podrá ser mayor a 70 decibeles.

Los niveles de ruido deben cumplir lo siguiente:

- Otros métodos de trabajo que comporten menor exposición a ruido
- La elección de equipos de trabajo que generen el menor nivel de ruido posible
- La concepción y disposición de los lugares y puestos de trabajo
- La información y formación adecuadas, para enseñar a los trabajadores a utilizar correctamente los equipos de trabajo con vistas a reducir su exposición al ruido
- La reducción técnica del ruido, mediante cerramientos, recubrimientos y pantallas de material acústicamente absorbente o

por medio de amortiguamiento y aislamiento que eviten el ruido transmitido por cuerpos sólidos.

- Programas apropiados de mantenimiento de los equipos, lugares y puestos de trabajo
- La organización del trabajo limitando la duración e intensidad de la exposición y ordenando adecuadamente el trabajo. (Ministerio de trabajo y seguridad social, 2008, pág. 56)

Vibración

Una vibración se puede considerar como la oscilación o el movimiento repetitivo de un objeto alrededor de una posición de equilibrio. La posición de equilibrio es la que llegará cuando la fuerza que actúa sobre él sea cero. Este tipo de vibración se llama vibración de cuerpo entero, lo que quiere decir que todas las partes del cuerpo se mueven juntas en la misma dirección en cualquier momento.

Las vibraciones son comunes a muchas operaciones laborales y domésticas, sin embargo, no se les da la importancia que merecen, como generadoras que son de numerosos daños al organismo. Entre las principales, se destacan:

- Aserraderos
- Ebanisterías
- carpinterías
- Construcción.
- Demoliciones.
- Fundición.
- Industria petrolera (sísmica, perforación y producción).
- Metalmecánica.
- Minería (subterránea y a cielo abierto)
- Molinería
- Movimiento de tierras.

- Odontología
- Obras civiles.
- Obras de urbanismo.
- Perforación de pozos.
- Petróleos.
- Plásticos.
- Prefabricados.
- Tamizaje o zarandeo
- Textiles. (Mancero, 2008)

Ventilación

Siendo el aire un elemento vital para el desarrollo de las actividades del hombre, la preservación de éste en condiciones óptimas, es una realidad imperiosa. Es indudable que los contaminantes en el aire afectan el organismo humano. Una ventilación eficiente es necesaria por las siguientes razones:

Para eliminar el olor propio de la persona debido al sudor.

Para propiciar movimientos del aire y evitar ciertos olores que sin ser tóxicos son incómodos.

Para equilibrar la temperatura que eventualmente puede producirse como parte de procedimientos industriales. (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 2011, pág. 125)

Factores de riesgos mecánicos

Se entiende por riesgo mecánico el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos.

El concepto de máquina comprende a todos aquellos conjuntos de elementos o instalaciones que transforman energía con vista a una función productiva principal o auxiliar. Es común a las máquinas el poseer en algún punto o zona concentraciones de energía, ya sea energía cinética de elementos en movimiento u otras formas de energía (eléctrica, neumática, etc.). (Universidad Complutense de Madrid, 2003, pág. 8)

Tabla 1.7: Establecimiento de Factores de riesgos mecánicos

INFORMACIÓN GENERAL					FACTORES MECÁNICOS												
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Espacio físico reducido	Piso irregular, resbaladizo	Obstáculos en el piso	Desorden	Maquinaria desprotegida	Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo	Desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)	Trabajo a distinto nivel	Trabajo en altura (desde 1.8 metros)	Caída de objetos en manipulación	Labores de mantenimiento de maquinaria e instalaciones	Trabajo en espacios confinados

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo
Elaborador por: Sandra Guatapi

Espacio físico reducido

Son áreas con poca extensión superficial en donde se hace inadecuado e inapropiado el trabajo. Este tipo de espacios no respaldan la forma de trabajo y dificultan la coordinación en todo el equipo de trabajo. (Unitexto, 2001, pág. 3)

Piso irregular, resbaladizo

Es la superficie que no se encuentra en el estado apropiado como para poder caminar ya que este presenta irregularidades que no se pueden

percibir a simple vista y puede causar accidentes o a su vez no cuenta con la fricción suficiente como para que una persona no pueda mantenerse firme.

Obstáculos en el piso

Es una obstrucción presente el cual dificulta el paso y las actividades cotidianas a desenvolverse en el lugar

Desorden

La alteración del orden

Maquinaria desprotegida

Se enfoca en las maquinas que de uso obligatorio a la cual no se le proporciona una protección tanto interna como externa; esta medida se utiliza para garantizar el progresivo uso del implemento y evitar tempranos daños

Desplazamiento en transporte

Es el movimiento de un lugar a otro el cual sirve como traslado.

Trabajo en altura

Entendemos por trabajo en alturas a aquellos trabajos que son realizados a una altura superior a 2 metros, dentro de estos podemos citar entre otros trabajos en andamios, escaleras, cubiertas, postes, plataformas, vehículos etc. Son numerosos las situaciones que requieren trabajos en alturas tales como: tareas de mantenimiento, reparación construcción, restauración u obras de arte, limpieza etc.

Caída de objetos por manipulación

Es el desplazamiento de un objeto provocado de forma voluntario o involuntario mediante la fuerza gravitatoria de la tierra.

Labores de mantenimiento

Son acciones efectuadas para mantener en perfecto estado un objeto

Trabajo en espacios confinados

Cualquier espacio con aberturas limitadas de entrada y salida y ventilación natural desfavorable, en el que pueda acumularse contaminantes tóxicos o inflamables, tener una atmósfera con deficiencia de oxígeno, producirse una inundación rápida y que no está diseñado ni concebido para una ocupación continuada por parte del trabajador.

Son provocados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo.

Los requisitos básicos para una protección mecánica son los siguientes:

- Debe ser lo bastante resistente, para que no pueda sufrir daños por causas externas o causar interferencia en la operación de la máquina.
- Debe permitir la fácil realización de las tareas de mantenimiento.
- Debe estar montada en forma adecuada. El montaje debe ser rígido para evitar vibraciones o interferencia, y resistente.
- Debe ser diseñada en forma que no incluya partes desmontables, con el fin de que no puedan ser retiradas algunas partes y pierda efectividad.
- Debe ser fácil de inspeccionar.

Se conocen diversos riesgos mecánicos, que entrañan peligro de lesiones para los trabajadores:

- Ser golpeado por objetos o partes móviles.
- Ser aprisionado por un componente móvil contra uno fijo
- Choque contra objetos fijos.

- Choque con partes salientes.
- Caídas a nivel, resbalones y tropiezos.
- Caída a desnivel, en altura.
- Sobre esfuerzos.
- Cortes por herramientas.
- Proyección de partículas o materiales.

El Índice de Riesgo resulta del producto del Índice de Severidad por el Índice de Probabilidad, por índice de exposición del personal

$$IR = IS \times IP \times I$$

Factores de riesgo químicos

Se encuentran originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Riesgo químico es aquel que se deriva del uso o la presencia de sustancias químicas peligrosas. Una sustancia es peligrosa cuando presenta una o varias de las características siguientes:

- Es peligrosa para la salud.
- Puede provocar incendios y explosiones.
- Es peligrosa para el medio ambiente

Polvo orgánico

“Partículas secas procedentes de las plantas, animales, hongos o bacterias que son lo suficientemente finas como para ser transportadas por el viento” (RAE, 2012, pág. 369)

Polvo inorgánico

“Partículas finamente polvoreadas de una sustancia inorgánica, especialmente el polvo que, inhalado, puede producir procesos patológicos en los pulmones.” (RAE, 2009, pág. 349)

Smog

“Se usa para designar la contaminación atmosférica que se produce en algunas ciudades como resultados de la combinación de unas determinadas circunstancias climatológicas y unos concretos contaminantes” (Tecnun, 2007, pág. 3)

Vías de entrada de los tóxicos

La absorción de una sustancia química por el organismo se efectúa principalmente a través de cuatro vías:

- **Inhalación: las vías respiratorias.**- son las principales vías de penetración de las sustancias químicas. Desde los pulmones los agentes químicos pasan a la sangre, pudiendo afectar entonces a otros órganos como el cerebro, hígado, riñones, etc. o atravesar la placenta y producir malformaciones fetales.
- **Ingestión.**- el producto tóxico se introduce a través de la boca, por contaminación de alimentos o bebidas, o cuando tras haber manipulado un producto químico, se llevan las manos a la boca para fumar o simplemente como un gesto inconsciente.

- **Dérmica.-** algunas sustancias químicas, como las irritantes o las corrosivas, producen daño al poner en contacto con la piel, las mucosas o los ojos, o a través de pequeñas lesiones cutáneas.
- **Parenteral.-** se produce por penetración del contaminante por discontinuidades en la piel como cortes, pinchazos o la presencia de úlceras, llagas u otras heridas descubiertas. (Universidad Politécnica de Madrid, 2008, pág. 6)

La siguiente tabla muestra los factores de riesgos químicos a analizar.

Tabla 1.9: Establecimiento de factores de riesgos químicos

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES QUÍMICOS		
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	polvo orgánico	polvo inorgánico (mineral o metálico)	smog (contaminación ambiental)

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo
Elaborador por: Sandra Guatapi

Factores de riesgos biológicos

Son ocasionados por el contacto con virus, bacterias, hongos parásitos, venenos y sustancias, producidas por plantas y animales. Se suman también microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.

Animales peligrosos

“Animales peligrosos son aquellos que suponen un peligro o riesgo cierto y evidente para la salud o la vida de otros seres vivos, ya sea de los humanos, de otros animales e incluso de las plantas cuando se convierten en una plaga que pone en peligro diversos cultivos y cosechas.” (Fauna salvaje America, 2008, pág. 23)

Animales venenosos

“Es aquel que posee glándulas para producir veneno y cuenta con estructuras como colmillos, espinas y aguijones por los cuales lo transmiten” (Fauna salvaje America, 2008, pág. 50)

Presencia de vectores

“Son aquellos componentes del reino animal (artrópodos o roedores) que intervienen en la transmisión de una enfermedad infecciosa. Es el portador viviente, por diseminación o inoculación, o ambas a la vez, del agente causal de la enfermedad.” (ECUARED, 2009, pág. 4)

Insalubridad

Falta de salubridad presencia de agentes patógenos en un ambiente desordenado dañino para la salud

Vías de entrada de los agentes biológicos

Las principales vías de entrada de los diferentes microorganismos son:

- **Vías respiratorias.**-Por inhalación de aerosoles en el medio de trabajo, que son producidos por la centrifugación de muestras, agitación de tubos, aspiración de secreciones, toses, estornudos, etc.

- **Vía digestiva (Fecal-Oral).**- Por ingestión accidental, al pipetear con la boca, al comer, beber o fumar en el lugar de trabajo, etc.
- **Vía sanguínea por piel o mucosas.**- Como consecuencia de pinchazos, mordeduras, cortes, erosiones, salpicaduras, etc.
- **Agentes biológicos y aire interior.**- Humificadores que, a causa de un deficiente mantenimiento pueden producir la llamada "fiebre del humidificador". También los sistemas de agua y torres de refrigeración pueden propagar la legionella. Ciertos microorganismos pueden producir metabólicos tóxicos o irritantes y las esporas fúngicas producen alergias y reacciones de hipersensibilidad.

Los factores de riesgos biológicos a analizar son los siguientes:

Tabla 1.10: Establecimiento de factores de riesgos biológicos

INFORMACIÓN GENERAL					FACTORES BIOLÓGICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	animales peligrosos (salvajes o domésticos)	animales venenosos y ponzoñosos	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo
Elaborador por: Sandra Guatapi

Factores de riesgos ergonómicos

Originados en posiciones incorrectas, sobreesfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de herramientas, maquinarias e instalaciones que no se adaptan a quien los usa.

Tabla 1.11: Establecimiento de factores de riesgos ergonómicos

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES ERGONÓMICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	sobreesfuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo
Elaborador por: Sandra Guatapi

Levantamiento manual de objetos

El manejo de cargas es una actividad frecuente como norma de carácter general, siempre que sea posible, la manipulación de cargas se llevará a cabo con medios mecánicos adecuados y seguros.

No obstante, cuando por las características propias del trabajo deba realizarse de forma manual, se tendrán en cuenta las prescripciones

- Características de la carga
- Esfuerzo físico necesario
- Características del medio de trabajo
- Exigencias de la actividad
- Características individuales del trabajador

Además de evaluar el riesgo, deberán adoptarse las medidas apropiadas para realizar el trabajo de forma segura y se garantizará la adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores afectados.

Asimismo, se facilitará información y formación a los trabajadores sobre la forma correcta de manipular las cargas y se fomentará su participación en la propuesta de mejoras orientadas a su manejo del modo más seguro posible.

Se utilizarán técnicas de levantamiento que tengan como principio básico mantener la espalda recta y hacer el esfuerzo con las piernas.

Gráfico 1.2: Apoyar los pies firmemente



Fuente: Imágenes google

Gráfico 1.3: Separar los pies



Fuente: Imágenes google

A una distancia aproximada de 50 cm uno de otro.

Gráfico 1.4: Doblar la cadera y la rodilla



Fuente: Imágenes google

Para coger la carga bien pegada al cuerpo.

Gráfico 1.5: Mantener la espalda recta



Fuente: Imágenes google

Utilizar la fuerza de las piernas. Si la carga es demasiado pesada o voluminosa, utilizar la ayuda de medios mecánicos o alzarla entre varias personas.

Posturas de trabajo

Trabajar con equipos mal diseñados o en sillas inadecuadas, estar excesivo tiempo de pie o sentado, tener que adoptar posiciones difíciles o alcanzar objetos demasiado alejados, una iluminación insuficiente que obliga a acercarse mucho al plano de trabajo, etc., todo ello condiciona un

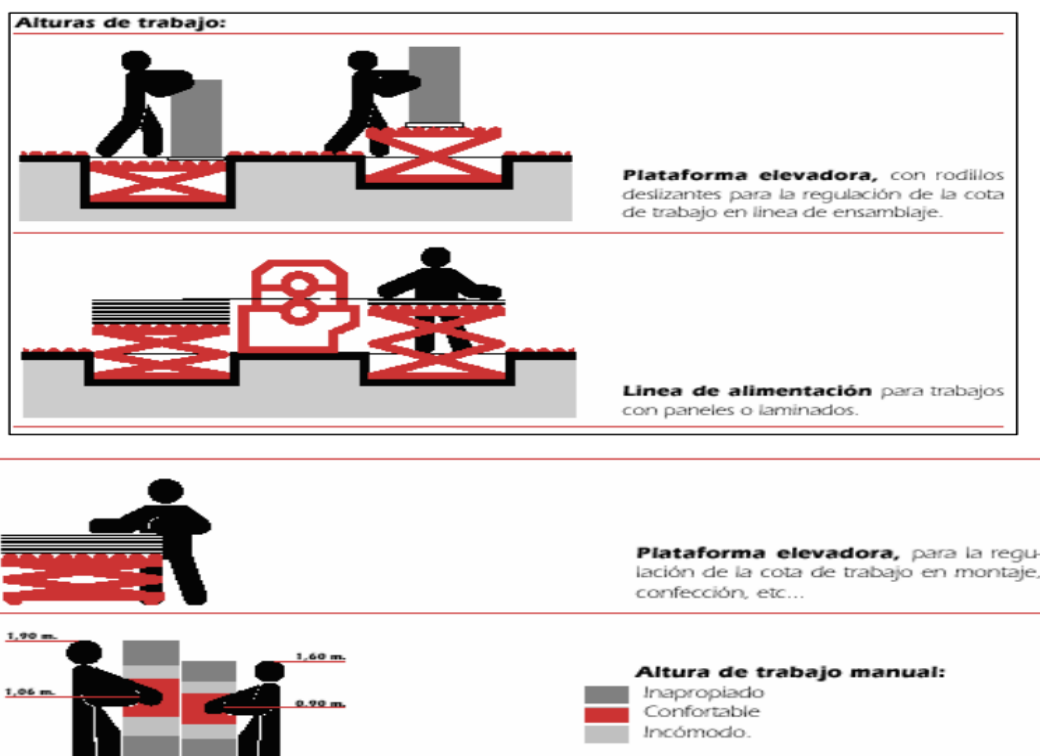
trabajo en posturas no confortables que a la larga provocan daños a la salud (dolor de espalda, ciática, varices, hemorroides).

El delegado o delegada de prevención debe ser capaz de valorar estos problemas, hacer un seguimiento y proponer mejoras.

Alturas de trabajo

Existen múltiples sistemas y mecanismos para permitir a los trabajadores y trabajadoras realizar sus tareas con las alturas adecuadas. (International Leadership Association, 2002, pág. 6)

Gráfico 1.6: Alturas de Trabajo adecuadas



Fuente: Manual de Salud Ocupacional, Posturas Adecuadas al elevar cargas pesadas

Esfuerzo repetitivo

Se alteran los músculo-esqueléticas que afectan a distintas partes de los miembros superiores (manos, muñecas, brazos, codos, hombros) o de la región cervical, que se caracterizan porque:

Pueden presentarse como una enfermedad bien definida (tendinitis, síndrome del túnel carpiano, neuralgia cérvico-braquial), o simplemente como dolores difusos con fatiga e impotencia funcional sin ninguna manifestación clínica objetivable (no suelen dar signos radiológicos).

Se producen en relación con trabajos que requieren tensión muscular y movimientos repetitivos a gran velocidad de un pequeño grupo localizado de músculos o tendones (p.e. embalar, mecanografía, confección, cableado, atornillar). (PLAN DE SEGURIDAD LABORAL LIMA, 2013)

Pantallas de Visualización

El trabajo con pantallas de visualización de datos es quizás el ejemplo más característico de cómo una nueva tecnología puede suponer la introducción de unos nuevos riesgos.

Su uso reciente, pero rápidamente generalizado, ha permitido un conocimiento de los riesgos asociados: problemas en ojos y visión, posturales y lesiones por movimientos repetidos y estrés.

La tecnología informática, además de los beneficios que ha supuesto para realizar determinadas tareas, cambia los contenidos del trabajo:

- El trabajo se hace más repetitivo y monótono.
- Posibilita un control estricto sobre la persona.
- Requiere menos conocimientos y cualificación.
- Produce más inmovilidad en el puesto de trabajo.
- Los movimientos del cuerpo se reducen a los ojos y las manos.

- Limita las relaciones con los compañeros.
- Reduce la seguridad en el empleo.

Los ojos y la vista

La mayoría de las personas que utilizan pantallas más de 4 horas al día tienen problemas de la vista: fatiga visual, visión borrosa, doble visión, enrojecimiento, lagrimeo y escozor ocular, pesadez y tensión ocular, dolor de cabeza y empeoramiento de problemas oculares preexistentes.

La fatiga visual aparece fundamentalmente por las inadecuadas condiciones del trabajo con PVD, entre las que cabría destacar:

- Distancia inadecuada de los tres puntos de visión permanente: pantalla-teclado-documento. La distancia entre estos tres puntos debe ser la misma con el objetivo de evitar la acomodación continua del ojo.
- Discordancia entre la iluminación del documento y de la pantalla.
- Deficiencias de los caracteres: centelleos persistentes, borrosidad, tamaño inadecuado, contrastes inadecuados.
- Existencia de reflejos y deslumbramientos.

Trastornos músculo-esqueléticos

Los más comunes son dolores en la nuca, cuello, espalda y miembros. También pueden aparecer calambres o sensación de hormigueo en brazos, manos y piernas. Unas persistentes condiciones de trabajo inadecuadas pueden llevar a contracturas musculares de tipo crónico, o lesiones por movimientos repetidos en las manos: tenosinovitis, síndrome del túnel carpiano, tendinitis.

Entre las características inadecuadas de las condiciones de trabajo que pueden ocasionar alteraciones músculo-esqueléticas cabe señalar las siguientes:

- Distancia inadecuada de pantalla-teclado-documento, produciendo continuos y amplios movimientos de la cabeza de la persona.
- Uno de los factores que más influye en los trastornos músculo-esqueléticos es la utilización del ratón.
- Acondicionamiento inadecuado de las condiciones ergonómicas de los elementos del trabajo (silla inadecuada, dimensiones insuficientes de la mesa).
- La presencia de deslumbramientos y reflejos provoca inadecuadas posturas de trabajo.
- Situaciones de estrés (alta demanda de trabajo y escasa posibilidad de control).

La piel

Una atmósfera poco húmeda, la electricidad estática y el estrés contribuyen a generar problemas en la piel. Los síntomas más comunes son: manchas rojas en la cara, irritaciones, descamación y sensación de acaloramiento.

Salud general y estrés

Una mala organización del trabajo, el exceso de trabajo en tiempo o intensidad y la falta de control sobre las condiciones de trabajo incrementan los niveles de estrés. El resultado suele ser un empeoramiento del estado de salud y la aparición de problemas de salud relacionados con el estrés: depresión, ansiedad, cambios en el comportamiento, dolores de cabeza, fatiga, etc.

Riesgo reproductivo

Algunos estudios han encontrado un incremento del riesgo de aborto, defectos del nacimiento y otros efectos reproductivos. Los factores de riesgo asociados parecen ser: la exposición a campos electromagnéticos, mal diseño ergonómico del puesto, estrés y la falta de control sobre el trabajo.

Sobre esfuerzo físico

Son los trabajos físicos que se realizan por encima del esfuerzo normal que una persona pueda desarrollar en una tarea determinada. Las patologías derivadas de los sobreesfuerzos son la primera causa de enfermedad en los profesionales. Los sobreesfuerzos suponen casi el 30 por ciento de la siniestralidad laboral de tipo leve y se eleva al 85% en las enfermedades que padecen los profesionales.

Factores de riesgos psicosociales

Son los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneración, tipo de remuneración y relación interpersonal.

La siguiente matriz muestra los factores a evaluar:

Tabla 1.12: Establecimiento de factores de riesgos psicosociales

INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES PSICOSOMÁTICOS																		
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	trabajo nocturno	trabajo a presión	alta responsabilidad	minuciosidad de la tarea	trabajo monótono	inestabilidad en el empleo	déficit en la comunicación	inadecuada supervisión	relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	desmotivación e insatisfacción laboral	desarraigo familiar	agresión o maltrato (palabra y obra)	trato con clientes y usuarios	amenaza delincencial	manifestaciones psicosomáticas	

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo
Elaborador por: Sandra Guatapi

Descripción de los factores

El trabajo nocturno o a turnos

Es un constante cambio de ritmo de vida que modifica el equilibrio biológico y social, dando lugar a trastornos cardiovasculares, insomnio, fatiga, cambios de conducta, irritabilidad. Todas estas alteraciones están relacionadas con una falta de sueño o con un sueño deficiente, que repercute en una deficiencia de descanso físico (sueño profundo) y mental (sueño paradójico), así como una serie de alteraciones biológicas que contribuyen a la aparición del stress.

Estabilidad en el puesto de trabajo

A las tensiones relacionadas con el trabajo, se añade la incertidumbre, se cuestiona la permanencia en el puesto; en caso de contratos temporales, provoca la inseguridad en el trabajador por miedo a perder su trabajo, y

de manera general siente temor al cambio de actividad, o de compañeros de área.

Exceso de carga laboral

El tiempo en realizar una tarea varía según los operarios, el momento y la fatiga, por lo que la asignación estricta de un tiempo de producción puede ser una sobrecarga que le supondrá dificultades para regular su actividad. En algunos trabajos, como la supervisión y control, se traduce en una falta de autonomía temporal debido a la imposibilidad de abandonar momentáneamente el puesto de trabajo.

Cohesión y comunicación del grupo

La comunicación es la manifestación básica de la relación humana, la relación con el resto del grupo de trabajo influye en gran medida en la estabilidad del individuo. Es el factor psicosocial más fácil de controlar, debido a que no supone ninguna carga económica ni cambios en la organización. En toda situación laboral, debe existir la posibilidad de comunicación con cierta frecuencia y a doble: La que se establece para realizar correctamente la tarea y la que se establece sin relación directa con el trabajo.

La seguridad

La fatiga influye sobre el rendimiento, además si el reposo es insuficiente, disminuye el rendimiento de la jornada y aumenta el riesgo de accidente y enfermedades.

Participación

Las condiciones de trabajo, deben permitir y favorecer la participación de los trabajadores en el control de la tarea que desempeñan, tanto con los compañeros, los supervisores y los subordinados. Para esto deben existir los caminos adecuados y se deben manejar; todo trabajador debe conocer el organigrama de su empresa y ha de aprender a participar: Las reuniones, asambleas, trabajo en equipo, etc. Se deben organizar en condiciones de éxito; de lo contrario, un planteamiento incorrecto podría llevar al fracaso, convirtiéndose esta causa en un argumento opuesto al funcionamiento democrático por parte de los trabajadores y patronos.

Estilo de mando: el tipo de jerarquía utilizado tiene una influencia decisiva para el buen funcionamiento del grupo, para la consecución de los objetivos.

Los factores de riesgos físicos y químicos de medio de trabajo

Son especialmente peligrosos cuando la permanencia del trabajador es prolongada en el lugar de trabajo.

El sistema de remuneración y régimen de vacaciones

Aunque no debería ser con frecuencia se convierte en el único motivo por el cual conservar el puesto de trabajo y en la única manera de reconocer y valorar las funciones desempeñadas.

La jornada de trabajo

Muchos trabajadores tienen que establecer de manera simultánea la actividad profesional con otras actividades complementarias, como las de formación de reciclaje, trabajos domésticos, o bien se presenta la

necesidad de disponer de horas libres a lo largo de la semana dentro del horario de trabajo.

Tareas repetitivas

En parte debido a los procesos de mecanización y automatización de las cadenas de trabajo, provocando tareas reducidas y concretas.

Aislamiento

Es un aspecto muy perjudicial, y se considera como un agravante si la tarea no despierta ningún interés para el trabajador. Por eso es un factor íntimamente ligado al punto anterior, debido a que el diseño actual de la fábrica supone la reducción al mismo número de trabajadores por tarea. Ejemplo: La supervisora en cadena.

Aptitud

Las tareas se deben desarrollar de acuerdo con la preparación profesional y la especialización de cada persona.

Estos factores que determinan la situación laboral, deben ser tomados en cuenta, de lo contrario pueden originar enfermedades por:

- Cambios psicológicos y de Comportamiento: Hostilidad, agresividad, depresión, lentitud, ansiedad, insatisfacción en el trabajo, pasividad, alcoholismo, consumo de drogas, entre otros.
- Trastornos físicos o psicosomáticos: Cansancio, dolor de cabeza, dolores de espalda, dolor en el cuello, úlceras estomacales. Hipertensión, cardiopatía, envejecimiento prematuro. (Seguridad Salud Laboral, 2009, pág. 39)

Factores de riesgos de accidentes mayores

Tabla 1.13: Factores de riesgos de accidentes mayores y calificación

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES (incendio,						CUALIFICACIÓN			
DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	Trabajadores (Total)	Mujeres N°	Hombres N°	manejo de inflamables y/o explosivos	recipientes o elementos a presión	sistema eléctrico defectuoso	presencia de puntos de ignición	transporte y almacenamiento de productos químicos	alta carga combustible	ubicación en zonas con riesgo de desastres	ESTIMACION DEL RIESGO		
													MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
													MD	IP	IT
													MD	IP	IT

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo

Elaborador por: Sandra Guatapi

Manejo de inflamables y/o explosivos

Se usan líquidos inflamables en muchos lugares de trabajo. Éstos pueden abarcar desde líquidos para limpieza, pinturas y gasolina, hasta líquidos más volátiles y peligrosos. Si se recuerdan algunas reglas sencillas, de sentido común, al manejar y almacenar líquidos inflamables, se pueden evitar lesiones a su persona y a sus compañeros de trabajo, así como evitar incendios en el sitio de trabajo.

Sistema eléctrico

Dado que la calefacción y el fuego son indispensables en la vida cotidiana para calentar la casa, cocinar y hasta para fumar, se debe dar especial atención diariamente a los riesgos implícitos en el uso del fuego. Entre los elementos más peligrosos e importantes a ser tomados en cuenta se incluyen: el equipo y los cables eléctricos defectuosos, los hábitos en el

fumar y el mal uso de los cerillos, el buen funcionamiento del equipo de calefacción, el mantenimiento adecuado de las estufas de petróleo, la espontánea ignición de la basura, el uso inadecuado de líquidos inflamables, las cenizas calientes y la colocación de combustibles en lugares cercanos a los calefactores.

Los incendios en las instalaciones eléctricas pueden ser el resultado de una sobrecarga en los circuitos, de cables defectuosos, de material aislado deficientemente, de interruptores defectuosos y del mal empleo de los aparatos eléctricos. Además de causar quemaduras y provocar incendios, la electricidad no manejada correctamente puede ocasionar conmociones e incluso la muerte, como consecuencia de fuertes descargas de la instalación eléctrica.

Los cables de los aparatos eléctricos no deben pasar por encima de radiadores o tuberías. No se deben tocar los aparatos eléctricos cuando se encuentra uno en la bañera, parado sobre un piso húmedo (como el de la lavandería) o con las manos mojadas. Los cables eléctricos no deben pasar por los batientes de las puertas ni por debajo de las alfombras, ya que el constante abrir y cerrar de las primeras y el caminar sobre las segundas, dañarán el material aislador. Los aparatos eléctricos deben ser colocados en contactos adecuados. Hay enchufes falsos que pueden colocarse en los tomacorrientes que no se deben usar, para impedir la curiosidad de los niños de los bebés que gatean. Los enchufes no deben desconectarse tirando del cable sino del enchufe mismo. (ACI Prensa, 2003, pág. 8)

Combustibles

“Es cualquier material capaz de liberar energía cuando se oxida de forma violenta con desprendimiento de calor poco a poco. Supone la liberación de una energía de su forma potencial” (Tomika, 2007, pág. 8)

Zonas de riesgo

“Todas aquellas que se encuentran expuestas a eventos naturales o antrópicos (hechos por el hombre), que pueden afectar no solo los diversos usos del lugar. En sentido estricto, todas las áreas del planeta son vulnerables, es por lo tanto necesario establecer una mentalidad de prevención para el futuro, asociada a la probabilidad de que un determinado evento, que pone en riesgo una determinada zona se produzca efectivamente y estar preparados para reducir los daños al mínimo.” (Zonas vulnerables, 2007, pág. 47)

Calificación de la matriz

Luego de evaluarse todos los puntos citados se procede a evaluar la matriz, la misma se encuentra diseñada para valorar el riesgo. Posee tres colores que son:

- Verde para la probabilidad u ocurrencia.
- Celeste para la gravedad del daño
- Azul para la vulnerabilidad

Estos tres colores muestran la forma de evaluar el riesgo tienen una calificación de 1, 2 y 3

- Las sumas que den 3 o 4 representan un riesgo moderado.
- La suma de 5 y 6 representan un riesgo importante
- La suma de 7, 8, 9 representan un riesgo intolerable.

A continuación se muestra la matriz para evaluar los riesgos

Tabla 1.14: Factores de riesgos de accidentes mayores y calificación

CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO - MÉTODO TRIPLE CRITERIO - PGV											
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			GRAVEDAD DEL DAÑO			VULNERABILIDAD			ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO	MEDIANA GESTIÓN (acciones puntuales, aisladas)	INCIPIENTE GESTIÓN (protección personal)	NINGUNA GESTIÓN	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4 Y 3	6 Y 5	9, 8 Y 7

RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
-----------------	-------------------	--------------------

Fuente: Ministerio de Trabajo, Manual de Seguridad e Higiene del trabajo

Elaborador por: Sandra Guatapi

2.6.- Sistema de seguridad y salud ocupacional, OHSAS 18001

Esta serie de normas, específica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que permita a una organización controlar sus riesgos y mejorar su desempeño. (OHSAS 18001, 20012, pág. 3)

La extensión de la aplicación dependerá de factores tales como la política de la organización, la naturaleza de sus actividades y sus riesgos y la complejidad de sus operaciones. Estas Normas OHSAS 18000 están proyectadas para direccionar la seguridad y salud ocupacional, más no para administrar otras áreas de seguridad y salud; tales como bienestar, programas de salud del personal, seguridad del producto, daños a la propiedad e impactos ambientales.

Actualmente las normas OHSAS 18001 son las únicas que existen para certificar la conformidad de las empresas frente al modelo OIT y están

basadas en el ciclo de mejora continua en cuanto a planificar, ejecutar, comprobar y corregir.

2.6.1.- Áreas a tratar de las normas OHSAS 18001:

- Planificación para identificar, evaluar y controlar los riesgos
- Programa de gestión de OHSAS
- Estructura y responsabilidad
- Formación, concienciación y competencia
- Consultoría y comunicación
- Control de funcionamiento
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Medición, supervisión y mejora del rendimiento

2.6.2.- Campos de aplicación

- No establece criterios para el desempeño.
- No proporciona requisitos detallados para el diseño del sistema de gestión.
- Los requisitos establecidos por esta norma se limitan al cumplimiento de:
 - La política SST.
 - Los requisitos legales aplicables.
 - Los requisitos que las organizaciones consideren necesarias.
- Demostrar el cumplimiento con el estándar OHSAS mediante una o varias de las siguientes alternativas
 - Autoevaluación y autodeclaración de cumplimiento.
 - Confirmación o conocimiento de dicho cumplimiento por las partes interesadas de la organización.
 - Reconocimiento de su respectiva autodeclaración por un ente externo.

2.6.3.- Beneficios de la implementación de las OHSAS 18001

- Permite una aproximación sistemática
- Mejora la comunicación interna
- Mejora el desempeño de salud y seguridad en el trabajo.
- Reduce los accidentes, costos, ausentismo, demandas o reclamos.
- Reduce la publicidad en contra de la empresa.
- Mejora la credibilidad de la empresa
- Mejora la productividad.

2.6.4.- Implementación del sistema de gestión de la salud y la seguridad

Para la implementación del sistema se debe:

- Establecer funciones y responsabilidades
- Crear procedimientos para los empleados y otras partes interesadas para consultar y comunicar la información de salud y seguridad en el trabajo
- Documentar los procesos y crear un sistema de control de documentos y datos
- Aplicar un sistema de control de funcionamiento
- Establecer planes y procedimientos para emergencias
- Comprobar el sistema de gestión y tomar las medidas correctivas necesarias.

2.7.- Sistema de inocuidad de los alimentos, BPM, ISO 22000

La norma internacional ISO 22000 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, interviniendo en todos los puntos dentro de la cadena alimentaria que varían desde los productores de alimentos para animales y productores primarios, hasta fabricantes de alimentos, operadores de transporte y almacenamiento, operadores de servicio de comida y catering.

La norma ISO 22000 define seguridad alimentaria como el concepto que implica que un alimento no causará daño al consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto. Es decir garantiza que el consumidor no afronta riesgos de enfrentar enfermedades de transmisión alimenticia al consumir uno u otro producto.

“Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y pretenden ser aplicables a todas las organizaciones en la cadena alimentaria sin importar su tamaño y complejidad, está prevista para su aplicación por organizaciones que busquen un sistema de gestión de la seguridad de los alimentos”. (Sistemas de Gestión de Inocuidad Fundamentos, 2012, pág. 45)

La Norma integra los principios del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y las etapas de aplicación desarrollados por la Comisión del Codex Alimentarius.

El aumento de la preocupación de los consumidores por el estado de los alimentos y los reclamos de los vendedores por comercializar productos seguros, ha generado que las empresas productoras de alimentos, a nivel mundial, implementen un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria. Su aplicación a través de la Norma ISO 22000, es una herramienta eficaz para lograr alimentos seguros y es clave para la gestión empresarial. El Sistema de Gestión de Seguridad de los Alimentos, no sólo puede mejorar la calidad del producto, la eficiencia de la producción, reducir el desperdicio y ahorrar dinero, sino que posicionará a la empresa productora en condiciones de competir a nivel internacional.

Debido al establecimiento de una serie de normas por parte de organismos internacionales, en procura de la seguridad alimentaria; las empresas productoras de los diferentes países se ven beneficiadas al momento de tomar decisiones sobre una serie de cuestiones normativas.

Los Estados Unidos están revaluando sus funciones en la garantía de la seguridad de los suministros alimentarios. El punto está en lograr una gestión de la seguridad de los alimentos más eficaz, aumentando al mismo tiempo la delegación de responsabilidad para garantizar la seguridad de los alimentos a los diversos interesados de la cadena de suministros alimenticios. Existe un amplio consenso en que los requisitos reglamentarios de la seguridad alimentaria deben facilitar la innovación de la industria, siendo menos prescriptivos y centrándose más en los resultados de la salud pública. Esa tendencia queda ejemplificada por los debates en curso a nivel internacional sobre el establecimiento de objetivos de seguridad alimentaria.

Un sistema de gestión de la seguridad alimentaria efectivo, permitirá colocar los controles específicos necesarios dentro de los procesos de la empresa y aplicar las buenas prácticas a fin de lograr la seguridad de los alimentos.

Cada vez más, los consumidores de los países industriales desean en sus almacenes productos frescos y mínimamente elaborados, durante los doce meses al año. Los minoristas alimentarios lo han fomentado, ya que esos productos se venden con un sobreprecio. Sin embargo, por su naturaleza misma, esos productos pueden plantear más problemas de seguridad alimentaria, que los minoristas abordan mediante sus propios sistemas de gestión de la seguridad de los alimentos. (FAO, 2005, pág. 8)

2.7.1.- Clasificación de los alimentos

Alimento es toda sustancia o mezcla de sustancias, naturales o elaboradas que al ser ingeridas por el hombre, aportan a su organismo los materiales y la energía necesaria para el desarrollo de sus procesos biológicos.

Se puede clasificar a los alimentos según sus condiciones para el consumo, su tiempo de conservación y su mayor o menor facilidad para contaminarse.

2.7.1.1.- Alimentos según sus condiciones para el consumo

1. Frescos

Han sido producidos hace poco tiempo, ejemplo: frutas, verduras y hortalizas.

2. De guarda

Son más resistentes que los anteriores, pero con tiempo limitado de duración, ejemplo: papa, cebolla y ajo.

3. Conservados o preservados

Han atravesado por procesos tecnológicos hasta obtener una mayor duración que la natural, ejemplos: salsa de tomate, mayonesa otros.

4. Elaborados o preparados

Han sido modificados en su forma natural y características a través de técnicas culinarias o industriales.

5. Sustitutos

Son los preparados imitando a los originales.

6. De uso especial

Como los productos dietéticos.

2.7.1.2.- Alimentos de alto y de bajo riesgo

Alto riesgo (alimentos potencialmente peligrosos)

Los alimentos de alto riesgo son los que permiten el desarrollo y la multiplicación de los microorganismos, entre ellos están

- Carnes rojas crudas y cocidas.
- Carnes blancas de aves de corral crudas y cocidas.
- Carne de cerdo cruda y cocida.
- Pasteles
- Cremas
- Huevos sin pasteurizar
- Arroz cocido
- Mariscos
- Sopa de verduras
- Tomate cortado
- Melón cortado
- Mezcla de aceite y ajo
- Soya
- Papas cocidas

Bajo riesgo

Los alimentos de bajo riesgo son los que no favorecen la reproducción de los microorganismos, como

- Lentejas crudas
- Arroz crudo
- Leche en polvo
- Harinas
- Aceites
- Vinagres

2.7.1.3.- Codex alimentarius

"Código de alimentación" es la compilación de todas las normas, Códigos de Comportamientos, Directrices y Recomendaciones de la Comisión del Codex Alimentarius. La Comisión del Codex Alimentarius es el más alto organismo internacional en materia de normas de alimentación. La Comisión es un organismo subsidiario de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El Código se creó para proteger la salud de los consumidores, garantizar comportamientos correctos en el mercado internacional de los alimentos y coordinar todos los trabajos internacionales sobre normas alimentarias. El mercado internacional de la alimentación se estima anualmente en más de 400 billones de dólares. Las normas de alimentación uniformadas universalmente tienen la ventaja de proteger a los consumidores de los alimentos no seguros y de permitir a los productores, manufactureros y comerciantes el acceso a los mercados eliminando obstáculos artificiales para el comercio que no están basados en las tarifas. Las normas del código se basan en sólidos presupuestos científicos y están aceptadas como puntos de referencia en base a las cuales se evalúan medidas y reglamentos nacionales en el ámbito de los Acuerdos de mercado de la Ronda de Uruguay.

2.7.1.4.- Clasificación de los alimentos orientados a la salud pública, según el código alimentario.

- **Alimento genuino**

No contiene sustancias no autorizadas ni agregados que configuren una adulteración o falsificación y se vende bajo la denominación y rótulos legales.

- **Alimento contaminado**

Es el que contiene sustancias extrañas a su composición normal.

- **Alimento adulterado**

Es aquel que ha sido privado en forma parcial o total de sus elementos útiles característicos, remplazándolos o no por otros inertes o extraños.

- **Alimento alterado**

Es el que por causas naturales de índole física, química o biológica, ha sufrido un deterioro en sus características organolépticas.

- **Alimento falsificado**

Tienen los caracteres generales y la apariencia de un producto legítimo protegido o no por la marca registrada y se denomina como éste sin serlo.

- **Alimento inocuo**

Es el alimento con alteración de sus características organolépticas, que se puede comer sin riesgo a pesar de su aspecto.

2.7.1.5.- Contaminación de alimentos:

La contaminación de alimentos está ligada directamente con la forma de preparación de los mismos, los métodos de producción, y a las personas que son las encargadas de realizar los mismos en dichos alimentos. La contaminación se puede dar desde el momento de obtención de la materia prima, en el procesamiento de la misma, o en el servicio o producto final que llega al consumidor. La ingesta de alimentos

contaminados puede causar transmisión de enfermedades así como la muerte de quien los consuma.

Existen 3 tipos de contaminación de alimentos:

- **Contaminación química:**

La contaminación química se produce cuando el producto es sometido a sustancias químicas de manera indiscriminada, o sustancias que no están permitidas ni amparadas bajo las leyes internacionales de seguridad alimentaria. Este proceso se puede dar desde la siembra de alimentos, con abuso de pesticidas, fungicidas, insecticidas, antibióticos, herbicidas. En la fabricación y conservación de alimentos se puede dar mediante el uso de preservantes y aditivos no permitidos o que excedan las cantidades adecuadas, así como el uso de envases no adecuados. Dentro de la preparación de alimentos, utensilios y equipos de materiales inadecuados o no permitidos, y uso de esmaltes, pinturas, perfumes penetrantes y fuertes.

Los alimentos pueden contaminarse por distintas sustancias tóxicas. El término de sustancia tóxica se emplea para hacer referencia a toda sustancia que pueda ser dañina para la especie humana y cuya presencia en los alimentos es indeseada del todo a partir de determinadas concentraciones

- **Contaminación física:**

La contaminación física se produce cuando existe presencia de sustancias o elementos extraños a dicho alimento, estos pueden ser vidrios, metales, piedras, fibras, plásticos, polvo, mugre, cartón, papel, etc. Generalmente este tipo de contaminación ocurre por la distracción o descuido del manipulador de alimentos.

- **Contaminación biológica:**

La contaminación biológica es la presencia de microorganismos patógenos dentro de los alimentos. Estos microorganismos pueden ser bacterias, hongos, mohos, levaduras, parásitos y virus, que al estar en contacto con el alimento deterioran su calidad y pueden causar enfermedades a quienes los consuman, así como su muerte en casos severos.

Debido a que los microorganismos no son visibles para el ojo humano, el deterioro que causan los mismos dentro de los alimentos no se puede percibir fácilmente, por lo mismo es muy común que la gente se enferme debido a la ingesta de alimentos contaminados por bacterias patógenas.

El hombre es uno de las fuentes de contaminación bacteriológica y química más grande que existe, debido a la falta de conocimiento o de aplicación de normas y procesos dentro de las buenas prácticas de manufactura, así también lo son los roedores y plagas que no son controlados a tiempo, instalaciones, equipos y utensilios que no son limpiados y desinfectados adecuadamente, y animales domésticos.

2.7.1.6.- Prevención de la contaminación cruzada

La contaminación cruzada se puede prevenir:

- Lavándose las manos y cambiándose los guantes, especialmente después de manipular alimentos crudos.
- No mezclando alimentos crudos con alimentos cocidos en una misma superficie.
- Utilizando materiales, equipos, superficies, etc., previamente lavados y sanitizados, entre cada tipo de comida y entre los alimentos crudos de los preparados.

- Almacenando los alimentos en contenedores cerrados, o aislados de los otros, indicando la fecha de preparación.
- Limpiando la suciedad visible de los contenedores de alimentos antes de abrirlos.
- Abriendo las cajas o envoltorios de los productos cuidadosamente para no dañar los alimentos.
- Separando los productos que presenten descomposición o cualquier deterioro o anomalía, de los productos que se utilizarán.
- Eliminando los productos descompuestos.
- Almacenar los alimentos lejos de los productos de limpieza así como del suelo.

2.8.- Buenas prácticas de manufactura BPM

“Las Buenas Prácticas de Manufactura son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que estos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción”. (RIVERO, Inocuidad , Calidad, y sellos alimentarios, 2004, pág. 32) En muchos países las Buenas Prácticas de Manufactura constituyen reglamentaciones obligatorias que deben ser cumplidas.

Las Normas BPM sirven para regular la forma en que se procesa y se producen los alimentos, por lo tanto contribuyen con su aplicación a la disminución de riesgos ETA mediante el establecimiento de regulaciones oficiales que aseguran la calidad e identidad de los productos en la industria.

Las Buenas Prácticas de Manufactura son aplicables a establecimientos donde se procesan, envasan y distribuyen alimentos; a los equipos, utensilios y personal manipulador de alimentos; a todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, empacado,

almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos; y a los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación de alimentos.

2.8.1.- Instalaciones

Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos deberán ser diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que cumplan los siguientes requisitos:

- Que el riesgo de contaminación y alteración de alimentos sea mínimo,
- Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiados que minimice el riesgo de contaminación,
- Que las superficies y materiales que estén en contacto con los alimentos no sean tóxicos y sean fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y
- Que facilite el control de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.

Asimismo las instalaciones deberán cumplir con requisitos de localización (ubicados en lugares protegidos de focos de insalubridad), diseño y construcción (que ofrezca protección contra el polvo, insectos, materias extrañas, plagas, etc.) y servicios (suministros de agua, vapor, disposición de desechos líquidos y sólidos).

2.8.2.- Equipos y utensilios

La selección, fabricación e instalación de los equipos deben ser acorde a las operaciones a realizar y al tipo de alimento a producir. Las

especificaciones técnicas dependerán de las necesidades de producción y cumplirán los siguientes objetivos:

- Construidos con materiales tales que sus superficies de contacto no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores ni reaccionen con los ingredientes o materiales que intervengan en el proceso.
- Deberá evitarse el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse de forma completa.
- Sus características técnicas deberán ofrecer facilidades para la limpieza.
- Cuando se requiera lubricación de equipos se utilizará sustancias permitidas.
- Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos deben ser de materiales resistentes, inertes, no porosos impermeables y fácilmente desmontables para su limpieza.
- Los equipos se instalarán de tal manera que permitan el flujo continuo y racional del material y del personal.
- Todo el equipo y utensilios que entre en contacto con el alimento deben ser de materiales que resistan la corrosión y las repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

2.8.3.- Personal

Durante la fabricación de alimentos el personal manipulador de estos deberá mantener la higiene y el cuidado personal, estar capacitado para su trabajo y asumir la responsabilidad que se le haya asignado en la fabricación de alimentos. Además deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Someterse a un reconocimiento médico antes de desempeñar sus funciones en la manipulación de alimentos y cada vez que lo requiera.
- Utilizar uniformes adecuados para las operaciones a realizar (delantales, calzado cerrado y cuando sea necesario gorra, mascarilla, guantes y botas limpios y en buen estado).
- Mantener un estricto lavado de manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese del área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y cada vez que manipule cualquier material u objeto que pueda representar un riesgo de contaminación para el alimento.
- Desinfectarse las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifique.
- No deberá fumar ni comer en las áreas de producción y envase.
- No deberá usar joyas o bisutería ni utilizar maquillaje, ni barba o bigotes descubiertos, y deberá utilizar las uñas cortas y sin esmalte.
- Utilizar malla o gorro para cubrir el cabello.

2.8.4.- Materias primas e insumos

Las materias primas e ingredientes a utilizarse deberán estar libres de parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (pesticidas, metales pesados y drogas veterinarias) y deberán estar en óptimas condiciones (evitar materias en estado de descomposición). Las materias primas deberán ser analizadas antes de entrar en la línea de fabricación y deberán almacenarse en condiciones que impidan el deterioro y la contaminación.

2.9.- Análisis de peligros y puntos críticos de control, HACCP.

“El Análisis de Peligros y Puntos críticos de Control HACCP, es un sistema que tiene por objeto garantizar la inocuidad de alimentos que han sufrido algún tipo de procesamiento”. (RIVERO, 2004, pág. 39)

El HACCP puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor hasta el consumidor final. Entre las ventajas de este sistema están una inocuidad de los alimentos, un mejor aprovechamiento de los recursos y una respuesta más oportuna a los problemas. Además la aplicación del sistema de HACCP puede facilitar la inspección por parte de las autoridades y fomentar el comercio internacional al aumentar la confianza en la inocuidad de los alimentos.

Para poder aplicar correctamente un plan HACCP es necesario llevar correctamente registros que documenten todos los procedimientos aplicados para poder demostrar posteriormente como se hizo, facilitar la inspección por parte de las autoridades de control y permitir a la misma empresa que se autoevalúe en función de las incidencias ocurridas y de los problemas que se hubieran presentado.

Los siete principios por los que se rige el HACCP son los siguientes:

1. Conducir un análisis de peligros que incluye identificar los peligros específicos asociados con la producción de alimentos en todas sus fases y evaluar la posibilidad de que se produzcan.
2. Determinar los puntos críticos de control PPC, es decir las fases que pueden ser controlados para eliminar riesgos o reducir al mínimo la probabilidad de que se produzcan.
3. Establecer límites críticos (para un parámetro dado en un punto concreto y en un alimento concreto), que no deberá sobrepasarse para asegurar que el PCC esté bajo control.

4. Establecer sistemas de monitoreo para asegurar el control de los PCC mediante pruebas u observaciones programadas.
5. Establecer las acciones correctivas adecuadas que habrán de adaptarse cuando un PCC no esté bajo control.
6. Establecer los procedimientos de verificación necesarios para comprobar que el sistema HACCP funciona correctamente.
7. Establecer procedimientos de documentación y mantenimiento de registros en los cuales se documenten todos los procedimientos y datos referidos a los principios anteriores y a su aplicación.

2.9.1.- Identificación de los peligros potenciales

Se han definido los peligros como la contaminación, la proliferación o la supervivencia inaceptable de bacterias en los alimentos, que pueden afectar a la inocuidad o la calidad (deterioro) de los alimentos, o la producción o persistencia inaceptable en los alimentos de sustancias tales como toxinas, enzimas o productos del metabolismo microbiano. Algunas industrias alimentarias incluye también la conformidad con los reglamentos, el valor nutricional y otros aspectos importantes en la definición de los peligros. Los peligros que son de bajo riesgo, es decir de baja probabilidad y por consiguiente es improbable que ocurran, no precisarán más consideraciones y pueden ser desechados.

El análisis de peligros requiere dos ingredientes esenciales. El primero es una apreciación de los organismos patógenos, o de cualquier agente causante de enfermedades, que pueden dañar al consumidor o causar deterioro del producto. El segundo es un entendimiento detallado de cómo pueden surgir estos peligros. Así, el análisis de peligros requiere un conocimiento microbiológico detallado en combinación con información epidemiológica y tecnológica.

Para que tenga sentido, el análisis de peligros debe ser cuantitativo. Esto precisa una evaluación tanto de la severidad como del riesgo. La severidad representa la magnitud de las consecuencias cuando un peligro se manifiesta en el consumidor, mientras que el riesgo es una estimación de la probabilidad o posibilidad de que un peligro ocurra. Solamente se puede controlar el riesgo.

2.9.2.- Determinación de los puntos críticos de control (PCC)

De acuerdo con la ICMSF, un PCC puede ser una localización, un procedimiento o una fase de elaboración en la cual se pueden controlar los peligros. Pueden identificarse dos tipos de PCC:

- PCC-1: Que permiten asegurar un control total del peligro y
- PCC-2: Que lo reducirá al mínimo pero no asegurará el control total

Dentro del contenido del HACCP el término “control” en un PCC se refiere a reducir al mínimo o prevenir el riesgo de que ocurran uno o más peligros mediante la adopción de medidas preventivas específicas.

En tal sentido, los PCC deberán ser seleccionados cuidadosamente según el riesgo y severidad del peligro a controlar y los puntos de control deberán ser verdaderamente críticos. En cualquier operación muchos puntos de control (PC) pueden ser necesarios pero no críticos, debido a la baja probabilidad o a la escasa severidad del peligro en cuestión. Algunos de estos puntos de control obedecen a normas de las empresas para una buena práctica de elaboración, la reputación del producto, la política de la compañía o la estética.

Esta distinción entre puntos de control y puntos críticos de control es uno de los aspectos exclusivos del concepto HACCP, que establece prioridades en los peligros y pone énfasis en las operaciones que ofrecen

mayor potencial de control. Así el HACCP señala lo que es necesario, mientras que un control adicional puede ser conveniente.

2.9.3.- Establecimiento de criterios, niveles objetivos y tolerancias para cada PCC

Para que el sistema sea eficaz es necesario hacer una descripción detallada de todos los PCC. Ello quiere decir establecer criterios y límites o características definidas, de naturaleza física; que aseguren un producto inocuo y de calidad aceptable.

2.9.4.- Enfermedades transmitidas por alimentos (ETA)

Las ETA son producidas por el consumo de alimentos y bebidas contaminado.

Esta contaminación casi siempre es causada por microorganismos (bacterias, virus, hongos y parásitos) presentes en las bebidas, comidas y en el agua. Es importante destacar que una contaminación alimentaria que deriva en una ETA, podría haber sido evitada con la correcta manipulación de los alimentos y bebidas.

Las ETAS más frecuentes en el Ecuador son: salmonelosis, hepatitis A, triquinosis y botulismo.

Principales causas de las ETA

- Enfriamiento inadecuado.
- Preparación o elaboración con demasiada anticipación al consumo.
- Almacenamiento inadecuado.
- Conservación a temperatura ambiente.
- Cocción insuficiente.
- Conservación en caliente inadecuada.
- Higiene personal del manipulador deficiente.

- Higiene deficiente del lugar donde se preparan los alimentos.
- Contaminación cruzada.
- Uso de ingredientes provenientes de proveedores no calificados.

2.10.- Evaluación de BPM con formulario de inspección del MSP del Ecuador

Los establecimientos que realicen actividades de elaboración, envasado, almacenamiento y distribución de alimentos para consumo humano deben cumplir con normas de vigilancia y control sanitario, dentro de las cuales se encuentran las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que son los principios básicos y prácticas generales de higiene que garantizan que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas para disminuir los riesgos inherentes a la producción.

El Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección Nacional de Vigilancia y Control Sanitario, es la única entidad que emite Certificados de Operación sobre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura en plantas procesadoras de alimentos con base a las disposiciones establecidas en el Decreto Ejecutivo 3253 del Registro Oficial 696 del 4 de Noviembre del 2002.

El Certificado de Operación emitido por el Ministerio de Salud Pública tiene vigencia de tres años a partir de la fecha de concesión. Este documento será de forma progresiva requisito obligatorio para la emisión del permiso de funcionamiento anual y adicionalmente será válido para las empresas que deseen obtener el Registro Sanitario de sus grupos de alimentos por línea de procesamiento a través del Certificado de Operación sobre la utilización de las Buenas Prácticas de Manufactura. Una vez obtenido el Certificado de Operación, las industrias están sujetas a controles de cumplimiento de la normativa. Los costos de inspección y emisión del certificado se establecen de acuerdo a la categorización de la planta procesadora de alimentos.

2.11.- Marco legal, legislación de seguridad y salud ocupacional

2.11.1.- Constitución política del Ecuador

En el Ecuador existe una importante cantidad de leyes que regulan la gestión de la seguridad industrial y la salud ocupacional en las empresas.

Dentro de una larga lista de leyes, reglamentos y acuerdos ministeriales se destacan el Código del Trabajo; el Decreto 2393 o Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (año 1986); el Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo (resolución 741, año 1990); y el Reglamento de los Servicios Médicos de las Empresas (1978), entre los más antiguos.

En fechas más recientes surgieron la Decisión 584 o Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2003), la Resolución 957 o Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005), los acuerdos ministeriales 219 y 220 (2005) del Ministerio de Relaciones Laborales que regulan, el uno, las competencias de los profesionales dedicados a la actividad SSO y el 220, las directrices para elaborar un Reglamento de Seguridad por primera vez en una empresa. Hace pocas semanas, el Ministerio de Relaciones Laborales emitió otra disposición con nuevos requisitos que se aplican a la renovación de los Reglamentos de Seguridad.

Una buena parte de toda esta legislación ya existía desde hace algunos años. No ha sido sino hace poco tiempo que la autoridad competente (MRL/División de Riesgos del Trabajo IESS) ha comenzado a exigir más eficientemente a las empresas su cumplimiento.

Producto de las mayores exigencias legales y la creación de nuevas leyes, los profesionales de diferentes ramas de la Ingeniería, la Medicina y Jurisprudencia se han interesado en capacitarse y cumplir la calificación que exige la autoridad en su Acuerdo Ministerial 219. A su vez, con la oferta de profesionales más capacitados, el empresario se puede informar

y asesorar de mejor manera y con ello se ha logrado facilitar el cumplimiento de las metas SSO de la empresa, sea pública o privada.

A todo esto habría que sumar la tendencia mundial en favor de la seguridad y la salud de los trabajadores. Cada año crece el número de empresas multinacionales que les exigen a sus contrapartes ecuatorianas el cumplimiento de normativas tipo OHSAS (de salud y seguridad del trabajo) para continuar haciendo negocios. Al respecto cabe acotar que para una empresa nacional que cumpla los requisitos legales SSO del Ecuador se le hace más viable alcanzar una certificación tipo OHSAS.

2.11.2.- Instrumento Andino de Seguridad Y Salud Del Trabajo

En cuanto a normas de seguridad industrial y ocupacional, nos referiremos a las siguientes:

2.11.2.1.- Obligaciones de los empleadores

Son obligaciones generales de las personas de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.

5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.
8. (Inciso añadido por el Art. 3 del Decreto 4217) La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.
9. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
10. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
11. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
12. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
13. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a

prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.

14. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
15. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
16. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.
(Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 32)

2.11.2.2.- Obligaciones de los trabajadores

Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

(Agregado por el Art. 4 del Decreto 4217) Acatar en concordancia con el Art. 11, numeral siete del presente Reglamento las indicaciones contenidas en los dictámenes emitidos por la Comisión de Evaluación de las Incapacidades del IESS, sobre cambio temporal o definitivo en las tareas o actividades que pueden agravar las lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa, o anteriormente.

2.11.2.3.- Seguridad estructural

1. Todos los edificios, tanto permanentes como provisionales, serán de construcción sólida, para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos.

2. Los cimientos, pisos y demás elementos de los edificios ofrecerán resistencia suficiente para sostener con seguridad las cargas a que serán sometidos.
3. En los locales que deban sostener pesos importantes, se indicará por medio de rótulos o inscripciones visibles, las cargas máximas que puedan soportar o suspender, prohibiéndose expresamente el sobrepasar tales límites. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Art. 2, 2008)

2.11.2.4.- Escaleras de mano

Las escaleras de mano ofrecerán siempre las garantías de solidez, estabilidad, seguridad y de aislamiento, permitiendo la ventaja de incombustión en caso de riesgo de incendio.

1. Cuando sean de madera, los largueros serán de una sola pieza y los peldaños estarán ensamblados y no solamente clavados.
2. La madera empleada será sana, sin corteza y sin nudos que puedan mermar la resistencia de la misma.
3. Las escaleras de madera no deberán pintarse, salvo con barniz transparente, para evitar que queden ocultos sus posibles defectos.
4. En la utilización de escaleras de mano se adoptarán las siguientes precauciones:
 - a Se apoyarán en superficies planas y sólidas y en su defecto sobre placas horizontales de suficiente resistencia y firmeza.
 - b De acuerdo a la superficie en que se apoyen estarán provistas de zapatas, puntas de hierro, grapas u otros medios antideslizantes en su pie o sujetas en la parte superior mediante cuerdas o ganchos de sujeción.
 - c Para el acceso a los lugares elevados sobrepasarán en un metro los puntos superiores de apoyo.
 - d El ascenso, descenso y trabajo, se hará siempre de frente a la escalera.

- e Cuando se apoyen en postes se emplearán amarres o abrazaderas de sujeción.
 - f No se utilizarán simultáneamente por dos trabajadores.
 - g Se prohíbe, sobre las mismas, el transporte manual de pesos superiores a 20 kilogramos. Los pesos inferiores podrán transportarse siempre y cuando queden ambas manos libres para la sujeción.
 - h La distancia entre el pie y la vertical de su punto superior de apoyo, será la cuarta parte de longitud de la escalera hasta dicho punto de apoyo.
 - i Se prohíbe el empalme de dos escaleras, a no ser que en su estructura cuenten con dispositivos especiales preparados para ello.
 - j Para efectuar trabajos en escaleras de mano a alturas superiores a los tres metros se exigirá el uso del cinturón de seguridad.
 - k Nunca se colocará una escalera de mano frente a una puerta de forma que pudiera interferir la apertura de ésta, a menos que estuviera bloqueada o convenientemente vigilada.
 - l La distancia entre peldaños debe ser uniforme y no mayor a 300 milímetros.
5. Las escaleras de mano simples no deben salvar más de 5 metros a menos que estén reforzados en su centro, quedando prohibido su uso para alturas superiores a 7 metros.
 6. Las escaleras de mano para salvar alturas mayores a 7 metros, deberán ser especiales y susceptibles de ser fijadas sólidamente por su cabeza y su base.
 7. Las escaleras dobles o de tijera estarán provistas de topes que fijen su apertura en la parte superior y de cadenas, cables o tirantes a moderada tensión como protección adicional.
 8. Las partes metálicas de las escaleras serán de acero, hierro forjado, fundición maleable u otro material equivalente.

9. Las escaleras que pongan en comunicación distintos niveles, deberán salvar cada una, solo la altura entre dos niveles inmediatos.
10. Las escaleras de mano deberán ser almacenadas bajo cubierta, en sitio seco y colocado horizontalmente. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 32)

2.11.2.5.- Servicios de primeros auxilios

Todos los centros de trabajo dispondrán de un botiquín de emergencia para la prestación de primeros auxilios a los trabajadores durante la jornada de trabajo. Si el centro tuviera 25 o más trabajadores simultáneos, dispondrá además, de un local destinado a enfermería. El empleador garantizará el buen funcionamiento de estos servicios, debiendo proveer de entrenamiento necesario a fin de que por lo menos un trabajador de cada turno tenga conocimientos de primeros auxilios. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 46)

2.11.2.6.- Condiciones generales ambientales: ventilación, temperatura y humedad.

1. En los locales de trabajo y sus anexos se procurará mantener, por medios naturales o artificiales, condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.
2. En los locales de trabajo cerrados el suministro de aire fresco y limpio por hora y trabajador será por lo menos de 30 metros cúbicos, salvo que se efectúe una renovación total del aire no inferior a 6 veces por hora.
3. La circulación de aire en locales cerrados se procurará acondicionar de modo que los trabajadores no estén expuestos a corrientes molestas y que la velocidad no sea superior a 15 metros

por minuto a temperatura normal, ni de 45 metros por minuto en ambientes calurosos.

4. En los procesos industriales donde existan o se liberen contaminantes físicos, químicos o biológicos, la prevención de riesgos para la salud se realizará evitando en primer lugar su generación, su emisión en segundo lugar, y como tercera acción su transmisión, y sólo cuando resultaren técnicamente imposibles las acciones precedentes, se utilizarán los medios de protección personal, o la exposición limitada a los efectos del contaminante.
5. (Reformado por el Art. 26 del Decreto 4217). Se fijan como límites normales de temperatura y humedad en locales y para los distintos trabajos, siempre que el procedimiento de fabricación lo permita, los siguientes:
 - Para trabajos sedentarios: de 17 a 22 grados centígrados.
 - Para trabajos ordinarios: de 15 a 18 grados centígrados.
 - Para trabajos que exijan acusado esfuerzo muscular: De 12 a 15 grados centígrados.

La humedad relativa de la atmósfera oscilará del 40 al 60 por 100, salvo en instalaciones que haya peligro por generarse electricidad estática, que deberá estar por encima del 50 por 100

Se deberá condicionar los locales de trabajo dentro de tales límites, siempre que el proceso de fabricación y demás condiciones lo permitan.

6. En los centros de trabajo expuestos a altas y bajas temperaturas se procurará evitar las variaciones bruscas.
7. En los trabajos que se realicen en locales cerrados con exceso de frío o calor se limitará la permanencia de los operarios estableciendo los turnos adecuados.
8. (Reformado por el Art. 27 del Decreto 4217) Las instalaciones generadoras de calor o frío se situarán siempre que el proceso lo

permita con la debida separación de los locales de trabajo, para evitar en ellos peligros de incendio o explosión, desprendimiento de gases nocivos y radiaciones directas de calor, frío y corrientes de aire perjudiciales para la salud de los trabajadores. (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 55)

2.11.2.7.- Instalación de detección de incendios

En los locales de alta concurrencia o peligrosidad se instalarán sistemas de detección de incendios, cuya instalación mínima estará compuesta por los siguientes elementos: equipo de control y señalización, detectores y fuente de suministro.

1. Equipo de control y señalización.

Estará situado en un lugar de fácil acceso, de forma que sus señales puedan ser audibles y visibles. Estará provisto de señales de aviso y control para cada una de las zonas en que haya dividido la instalación industrial.

2. Detectores. Situados en cada una de las zonas en que se ha dividido la instalación. Serán de la clase y sensibilidad adecuadas para detectar el tipo de incendio que previsiblemente pueda conducir cada local, evitando que los mismos puedan activarse en situaciones que no correspondan a una emergencia real.

La instalación estará alimentada como mínimo por dos fuentes de suministros, de las cuales la principal será la red general del edificio. La fuente secundaria de suministro dispondrá de una autonomía de 72 horas de funcionamiento en estado de vigilancia y de una hora en estado de alarma. (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 153)

Gráfico 2.1: Rutas de evacuación de la hostel Ronys



Fuente: Hostel Ronys
Elaborado por: Sandra Guatapi

2.11.2.8.- Medidas de seguridad

En los locales con riesgo de explosión se aplicarán las prescripciones siguientes de acuerdo con el tipo de materiales existentes. (*Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Art. 2, 2008, pág. 163.*)

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA HOSTAL RONY´S

Diagnóstico, verificación y requisitos legales determinadas por la Cámara de Turismo

La Hostal RONY´S no cuenta con un direccionamiento estratégico establecido, la presente tesis como valor agregado establecerá misión, visión, funciones, responsabilidades, procesos, entre otros.

3.1.- Generalidades de la hostal

La hostal RONY´S fue fundada en el año 2006 por la señora Marión Rolando con la finalidad de brindar un servicio económico, confortable e higiénico.

La hostal tiene cuatro pisos, cuenta con 11 habitaciones de las cuales son 3 matrimoniales, cuatro triples y una suite, tiene una cámara visual, además posee una lavandería interna que presta servicio a los huéspedes bajo pedido, la hostal no maneja tecnología apropiada para llevar sus registros, los mismos se realizan manualmente.

Actualmente la hostal no tiene un parqueadero privado, guardia, ni una cocina equipada que le permita protegerse de riesgos y prestar un servicio de calidad garantizado. El personal que labora en la organización es polifuncional ya que por ser pequeña tiene a cargo tres personas: la recepcionista, administradora y un camarero.

Con la finalidad de demostrar que la Hostal RONY´S cumple con la ley y ordenanza municipal para su funcionamiento se ha establecido la siguiente matriz que se detalla en Anexos N° 2.

3.1.1.- Datos Generales y ubicación

Dirección: Av. Atahualpa OE 3-192 y Av. América tras la clínica Internacional.

Teléfonos: 2568614-2505785

Página Web: marionroso@hotmail.com

Representante: Marión Rolando

Actividad: Prestación de servicios hoteleros.

Tipo de establecimiento hotelero: Hostal

Gráfico 3.1: Diseño actual de la planta



Fuente: Hostal Rony`s
Elaborado por: Sandra Guatapi

3.1.2.- Misión

Proporcionar a la sociedad una empresa de servicio hotelero superior mediante la implantación y desarrollo de un innovador sistema de seguridad que mejore la confianza de los huéspedes durante su estadía, satisfaciendo o cubriendo sobre manera todas sus necesidades; brindando a los empleados un trabajo significativo y oportunidades de desarrollo.

3.1.3.- Visión

Alcanzar un nivel de satisfacción absoluta en los huéspedes, aplicando valores de honradez, puntualidad, seguridad, higiene y cortesía en todo momento a través de la capacitación permanente del personal que labora en la hostal.

3.1.4.- Objetivos

Objetivo General

Satisfacer de forma total a cada uno de nuestros huéspedes del Hostal RONY'S , mediante la creación y aplicación de un sistema de seguridad industrial y salud ocupacional, para tener un control eficaz de las problemáticas establecidas de la Hostal RONY'S

Objetivos Específicos

- Adoptar las medidas y procesos establecidos por el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional, estableciendo cada uno de los procesos a las actividades realizadas por la Hostal RONY'S para tener un ambiente seguro para nuestros clientes.
- Crear mediadas de responsabilidad para los integrantes de la Hostal RONY'S mediante el establecimiento de un programa de control de

responsabilidades para tener un mayor énfasis en la asignación de tareas.

- Mostrar a la Hostal RONY'S como un ejemplo empresarial, integrando a un sistema de seguridad industrial y salud ocupacional, para ganar mayor rentabilidad y reconocimiento a nivel local.

3.1.5.- Políticas

- La hora de Check out: 12 del medio día
- Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hotel será cancelado por el huésped. No se permiten mascotas en las habitaciones. La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada, En tal caso., no se darán reembolsos y serán facturados cualquier daño a las habitaciones o sus enseres.
- La recepción estará abierta las 24 horas del día.

Reservaciones del hostel

Las reservas se harán vía telefónica. La confirmación se lo realizará después de chequear habitaciones disponibles, que las mismas se encuentren limpias y en buen estado.

Depósito y pago del hostel

Para garantizar su reservación se requiere un depósito o un número de tarjeta de crédito y fecha de caducidad. El depósito será abonado a su cuenta final del hostel cuando salga.

Políticas de cancelación

Si requiere cancelar su reservación con 48 horas de anticipación, el cliente puede realizarlo de diferentes formas; vía telefónica, vía mail o mediante el envío de un fax.

¿Cómo cancelar su reservación?

Las reservaciones deben ser canceladas por teléfono, vía e-mail o directamente al hostel. En cualquier caso, se pedirá al cliente tener sus registros con número de cancelación.

Políticas en el área de recursos humanos

En la Hostal RONY`S los empleados o trabajadores son Poli funcionales, de tal forma que los mismos deben tener presente que en cualquier momento se va a requerir ayuda de cualquiera de ellos, deben estar dispuestos a realizarlos.

Normas de conducta

- El personal siempre debe ser cordial.
- Debe estar dispuesto a ayudar al cliente en cualquier momento, en caso de no poder hacerlo, el mismo debe pedir ayuda a sus compañeros, ellos deben estar dispuestos a colaborar.
- Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste, el mismo que debe estar limpio y en orden.

- Para el caso de las mujeres, no deben llevar joyas y su cabello debe estar recogido con el fin de dar una buena imagen a la empresa
- El maquillaje deberá ser sobrio y discreto.
- El personal debe cumplir con el horario establecido del Hostal.
- Si se presentara una emergencia personal el empleado debe dar aviso inmediato a su jefe superior.
- Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas.
- El personal debe estar siempre sobrio.
- No se permitirá el uso del celular durante el horario de trabajo
- Está prohibido el uso del teléfono de la hostal para uso personal.
- Bajo ninguna circunstancia usted puede abandonar su puesto de trabajo.
- El personal de recepción asume la responsabilidad de cobrar correctamente.
- Las facturas deben ser llenadas con todos los datos.
- Siempre mantener limpia el área de baños de personal, sociales y de circulación.

Multas y sanciones

Las sanciones y multas que impongan las autoridades del trabajo deberán constar en acta, en la cual se indicarán los motivos que determinaron la pena. En todo caso, antes de su imposición se realizará una previa audiencia del infractor.

Para la aplicación de las multas, se tomarán en cuenta las circunstancias y la gravedad de la infracción, así como la capacidad económica del trasgresor.

Caso de reincidencia.- En caso de reincidencia en una misma infracción, la multa será aumentada en un tanto por ciento prudencial, o se impondrá

el máximo. Igual regla se observará cuando haya concurrencia de infracciones.

- Atrasos: \$ 3.00 más la recuperación del tiempo de retraso
- Desacato de órdenes: Falta disciplinaria correspondiente al 5% del Sueldo.
- Uso de Teléfono sin autorización: \$ 3.00 más la cobertura del costo total de la(s) llamada(s) ilícitamente realizadas.
- Uso de celular personal en horas de trabajo: \$ 10.00
- No uso de uniforme durante jornada laboral: corresponde a una multa de \$ 10.00
- Abandono del puesto de trabajo: Correspondiente al 5% del sueldo.
- Incumplimiento de tareas asignadas: \$20.00 más el costo alojamiento en una habitación sencilla.
- No informar pedidos/quejas de huéspedes \$20.00
- Errores en cobros: \$10.00 más la cobertura de la pérdida

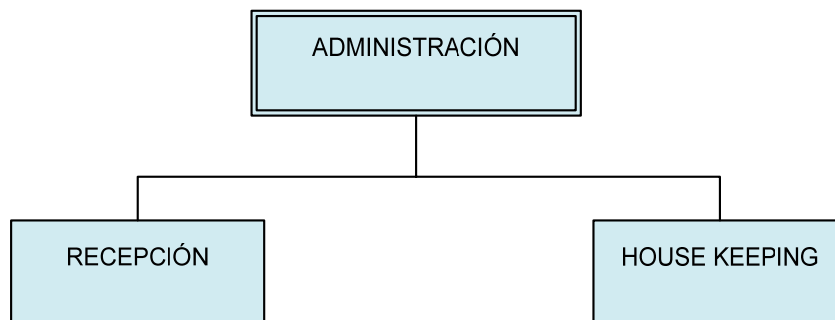
Faltas más graves como robo, mal trato a clientes, uso personal de habitaciones, rompimiento de confidencialidad serán causantes de despido inmediato.

3.2.- Organigrama, funciones y responsabilidades

3.2.1.- Organigrama estructural

Actualmente la hostel cuenta con tres personas los cuales actúan como cargo polifuncional por ser considerada una microempresa, estas personas se encuentran divididas en tres departamentos como muestra el siguiente organigrama:

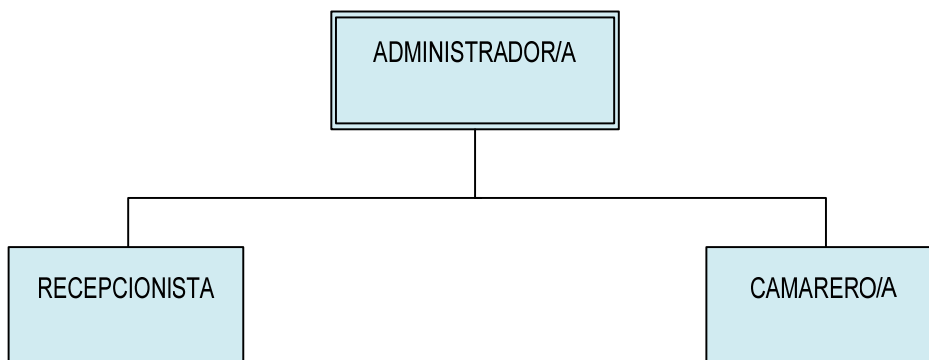
Gráfico 3.2: Organigrama estructural



Fuente: Hostal RONYS
Elaborado por: Sandra Guatapi

3.2.2.- Organigrama funcional

Gráfico 3.3: Organigrama funcional



Fuente: Hostal RONYS
Elaborado por: Sandra Guatapi

3.2.3.- Funciones y responsabilidades

Se establece funciones a cada trabajador, de esta manera se pretende que cada persona realice su función específica y no sea polifuncional.

ADMINISTRACIÓN

Puesto: Administradora

Funciones básicas

Sus funciones básicas son planificar, dirigir y controlar a sus subordinados; inspeccionando el servicio que se está otorgando al consumidor final.

Funciones y responsabilidades

- Supervisar todas las actividades y operaciones que realicen los empleados de la hostel.
- Planificar estrategias a corto y largo plazo.
- Implementar políticas y procedimientos operativos.
- Reclutar el personal necesario.
- Tomar decisiones.
- Preguntar al cliente si se encuentra satisfecho.

RECEPCIÓN

Puesto: Recepcionista

Función básica:

Atender directamente al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada y hacer los cobros respectivos a su salida.

Funciones y responsabilidades:

- Revisar el rooming list para la verificación de las salidas que habrá en el día y de esa forma preparar las cuentas correspondientes.
- Inspeccionar las llegadas que se tendrá en el día de acuerdo con la carpeta de reservaciones.
- Anotar la bitácora en la cual se anotarán los acontecimientos más importantes del día.
- Registrar huéspedes a su llegada, así como la asignación de habitación y la apertura de la documentación correspondiente.
- Realizar el cobro de habitación y centros de consumo que haya tenido el huésped durante su visita.
- Archivo de registros de los huéspedes salientes, de modo que esta información pueda ser utilizada para posteriores ocasiones.
- Mantener responsablemente la caja chica.
- Se encarga del servicio del business center (orientar al usuario, sacar copias, mandar faxes, etc.)
- Contestar llamadas y dirigirlas a la persona apropiada.
- Revisar las habitaciones por medio de un check list una vez que la camarista haya terminado.
- Confirmar verbalmente la información contenida en el registro.
- Comunicar al departamento de contabilidad o crédito del hotel si ha ocurrido un cambio en la reservación de un cliente.

PUESTO: Camarero

Función básica:

- Dar cumplimiento al servicio de pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación.

Funciones y responsabilidades:

- Cubrir necesidades de servicio a huéspedes.
- Tener una excelente comunicación con recepción para tener las habitaciones necesarias disponibles y hacer el pre-registro de las reservaciones del día.
- Planear y supervisar las diferentes áreas del hotel.
- Llevar un control de mantenimiento de todas las áreas y habitaciones del hostel.
- Limpiar y desinfectar baños
- Planchar y doblar blancos
- Entregar lista de habitaciones limpias y desocupadas
- Poner fuera de servicio las habitaciones que tengan algún problema.

PUESTO: Cocinero

Función Básica:

Garantizar la preparación y presentación de los alimentos de manera adecuada y eficiente, y de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos para su área.

Funciones y responsabilidades:

- Prepara los platillos de acuerdo a lo establecido en las recetas aprobadas
- Participa en la elaboración mensual del status del programa anual de mercadeo, en lo referente a su departamento.

- Recibe y entrega su turno correctamente, de acuerdo a lo establecido en el departamento, para que no haya interrupciones en el servicio.
- Asegurarse de contar con los productos y el mise en place para la operación de la cocina, de acuerdo al pronóstico de cubiertos para evitar escasez o desperdicio.
- Se asegura de utilizar los productos estandarizados.
- Cuenta con el recetario corporativo.
- Se encarga de cumplir las normas de aseo
- Tiene costeadada la tabla de porciones estándar.

3.2.3.1.- Indumentaria del personal

La hostel actualmente no posee políticas ni manuales que establezcan la vestimenta que deben usar, por lo cual se propone lo siguiente:

Recepcionista

La persona que se encarga de la recepción de la hostel debe ser carismática y como es la imagen de la empresa deberá utilizar el siguiente uniforme.

- Terno.
- Zapatos limpios
- Si es mujer deberá tener el cabello recogido.
- Buena presencia.

Gráfico 3.5: Recepcionista



Fuente: <http://spanish.alibaba.com>

Administrador

Al ser un representante de la hostel debe tener buena presencia de tal manera que genere confianza en los clientes.

- Terno
- Zapatos limpios
- Buena presencia.

Gráfico 3.6: Administrador



Fuente: <http://realmadridwallpapers.com>

Camareras

- Uniforme otorgado por el hotel.
- Llevar cabello corto y bien peinado.
- No usar maquillaje exagerado.
- No usar bisutería.

Gráfico 3.6: Camarera



Fuente: <http://www.tuopadetrabajo.com/pantalon-camarera>

Cocinero

- Uniforme limpio
- Cabello corto, cubierto
- Uñas cortadas
- Buena presencia
- Hombre

Gráfico 3.7: Cocina



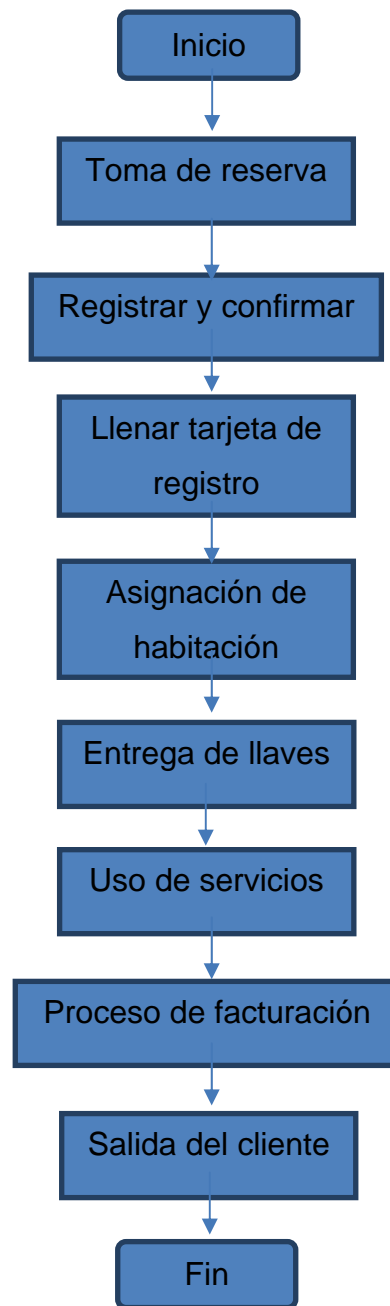
Fuente: <http://www.eventolistas.com>

3.3.- Procesos de alojamiento

Para detallar el proceso de alojamiento que se lleva a cabo en la Hostal RONY'S, se presenta dos opciones y son las siguientes:

- Proceso de Alojamiento con Reserva
- Proceso de Alojamiento sin Reserva

Gráfico 3.8: Flujograma del proceso de alojamiento con reserva



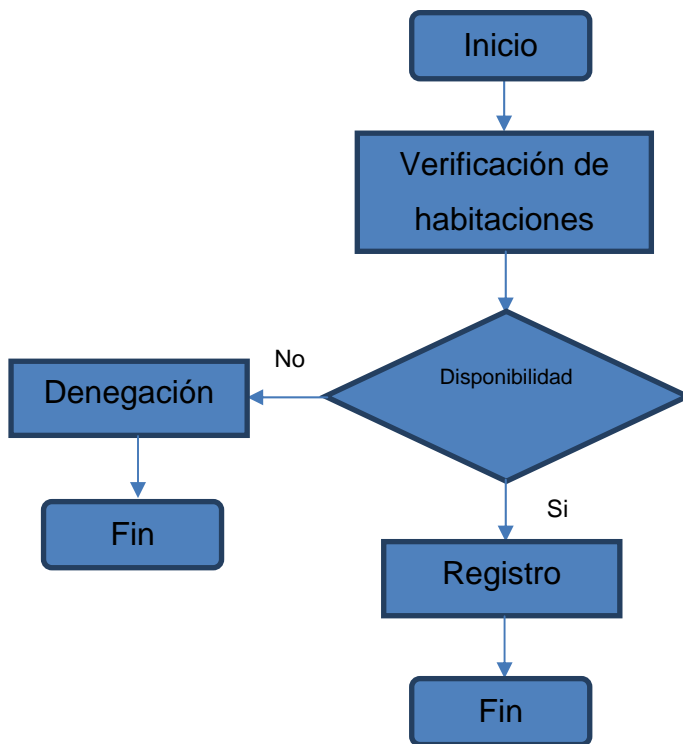
Fuente: Hostal RONY'S

Elaborado por: Sandra Guatapi

El proceso de alojamiento con reserva se inicia con la toma de la reserva a través de diferentes medios de comunicación, posteriormente la misma

es registrada y confirmada. Para luego transcurrido un tiempo determinado comprobar la llegada del cliente, se llena la tarjeta de registro, se produce la asignación de habitaciones y se le entrega la llave. Después se comunica la presencia de un nuevo huésped a los departamentos correspondientes, transcurre la estancia del cliente, se produce el correspondiente uso de servicios. Al finalizar el periodo de estancia se lleva a cabo el proceso de facturación y se da la salida del cliente.

Gráfico 3.9: Flujograma del proceso de alojamiento sin reserva



Fuente: Investigación de campo

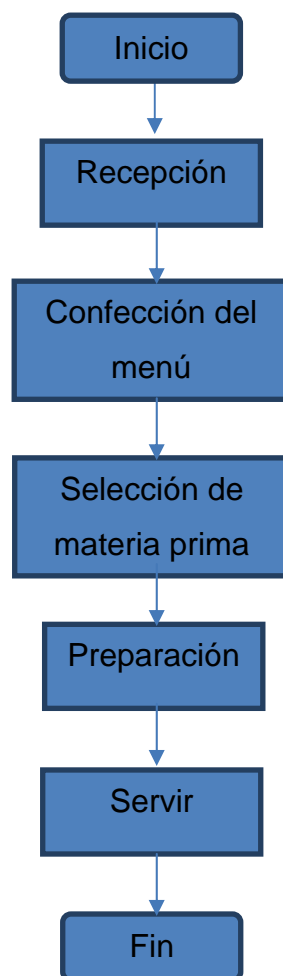
Elaborado por: Sandra Guatapi

En el caso de alojamiento sin reserva la variante en relación con el anterior proceso es que existe la posibilidad de recibir por parte del cliente una respuesta desfavorable a su petición. Si la respuesta es positiva se

continuará desde el registro y confirmación de igual forma que en el anterior proceso.

3.4 Proceso de elaboración de alimentos

Gráfico 3.10: Flujograma de Elaboración de Alimentos



Fuente: Propia

Elaborado por: Sandra Guatapi

3.5.- Valoración Reglamentaria

Tabla 3.1: Matriz de Valoración Reglamentaria

MATRIZ # 1 REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS				
ARTICULO #	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	OBSERVACIONES
Art. 1.- (Alojamientos)	X			
Art. 2.- (Categorías)	X			
Art. 3.- (Clasificación)	X			
Art. 4.- (Nomenclatura)	X			
Art. 5.- (Placas distintivas)			X	Se encuentra en proceso
Art. 6.- (Uso de denominaciones)	X			
Art. 7.- (Modificaciones en los establecimientos)	X			
Art. 17.- (Hostal)			X	Dispone servicio de alimentación esporádico,
Art. 18.- (Pensión)	X			
Art. 19.- (Hostales y pensiones de tres estrellas)		X		La Hostal presenta 2 estrellas
Art. 20.- (Hostales y pensiones de dos estrellas)	X			
Art. 21.- (Hostales y pensiones de una estrella)		X		La Hostal presenta 2 estrellas
Art. 22.- (Hostales residencia)		X		Solo se enfoca en la prestación de servicio como Hostal
Art. 55 (Recepción y conserjería)	X			
Art. 56 (Servicio de pisos)	X			
Art. 57 (Servicio de comedor)			X	Esporádico bajo pedido
Art. 58 (Servicio telefónico)	X			
Art. 59 (Servicio de custodia de dinero)		X		No brinda este servicio ya que se trata de un empresa pequeña
Art. 60 (Servicio de lavandería y planchado)	X			

ARTICULO #	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	OBSERVACIONES
Art. 61 (Asistencia médica y botiquín)	X			
Art. 62 (Personal uniformado)	X			
Art. 63 (Protección contra incendios)	X			
Art. 64 (Condiciones de higiene)	X			
Art. 65 (Condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza)	X			
Art. 66.- (Inspecciones)	X			
Art. 67.- (Registro de clientes)	X			
Art. 68.- (Avisos y listas de precios)	X			
Art. 69.- (Precios)	X			
Art. 70.- (Facultad para cobrar valores adicionales)		X		No posee servicios adicionales
Art. 71.- (Habitaciones para uso individual)	X			
Art. 72.- (Camas adicionales)	X			
Art. 73.- (Forma de computar el precio)	X			
Art. 74.- (Jornada hotelera)	X			
Art. 75.- (Reservación de habitaciones)	X			
Art. 76.- (Obligaciones de los administradores de alojamientos)	X			
Art. 141.- (Obligación de registro y licencia)	X			
Art. 142.- (Solicitud de registro)	X			
Art. 151.- (Facultad de realizar inspecciones)	X			
Art. 152.- (Variación de condiciones)	X			
Art. 153.- (Uso de denominaciones)	X			

ARTICULO #	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	OBSERVACIONES
Art. 154.- (Intransferibilidad)	X			
Art. 155.- (Permiso hasta por noventa días)		X		Cumple con los permisos necesarios
Art. 184.- (Papel del sector privado)	X			
Art. 185.- (Asesoramiento técnico)	X			
Art. 186.- (Colaboración del Ministerio de Turismo)	X			
Art. 187.- (Colaboración interinstitucional)		X		No posee alianzas con otras entidades
Art. 188.- (Campañas oficiales)	X			
Art. 189.- (Publicaciones)	X			
Art. 190.- (Obligación de entregar copia)			X	No se ha presentado una nueva edición para el año actual
Art. 191.- (Número de registro)	X			
Art. 196.- (Impuesto sobre el valor de la emisión de tarjetas de crédito)	X			
Art. 198.- (Horarios de funcionamiento)	X			
Art. 199.- (Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas)	X			
Art. 200.- (Facultad para solicitar información)	X			

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas
Elaborado por: Sandra Guatapi

3.6.- Diagnóstico situacional

Para analizar la matriz de riesgos, de manera entendible se lo va a realizar por factores y por departamentos así se tiene:

Factores físicos de la administración

Tabla 3.2.Factores físicos de la administración

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FÍSICOS								
ÁREA/DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES/ TAREAS DEL PROCESO			Temperatura elevada	Temperatura baja	Iluminación insuficiente	Iluminación excesiva	Ruido	Vibración	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	Manejo eléctrico	
		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres Nº	Hombres Nº									
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0			3			4		
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0								
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0						3		
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0					4			
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0								
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0							4	
		Ejecuta acciones	1	1	0								
		Mide resultados	1	1	0								
		Elaboración de horarios	1	1	0			3				4	
		Coordinación de inversión	1	1	0								

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores físicos de la recepción

Tabla 3.3: Matriz Factores físicos de la recepción

ÁREA/DEPARTAMENTO		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FÍSICOS								
		PROCESO ANALIZADO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Temperatura elevada	Temperatura baja	Iluminación insuficiente	Iluminación excesiva	Ruido	Vibración	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	Manejo eléctrico
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0					3			
	Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0									
	Comprobación de habitación	1	1	0									
	Check in	1	1	0									3
	Check out	1	1	0									3
	Atención al cliente	1	1	0			3		3		3		
	Recepción de paquetería	1	1	0									
	Manejo de dinero	1	1	0									
	Manejo de conflictos	1	1	0					3				
	Solución de problemas	1	1	0									

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores físicos del camarero

Tabla 3.4: Matriz de factores físicos del camarero

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FÍSICOS								
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Temperatura elevada	Temperatura baja	Iluminación insuficiente	Iluminación excesiva	Ruido	Vibración	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	Manejo eléctrico
AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	3		3					
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1		3						
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1							5	
		Entrega lista de habitaciones	1	0	1								
		Área de lavado y planchado	1	0	1	5		4		5	4	5	7
		Almacenamiento de productos	1	0	1	5		5				3	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores físicos de la cocina

Tabla 3.5: Matriz de factores físicos de la cocina

ÁREA/DEPARTAMENTO PROCESO ANALIZADO		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FÍSICOS							
		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres Nº	Hombres Nº	Temperatura elevada	Temperatura baja	Iluminación insuficiente	Iluminación excesiva	Ruido	Vibración	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación de aire)	Manejo eléctrico
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	1	0		3					
		Almacenamiento de alimentos	1	1	0	3		3			3	
		Preparación de alimentos	1	1	0	6				5	5	
		Servicio	1	1	0	3				4		
		Coordina la limpieza del local	1	1	0	3						4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores mecánicos de la administración

Tabla 3.6: Matriz de factores mecánicos de la administración

ÁREA / DEPARTAMENTO PROCESO ANALIZADO		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES MECÁNICOS											
		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Espacio físico reducido	Piso irregular, resbaladizo	Obstáculos en el piso	Desorden	Maquinaria desprotegida	Circulación de maquinaria en áreas de trabajo	Desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)	Trabajo a distinto nivel	Trabajo en altura (desde 1.8 metros)	Caída de objetos en manipulación	Labores de mantenimiento de maquinaria e instalaciones	Trabajo en espacios confinados
ADMINISTRACIÓN ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0	4									3		
	Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0												
	Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0			3									
	Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0												
	Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0			4									
	Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0										4		
	Ejecuta acciones	1	1	0			3									
	Mide resultados	1	1	0												
	Elaboración de horarios	1	1	0	3											
	Coordinación de inversión	1	1	0												

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores mecánicos de la recepción

Tabla 3.7: Matriz de factores mecánicos de la recepción

INFORMACIÓN GENERAL				FACTORES MECÁNICOS														
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	espacio físico reducido	piso irregular, resbaladizo	obstáculos en el piso	desorden	maquinaria desprotegida	circulación de maquinaria en áreas de trabajo	desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)	trabajo a distinto nivel	trabajo en altura (desde 1.8 metros)	caída de objetos en manipulación	labores de mantenimiento de maquinaria e instalaciones	trabajo en espacios confinados
		RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	0	1						3					3
Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1		0	1														
Comprobación de habitación	1		0	1														
Check in	1		0	1														
Check out	1		0	1														
Atención al cliente	1		0	1	3						3							
Recepción de paquetería	1		0	1	5													
manejo de dinero	1		0	1							5							
manejo de conflictos	1		0	1														
solución de problemas	1		0	1														

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores mecánicos de las habitaciones

Tabla 3.8: Matriz de factores mecánicos de las habitaciones

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES MECÁNICOS																
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total			espacio físico reducido	piso irregular, resbaladizo	obstáculos en el piso	desorden	maquinaria desprotegida	circulación de maquinaria en áreas de trabajo	desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)	trabajo a distinto nivel	trabajo en altura (desde 1.8 metros)	caída de objetos en manipulación	labores de mantenimiento de maquinaria e instalaciones	trabajo en espacios confinados	
			Mujeres No.	Hombres No.														
AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1			3						4				
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1		3	5						4				
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1		7	3						3				
		entrega lista de habitaciones	1	0	1													
		área de lavado y planchado	1	0	1		4	6	4	5			4			4		
		almacenamiento de productos	1	0	1	5		4	4	5								

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores mecánicos de la cocina

Tabla 3.9: Matriz de factores mecánicos de la cocina

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES MECÁNICOS													
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Espacio físico reducido	Piso irregular, resbaladizo	Obstáculos en el piso	Desorden	Maquinaria desprotegida	Circulación de maquinaria en áreas de trabajo	Desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)	Trabajo a distinto nivel	Trabajo en altura (desde 1.8 metros)	Caída de objetos en manipulación	Labores de mantenimiento de maquinaria e instalaciones	Trabajo en espacios confinados	
																		COCINA
Almacenamiento de alimentos	1	1	0	5		3												
Preparación de alimentos	1	1	0	4														
Servicio	1	1	0															
Coordina la limpieza del local	1	1	0		6	3	3	3										

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores químicos de la administración

Tabla 3.10: Matriz de factores químicos de la administración

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES QUÍMICOS						
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	polvo orgánico	polvo inorgánico (mineral o metálico)	smog (contaminación ambiental)
			ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0
Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1			0			4
Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1			0			4
Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1			0			3
Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1			0			
Gestiona tramites de interés empresarial	1	1			0			
Ejecuta acciones	1	1			0			
Mide resultado	1	1			0			
Elaboración de horarios	1	1			0			
Coordinación de inversión	1	1			0			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores químicos de la recepción

Tabla 3.11: Matriz de factores químicos de la recepción

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES QUÍMICOS			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	polvo orgánico	polvo inorgánico (mineral o metálico)	smog (contaminación ambiental)
			RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0
Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1			0			
Comprobación de habitación	1	1			0			
Check in	1	1			0			
Check out	1	1			0			
Atención al cliente	1	1			0	7		3
Recepción de paquetería	1	1			0			
Manejo de dinero	1	1			0			
Manejo de conflictos	1	1			0			
Solución de problemas	1	1			0			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores químicos de las habitaciones

Tabla 3.12: Matriz de factores químicos de las habitaciones

ÁREA / DEPARTAMENTO		PROCESO ANALIZADO	INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES QUÍMICOS		
AMA DE LLAVES	CAMARERO		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	polvo orgánico	polvo inorgánico (mineral o metálico)	smog (contaminación ambiental)
		Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	3	3	4
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1	3	3	3
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1	4	3	3
		entrega lista de habitaciones	1	0	1			
		Área de lavado y planchado	1	0	1			
		Almacenamiento de productos	1	0	1			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores químicos de la cocina

Tabla 3.13: Matriz de factores químicos de la cocina

INFORMACIÓN GENERAL				FACTORES QUÍMICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	polvo orgánico	polvo inorgánico (mineral o metálico)	smog (contaminación ambiental)
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	0	1		3	
		Almacenamiento de alimentos	1	0	1			
		Preparación de alimentos	1	0	1			
		Servicio	1	0	1			
		Coordina la limpieza del local	1	0	1	3		

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores biológicos de la administración

Tabla 3.14: Matriz de factores biológicos de la administración

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES BIOLÓGICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	animales peligrosos (salvajes o domésticos)	animales venenosos y ponzoñosos	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0				
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0				
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0				
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0				
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0				
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0				
		Ejecuta acciones	1	1	0				
		Mide resultados	1	1	0				
		Elaboración de horarios de trabajo	1	1	0				
		Coordinación de inversión	1	1	0				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores biológicos de la recepción

Tabla 3.15: Matriz de factores biológicos de la recepción

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES BIOLÓGICOS			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO			animales peligrosos (salvajes o domésticos)	Animales venenosos y ponzoñosos	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)
		TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.				
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0			
		Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0			
		Comprobación de habitación	1	1	0			
		Check in	1	1	0			
		Check out	1	1	0			
		Atención al cliente	1	1	0			
		Recepción de paquetería	1	1	0			
		Manejo de dinero	1	1	0			
		Manejo de conflictos	1	1	0			
		Solución de problemas	1	1	0			

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores biológicos de las habitaciones

Tabla 3.16: Matriz de factores biológicos de las habitaciones

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES BIOLÓGICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	animales peligrosos (salvajes o domésticos)	animales venenosos y ponzoñosos	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)
			AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1		1	
Limpieza de áreas públicas	1				1				3
Limpia y desinfecta baños	1				1				3
entrega lista de habitaciones	1				1				
Área de lavado y planchado	1				1				
Almacenamiento de productos	1				1				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores biológicos de la cocina

Tabla 3.17: Matriz de factores biológicos de la cocina

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES BIOLÓGICOS							
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	animales peligrosos (salvajes o domésticos)	animales venenosos y ponzoñosos	presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	1					
		Almacenamiento de alimentos	1	1				3	
		Preparación de alimentos	1	1					
		Servicio	1	1					
		Coordina la limpieza del local	1	1					

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores ergonómicos de la administración

Tabla 3.18: Matriz de factores ergonómicos de la administración

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES ERGONÓMICOS				
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total		sobrefuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs
			Mujeres No.	Hombres No.					
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0	3	3		
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0		3		7
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0	3		7	
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0		3		
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0				7
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0		4		
		Ejecuta acciones	1	1	0		3		
		Mide resultados	1	1	0		3		7
		Elaboración horarios	1	1	0		4		3
		Coordinación de inversión	1	1	0		3		

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores ergonómicos de la recepción

Tabla 3.19: Matriz de factores ergonómicos de la recepción

INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES ERGONÓMICOS							
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total			sobresfuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs
			Mujeres No.	Hombres No.						
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0			3	3	3
		Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0			3	8	
		Comprobación de habitación	1	1	0			3		
		Check in	1	1	0			7		
		Check out	1	1	0			7		
		Atención al cliente	1	1	0			4	4	
		Recepción de paquetería	1	1	0		3	3	7	
		Manejo de dinero	1	1	0					4
		Manejo de conflictos	1	1	0					
		Solución de problemas	1	1	0					

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores ergonómicos de las habitaciones

Tabla 3.20: Matriz de factores ergonómicos de las habitaciones

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES ERGONÓMICOS					
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	sobresfuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs
			AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	4	3
Limpieza de áreas públicas	1	0			1	4	3	5	7	
Limpia y desinfecta baños	1	0			1	4	3	5	7	
entrega lista de habitaciones	1	0			1	4			3	
Área de lavado y planchado	1	0			1	5	3	5	8	
Almacenamiento de producto	1	0			1	5	6	6	8	

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores ergonómicos de la cocina

Tabla 3.21: Matriz de factores ergonómicos de la cocina

		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES ERGONÓMICOS					
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	sobresfuerzo físico	levantamiento manual de objetos	movimiento corporal repetitivo	Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)	uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs
			COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	0	1	5	6
Almacenamiento de alimentos	1	0			1	5	6	5	7	
Preparación de alimentos	1	0			1				5	
Servicio	1	0			1				5	3
Coordina la limpieza del local	1	0			1	3	3		5	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores psicosociales de la administración

Tabla 3.22: Matriz de factores psicosociales de la administración

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES PSICOSOMÁTICOS																	
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total			Trabajo nocturno	Trabajo a presión	Alta responsabilidad	Minuciosidad de la tarea	Trabajo monótono	Inestabilidad en el empleo	Déficit en la comunicación	Inadecuada supervisión	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Desmotivación e insatisfacción laboral	Agresión o maltrato (palabra y obra)	Trato con clientes y usuarios	Amenaza delincuencia	Manifestaciones psicosomáticas
			Mujeres No.	Hombres No.															
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0	3		4	3			5		3	3	3			3
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0	3		4	3			3	3			3	3		
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0	3		4	3			3	4	3		3	4		4
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0	3		4	3			4	5	4	3		4		7
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0	3		4	3			5	3	3			3		3
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0	3		4	3			3				4	3	7	5
		Ejecuta acciones	1	1	0	3		4	3			3		3					
		Mide resultados	1	1	0	3		4	3			4	3						3
		Elaboración de horarios	1	1	0	3		4	3			3	4	4	4	3	4		
		Coordinación de inversión	1	1	0	3		4	3			4	5	5		4			5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores psicosociales de la recepción

Tabla 3.23: Matriz de factores psicosociales de la recepción

ÁREA / DEPARTAMENTO		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES PSICOSOMÁTICOS																	
		PROCESO ANALIZADO			TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Trabajo nocturno	Trabajo a presión	Alta responsabilidad	Minuciosidad de la tarea	Trabajo monótono	Inestabilidad en el empleo	Déficit en la comunicación	Inadecuada supervisión	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Desmotivación e insatisfacción laboral	Agresión o maltrato (palabra y obra)	Trato con clientes y usuarios	Amenaza delincuencia	Manifestaciones psicosomáticas	
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0	3		4	3	4			3		3		3	4	3			
		Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0	3		3	3	3			3	3								
		Comprobación de habitación	1	1	0	3		3	3	3			4	5					4			
		Check in	1	1	0	3	3	3	3	3										8		
		Check out	1	1	0	3	3	3	3	3												
		Atención al cliente	1	1	0	3	5	4	4	3			5	3		4	3	4				4
		Recepción de paquetería	1	1	0	3	3	5	3	3			4	4					5	3		4
		Manejo de dinero	1	1	0	3	5	7	4	3			4	3							7	
		Manejo de conflictos	1	1	0	3	3	5		3			4			3					3	3
		Solución de problemas	1	1	0	3	3	5		3			4			3					3	4

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores psicosociales de las habitaciones

Tabla 3.24: Matriz de factores psicosociales de las habitaciones

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES PSICOSOMÁTICOS																	
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Trabajo nocturno	Trabajo a presión	Alta responsabilidad	Minuciosidad de la tarea	Trabajo monótono	Inestabilidad en el empleo	Déficit en la comunicación	Inadecuada supervisión	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Desmotivación e insatisfacción laboral	Agresión o maltrato (palabra y obra)	Trato con clientes y usuarios	Amenaza delincuencia	Manifestaciones psicosomáticas	
AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	3		4	3	3		5	5		3	3			4
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1	3		3	3	3		5	6		3				7
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1	3		3	4	3		6	6			5			7
		entrega lista de habitaciones	1	0	1	3		5	3	3		4	3			3			3
		Área de lavado y planchado	1	0	1			4	3	5		4	3		5	5	4		4
		Almacenamiento de productos	1	0	1			5	3	3		5	5			5			5

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores psicosociales de la cocina

Tabla 3.25: Matriz de factores psicosociales de la cocina

ÁREA / DEPARTAMENTO		INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES PSICOSOMÁTICOS																
		ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO			TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Trabajo nocturno	Trabajo a presión	Alta responsabilidad	Minuciosidad de la tarea	Trabajo monótono	Inestabilidad en el empleo	Déficit en la comunicación	Inadecuada supervisión	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Desmotivación e insatisfacción laboral	Agresión o maltrato (palabra y obra)	Trato con clientes y usuarios	Amenaza delincuencia	Manifestaciones psicosomáticas
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	0	1			4	3	4			3		3		3	4	4	4	
		Almacenamiento de alimentos	1	0	1		3	3	3	4			3								
		Preparación de alimentos	1	0	1	3	4			4		3			3	5					5
		Servicio	1	0	1	3	4			4		3	3			4	4				3
		Coordina la limpieza del local	1	0	1	3	4	3	3	4		5	4			6					

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores de riesgo de accidentes mayores de la administración

Tabla 3.26: Matriz Factores de riesgo de accidentes mayores de la administración

INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES								
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total			Manejo de inflamables y/o explosivos	Recipientes o elementos a presión	Sistema eléctrico defectuoso	Transporte y almacenamiento de productos químicos	Alta carga combustible	Ubicación en zonas con riesgo de desastres
			Mujeres No.	Hombres No.							
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0			3			3
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0			3			
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0						
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0						
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0						
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0			3			
		Ejecuta acciones	1	1	0						
		Mide resultados	1	1	0						
		Elaboración de horarios	1	1	0						
		Coordinación de inversión	1	1	0						4

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores de riesgo de accidentes mayores de la recepción

Tabla 3.27: Matriz Factores de riesgo de accidentes mayores de la recepción

ÁREA / DEPARTAMENTO		PROCESO ANALIZADO	INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES				
RECEPCIÓN			TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	manejo de inflamables y/o explosivos	recipientes o elementos a presión	sistema eléctrico defectuoso	transporte y almacenamiento de productos químicos	alta carga combustible
RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0			3			3
	Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0						
	Comprobación de habitación	1	1	0						
	Check in	1	1	0						
	Check out	1	1	0						
	Atención al cliente	1	1	0			3			4
	Recepción de paquetería	1	1	0						4
	Manejo de dinero	1	1	0						
	Manejo de conflictos	1	1	0						
	Solución de problemas	1	1	0						

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores de riesgo de accidentes mayores de las habitaciones

Tabla 3.28: Matriz de factores de riesgo de accidentes mayores de las habitaciones

INFORMACIÓN GENERAL		FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES									
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total			Manejo de inflamables y/o explosivos	Recipientes o elementos a presión	Sistema eléctrico defectuoso	Transporte y almacenamiento de productos químicos	Alta carga combustible	Ubicación en zonas con riesgo de desastres
			Mujeres No.	Hombres No.							
AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1						4
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1			7			4
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1						4
		entrega lista de habitaciones	1	0	1						
		Área de lavado y planchado	1	0	1		5	7			4
		Almacenamiento de productos	1	0	1	4	6	3			4

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Factores de riesgo de accidentes mayores de la cocina

Tabla 3.29: Matriz de factores de riesgo de accidentes mayores de la cocina

INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES								
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	Manejo de inflamables y/o explosivos	Recipientes o elementos a presión	Sistema eléctrico defectuoso	Transporte y almacenamiento de productos químicos	Alta carga combustible	Ubicación en zonas con riesgo de desastres
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	0	1						4
		Almacenamiento de alimentos	1	0	1						4
		Preparación de alimentos	1	0	1	5				5	
		Servicio	1	0	1						
		Coordina la limpieza del local	1	0	1	4	4				

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Sandra Guatapi

Evaluación de la administración

Tabla 3.30: Matriz de evaluación de la administración

		INFORMACIÓN GENERAL			CUALIFICACIÓN			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DE PROCESOS	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
						RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Dirige actividades del personal	1	1	0	16	1	0
		Planifica, organiza y evalúa los programas de mantenimiento y seguridad industrial.	1	1	0	10	0	1
		Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.	1	1	0	13	0	1
		Asigna responsabilidades a los inspectores de seguridad	1	1	0	10	1	1
		Evalúa parámetros para el crecimiento de la empresa	1	1	0	8	1	1
		Gestiona tramites de interés empresarial	1	1	0	10	1	1
		Ejecuta acciones	1	1	0	7	0	0
		Mide resultados	1	1	0	7	0	1
		Elaboración de horarios	1	1	0	14	0	0
		Coordinación de inversión	1	1	0	7	3	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Evaluación de la recepción

Tabla 3.31: Matriz de evaluación de la recepción

		INFORMACIÓN GENERAL			CUALIFICACIÓN			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DE PROCESOS	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
						RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Reserva	1	1	0	17	0	0
		Coordinación con todas las áreas de la Hostal	1	1	0	7	0	1
		Comprobación de habitación	1	1	0	7	1	0
		Check in	1	1	0	6	0	2
		Check out	1	1	0	6	0	1
		Atención al cliente	1	1	0	19	2	1
		Recepción de paquetería	1	1	0	11	3	1
		Manejo de dinero	1	1	0	6	2	2
		Manejo de conflictos	1	1	0	8	1	0
		Solución de problemas	1	1	0	7	1	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

Evaluación de las habitaciones

Tabla 3.32 Matriz de evaluación de las habitaciones

INFORMACIÓN GENERAL						CUALIFICACIÓN		
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DE PROCESOS	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
						RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
AMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	17	3	1
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1	15	4	3
		Limpia y desinfecta baños	1	0	1	13	5	3
		entrega lista de habitaciones	1	0	1	9	1	0
		Área de lavado y planchado	1	0	1	14	10	3
		Almacenamiento de productos	1	0	1	7	14	1

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

Evaluación de la cocina

Tabla 3.33 Matriz de Evaluación de la cocina

		INFORMACIÓN GENERAL			CUALIFICACIÓN			
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DE PROCESOS	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
						RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
COCINA	COCINERO	Compra de productos	1	0	1	12	3	0
		Almacenamiento de alimentos	1	0	1	11	4	1
		Preparación de alimentos	1	0	1	6	8	0
		Servicio	1	0	1	11	1	0
		Coordina la limpieza del local	1	0	1	16	5	0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi

3.6.1.- Evaluación de seguridad y salud ocupacional

Para establecer esta matriz se toma en cuenta cada una de las columnas de los factores de riesgo y se evalúan de acuerdo al color

Tabla 3.34: Evaluación de seguridad y salud ocupacional

GESTIÓN PREVENTIVA					
FACTORES DE RIESGO PRIORIZADOS		FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación
Riesgos intolerables	Amenaza delincuencia	Adecuar control de guardianía	Contratar un guardia	Coordinación con guardianía	Botón de pánico
	Uso inadecuado de pantallas	Controlar el ingreso	Adecuar filtros de luz en pantallas	Mantenimiento	Medidas preventivas
	Alta responsabilidad	Sentido de responsabilidad	Mejor supervisión	Capacitaciones de responsabilidad	Manual
	Movimiento corporal repetitivo	Regulación del trabajo	Buenas prácticas de manufactura	Capacitación de las BPM	Manual
	Posición forzada	Mejorar posturas	Capacitación sobre posturas	Señalización	Uso de manual de higiene laboral
	Polvo orgánico	Controlar el ingreso	Colocar filtros de aire para las zonas afectadas	Mantenimiento	Manual
	Manifestaciones Psicosomáticas	Medidas de recreación	Áreas de recreación	Actividades de ocio	Medidas preventivas
	Manejo eléctrico	Mejor manejo de la electricidad	Control de las actividades que involucre este factor	Capacitaciones	Manual
	Piso irregular resbaladizo	Adecuar el piso	Mantenimiento del piso	Mantenimiento	Señalización sobre el piso

	Sistema eléctrico defectuoso	Cambio de cableado interno	Colocar nuevos interruptores	Mantenimiento	Señalización alto voltaje
Riesgos importantes	Temperatura elevada	Disminuir el nivel de temperatura	Regular ventilación	Mantenimiento	Medidas de corrección
	Iluminación Insuficiente	Aumentar el nivel de luz	Pintar las paredes con colores claros	Mantenimiento	Medidas de corrección
	Ruido	Disminuir el ruido provocado en las instalaciones	implementar insonorización	Mantenimiento	Políticas
	Ventilación insuficiente	Aumentar los niveles de ventilación	Regular calefacción	Mantenimiento	Cumplimiento de normas y políticas
	Espacio físico reducido	Aumentar espacio físico	Reubicación y ordenamiento de bienes muebles	Mejor distribución	Readecuación de las áreas
	Obstáculos en el piso	Levantar los obstáculos	Colocar en sus respectivos lugares	Capacitación sobre manipulación	Cumplimiento de normas
	Manipulación desprotegida	Protección adecuada	Uso de implementos	Uso de guantes, casco, uniforme	Manual
	Sobresfuerzo físico	Disminuir el esfuerzo físicos	Medidas de control	Capacitación	BPM
	Levantamiento manual de objetos	Buena manipulación de objetos	Control de las actividades que involucre este factor	Capacitación	Medidas preventivas
	Posición forzada	Mejorar posturas	Capacitación sobre posturas	Señalización	Uso de manual de higiene laboral
	Trabajo a precio	Fatiga laboral	Descanso, Break	Motivación	Medidas preventivas
	Trabajo monótono	Cambio de funciones	Descanso	Planificar	Medidas preventivas
	Déficit de comunicación	Mejorar comunicación	Integración	Asesoramiento	Medidas preventivas
	Inadecuada supervisión	Supervisión adecuada	Verificación de las funciones	Capacitación sobre el uso del manual	Manual
Malas relaciones interpersonales	Incrementar las relaciones personales	Cursos de motivación	Retiros laborales	Medidas preventivas	
Agresión o maltrato	Cuidado y prevención	Capacitación	Manejo de temperamento	Asesoramiento	
Riesgos moderados	Recipientes o elementos a precio	Manejo adecuado	Mejor manipulación	Capacitación	Medidas preventivas
	Alta carga combustible	Manejo adecuado	Mejor manipulación	Capacitación	Medidas preventivas
	Desmotivación e insatisfacción laboral	Motivación	Dar incentivos	Capacitación	Medidas preventivas

Vibración	Medir la afectación	Verificar medidas de control	Señalización	Medidas preventivas
Insalubridad	Limpieza	Utilización adecuada de productos de limpieza	Uso de guantes	Normas de higiene
Trabajo nocturno	Rotación de horarios	Verificar los distintos horarios	Planificación	Establecer cargas horarias
Trabajo en alturas	Utilización de implementos adecuados	Arnés de seguridad	Capacitaciones	Medidas preventivas
Smog	Medidas de prevención	Utilización mascarillas	Capacitación	Medidas preventivas
Sobre carga mental	Disminuir presión	Programar cargas horarias	Planificar	Medidas preventivas
Trato con clientes y usuarios	Atención adecuada de los clientes	Capacitación	Planificación	Servicio al cliente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

En relación a los factores de riesgo que se toma en cuenta para el establecimiento de los riesgos de seguridad, salud ocupacional en la hostal “RONY’S”, se debe especificar que estos datos provienen de la matriz de riesgos que se ha desarrollado en el diagnóstico situacional. En donde se los ha priorizado dependiendo del color del área donde se encuentran determinados, siendo los de la zona roja los de más alto riesgo; disminuyendo el nivel de amenaza conforme varía el color que se les asigna.

3.6.2.- Conclusiones del diagnóstico

Luego de analizar los diferentes riesgos se puede determinar los riesgos de mayor afectación para la Hostal RONY’S y son:

Administradora

Riesgo ergonómico

- Uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs
- Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)

Riesgos psicosociales

- Amenaza delincuencia
- Manifestaciones psicossomática

Recepcionista

Riesgos químicos

- Polvo orgánico

Riesgo ergonómico

- Movimiento corporal repetitivo
- Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)

Riesgos psicosociales

- Trabajo a presión
- Amenaza delincuencia

Camarero

Riesgos físicos

- Manejo eléctrico

Riesgos mecánicos

- Piso irregular resbaladizo

Riesgos químicos

- Polvo orgánico
- Smog

Riesgo ergonómico

- Posición forzada

Riesgos psicosociales

- Manifestaciones psicosomáticas

Riesgos accidentes

- Sistema eléctrico defectuosos

Cocinero

Riesgo ergonómico

- Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)

3.7 Establecer mejoras y presupuesto

Las consideraciones destinadas a lograr la mejora de la situación actual son las siguientes:

- El principal aporte realizado se ha encaminado a mejorar la poca filosofía empresarial existente en la Hostal RONY´S, ya que se ha determinado aspectos de suma importancia tales como: misión, visión, objetivos, políticas, establecimiento de procesos, responsabilidades, etc.; que sin lugar a dudas constituyen elementos que posibilitarán tener una visión mucho más clara de lo que se quiere lograr en el mediano y largo plazo, es decir permite la implementación de conceptos de planificación estratégica a las actividades desarrolladas dentro de la hostal, así también ha posibilitado la normalización de los procesos tanto en el aspecto operativo como en el área de seguridad.
- En cuanto a la normalización de los procesos se debe mencionar el beneficio planteado en función de las mejoras al desempeño laboral del personal, que consiste en la fijación de indumentarias adecuadas para desempeñar la labor.
- Contar con certificación de las (B.P.M.) y esto servirá como garantía de la hostal frente al público respecto al proceso de preparación de alimentos que ésta realiza, además vendrá a mejorar la categoría de la hostal y a proporcionarle mayor competitividad frente a la competencia local.
- En cuanto a la implementación de un manual de seguridad, el mismo que consiste en la instalación de cámaras de seguridad que

permitan mantener una vigilancia monitorizada de las instalaciones de la hostel durante las veinte y cuatro horas al día, así también el establecimiento de un sistema contra incendios; que conjuntamente posibilitarán el reforzamiento de varios aspectos tales como: el cumplimiento de procedimientos y normas de funcionamiento establecidos por el Municipio del Distrito Metropolitano y también brindarán mayor seguridad durante la estadía a los huéspedes y al personal que labora en la hostel.

3.8 Plan de capacitación

“La Capacitación debe ser considerada como una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general debe encaminarse a preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo”. (YTURRALDE, 2005, pág. 29)

La capacitación tendrá como finalidad el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar el desempeño de todo el personal, de modo que se posibilite la adaptación de éstos con las exigencias cambiantes del entorno y del momento.

El plan de capacitación se desarrollará en el área de Seguridad, de manera que sea de total conocimiento de todos los empleados de la Hostel, las nuevas medidas y normas de seguridad establecidas así también como de los huéspedes que lleguen y se encuentran hospedados en las instalaciones.

3.8.1 Cronograma de capacitación

El plan de capacitación se lo desarrollará durante dos meses y será para todos los empleados del Hostel RONY´S.

Tabla 3.35: Cronograma de capacitación

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
Tema	Tiempo	Horario/Días	Personal	Recursos
Concientización acerca de la importancia de la seguridad	2 Días/5 Horas	01-may-13	Personal especializado en la rama de seguridad a cargo del Municipio del D.M.Q.	Recursos propios de la institución determinada para impartir el curso.
Seguridad en el empleo y protección de la salud	2 Días/5 Horas	07-may-13	Personal especializado en la rama de seguridad a cargo del Instituto superior Cruz Roja Ecuatoriana.	Recursos propios de la institución determinada para impartir el curso.
Establecimiento de normas de seguridad en cuanto a prevención de accidentes	4 Días/5 Horas	01-jun-13	Personal especializado en la rama de seguridad a cargo del Cuerpo de Bomberos del Ecuador.	Recursos propios de la institución determinada para impartir el curso.
Importancia de mantener sistemas de seguridad industrial Hotelera	2 Días/5 Horas	06-may-13	Personal especializado en la rama de seguridad a cargo del Ministerio de turismo.	Recursos propios de la institución determinada para impartir el curso.
Establecimiento de un sistemas de salud ocupacional	2 Días/5 Horas	09-may-13	Personal especializado en la rama de seguridad a cargo del Municipio del D.M.Q.	Recursos propios de la institución determinada para impartir el curso.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Guatapi

CAPITULO IV

MANUAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA HOSTAL RONY'S


El objetivo del diseño del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera en la Hostal RONY'S, es de establecer un documento adecuado para dicho sistema de modo que se permita una adecuada administración, identificación, cuantificación y valoración de los riesgos asociados con el afán de eliminar o disminuirlos a valores aceptables, este consta de procedimientos que involucran alimentos e instalaciones respaldados con sus matrices formularios y formatos.


4.1.- Documentos del sistema de gestión integrado


DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	
Política del Sistema de gestión Integrado	HR.SSIH.D.01
Planificación del Sistema de Gestión Integrado	HR.SSIH.D.02
Objetivos y Metas del Sistema de Gestión Integrado	HR.SSIH.D.03
Programa del Sistema de Gestión Integrado	HR.SSIH.D.04
Glosario de términos del Sistema de Gestión Integrado	HR.SSIH.D.05
Procedimiento cero	HR.SSIH.O0
Manual de Gestión Integrado	HR.SSIH.D.06
Procedimiento para identificación de riesgos laborales.	HR.SSIH.P.01
Matriz para identificación de riesgos laborales.	HR.SSIH.M.01
Procedimiento de identificación y actualización de requisitos legales y otros requisitos; y evaluación del cumplimiento legal.	HR.SSIH.P.02
Matriz de requisitos legales y otros	HR.SSIH.M.02
Matriz de requisitos legales y evaluación del cumplimiento.	HR.SSIH.M.03
Procedimiento para definición de recursos, funciones, responsabilidad y autoridad del SSIH.	HR.SSIH.P.03
Manual de funciones y cargos del SSIH.	HR.SSIH.D.06
Procedimiento de competencia, formación y toma de conciencia.	HR.SSIH.P.04


Cronograma de capacitación SSIH.	HR.SSIH.D.07
Formulario de evaluación de competencias	HR.SSIH.F.O1
Formulario de Establecimiento de necesidades.	HR.SSIH.F.02
Formulario de Identificación del evento.	HR.SSIH.F.03
Formulario de participantes para capacitación.	HR.SSIH.F.O4
Instructivo para la limpieza de pisos y arreglo de habitaciones	HR.SSIH.I.01
Reporte de Habitaciones	HR.SSIH.D.08
Instructivo para el lavado y manejo de blancos, ropería, uniformes y ropa de huéspedes.	HR.SSIH.I.02
Formulario de proveedores	HR.SSIH.F.06
Formulario de orden de compra	HR.SSIH.F.07
Formulario de requisición.	HR.SSIH.F.08
Guía de limpieza y desinfección.	HR.SSIH.D.12
Instructivo para la preparación de alimentos.	HR.SSIH.I.05
Instructivo de manejo de desechos.	HR.SSIH.I.07
Registro de entrega recepción de desechos	HR.SSIH.F.13
Registro de Contabilización general de desechos	HR.SSIH.F.12
Registro de consumo de productos	HR.SSIH.F.09
Registro de consumo de equipos de protección	HR.SSIH.F.10
Instructivo para la operación de equipos y mantenimiento	HR.SSIH.I.08
Formulario de operación de equipos	HR.SSIH.F.01
Informe de trabajo de mantenimiento	HR.SSIH.F.02
Procedimiento para control de documentos	HR.SSIH.P.06
Matriz para control de documentos	HR.SSIH.M.03
Formulario para la solicitud de cambio de documentos	HR.SSIH.F.05
Procedimiento de respuesta ante emergencias	HR.SSIH.P.07
Instructivo de acción ante emergencias	HR.SSIH.P.08
Instructivo de uso de un extintor	HR.SSIH.P.09
Procedimiento de medición y seguimiento	HR.SSIH.P.08
Formulario de control del personal	HR.SSIH.F.11
Formulario de registro de accidentes	HR.SSIH.F.14
Formulario de informe de trabajo	HR.SSIH.F.15
Procedimiento de no conformidad, acción preventiva y acción correctiva	HR.SSIH.P.09
Formulario de no conformidad, acción preventiva y correctiva	HR.SSIH.F.14
Procedimiento para control de registros	HR.SSIH.P.10
Matriz para control de registros	HR.SSIH.M.04
Procedimientos para auditorias	HR.SSIH.P.11


Formulario de listas de verificación.	HR.SSIH.F.15
Programa para auditoria	HR.SSIH.D.11
Reporte de auditoria	HR.SSIH.D.12
Formulario de observaciones de auditoria	HR.SSIH.F.16
Procedimiento para la revisión por la dirección.	HR.SSIH.P.12
Formulario de revisión por la dirección.	HR.SSIH.F.17
Plan de contingencia	HR.SSIH.D.13


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.2			
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.00				
4.2.- ALCANCE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA EN LA HOSTAL RONY'S					
<p>El Sistema de Seguridad Industrial Hotelera con las normas OHSAS 18001:2007 se implementa en las instalaciones de la Hostal RONY'S ubicada en la ciudad de Quito.</p> <p>Para la Implantación del SSIH en la hostal, se determinaron los procesos relacionadas con las actividades y operaciones que fueron identificadas para el análisis de aspectos de seguridad industrial, salud ocupacional determinándose los siguientes procesos:</p> <p>Proceso de alojamiento</p> <p>Recepción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check In • Check Out <p>Ama de llaves</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arreglo de habitaciones • Limpieza de habitaciones • Lavado de blancos y ropa • Secado de blancos y ropa • Planchado de blancos y ropa 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.3
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.01	
4.3.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>La Hostal RONY´S de conformidad con su misión: ser una empresa hostelera que provea los mejores servicios de alojamiento y alimentación en el Distrito Metropolitano de Quito, ubicado en la Av. Atahualpa OE3-192 y Av. América a través de una atención personalizada que satisfaga y exceda las expectativas de los clientes internos y externos, por medio de una gestión efectiva que garantice la excelencia y cuidando la seguridad de sus trabajadores así como de sus clientes y huéspedes promoverá sus actividades bajo los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar los procesos en función de la excelencia empresarial, garantizando la calidad de sus servicios y generando experiencias positivas a sus clientes internos y externos. 2. Prevenir los accidentes y controlar los riesgos a los que pueden estar expuestos tanto el personal que labora en la Empresa como clientes y huéspedes. 3. Cumplir con la Legislación vigente en cuanto a especificaciones propias de los establecimientos hoteleros, Seguridad. 4. Garantizar el bienestar de colaboradores a través de su desarrollo personal en un ambiente de trabajo que dignifica su labor, genera estabilidad y motiva la innovación en el trabajo individual y colectivo. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.3
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.01	
POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<ol style="list-style-type: none"> 5. Revisar semestralmente el cumplimiento de esta Política de los Objetivos y Metas del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera Integrado con el propósito de asegurar el Mejoramiento Continuo. 6. Gestionar y proveer los recursos necesarios para el desarrollo, implementación, y mantenimiento de los planes y programas del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 7. Investigar el marco legal vigente que garantice el funcionamiento de la hostal RONY'S. 8. Investigar y definir una metodología para la identificación de peligros y evaluación de riesgos. 9. Realizar un diagnóstico sobre el cumplimiento legal y la identificación de riesgos. 10. Diseñar un manual de seguridad y salud ocupacional para la hostal "RONY'S" (Plan de Mejoras y Presupuesto) 11. Elaborar un plan de implementación del manual de seguridad industrial en la hostal "RONY'S" (Cronograma/ Presupuesto). 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.01		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.3		
POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA					
<p>12. Realizar un plan de contingencia, que posibilite una adecuada evacuación tanto del personal como de la clientela del Hostal "RONY'S".</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
4.4.- PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>1.- Objeto</p> <p>Establecer la metodología para identificar, actualizar y tener acceso a los requisitos legales que tengan relación directa con los aspectos de riesgos del trabajo identificados en la Hostal RONY'S</p> <p>2.- Alcance</p> <p>Dicho procedimiento se aplica a todos los requerimientos existentes legales, regulares y otros requisitos impuestos por la norma desde el punto de vista de la seguridad y salud ocupacional. Aprobados por el estado Ecuatoriano en el cual presente relación directa con los aspectos de calidad y los riesgos identificados en cada uno de los procesos vigentes desempeñados en la Hostal RONY'S.</p> <p>3.- Responsabilidades y autoridades</p> <p>3.1.- Representante de SSIH</p> <p>Revisar el cumplimiento de los requisitos legales del SSIH de la Hostal y aprobar:</p> <p>El presente procedimiento y las matrices HR.SSHI.M.02 y HR.SSHI.M.03.</p> <p>Revisar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al SSIH de la Hostal</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>Identificar y gestionar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al SSIH de la Hostal RONY'S</p> <p>4.- Descripción del procedimiento</p> <p>4.1.- Requisitos legales aplicables</p> <p>Para ser denominados requisitos legales deben cumplir con siguientes criterios.</p> <p>Existen rangos de variaciones permisibles relativos a las especificaciones de los procesos y productos.</p> <p>Existen límites permisibles relativos a las exposiciones a riesgos laborales.</p> <p>Cuando se han establecido criterios de actuación específicos relativo a aspectos de calidad, de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Cuando existen prohibiciones específicas relativas a especificaciones de productos o procesos de seguridad y salud ocupacional</p> <p>4.2.- Metodología para la identificación y actualización de requisitos legales</p> <p>El coordinador designado del SSIH, elaborará un informe anual de cambios o nuevos requisitos. Cuando se presenten nuevas disposiciones o requisitos el coordinador analizará y actualizará la matriz de requisitos de acuerdo a la reglamentación impuesta HR.SSIH. M.01.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>El coordinador del SSIH, implementará las disposiciones que sean aplicables para la Hostal y las que no el mismo se encargará de descartarlos.</p> <p>Todos aquellos documentos legales que se incluirán para la identificación de los requisitos legales son todas las leyes, reglamentos, ordenanzas u otros aspectos legales que en materia de especificaciones del servicio, producto ó proceso, de seguridad y salud ocupacional, tengan relación con la identificación y evaluación de los riesgos laborales significativos que se identificarán en la matriz de Identificación y Evaluación HR.SSIH.M.01.</p> <p>El coordinador será el encargado de archivar los requisitos legales de aplicación tanto el archivo físico como electrónico a través de la actualización de la Matriz de requisitos legales HR.SSIH.02. Relacionadas de forma directa.</p> <p>4.3.- Metodología para la identificación y actualización de otros requisitos</p> <p>El Coordinador del SSHI con el apoyo de la Dirección, a través de la revisión de los contratos, convenios y demás compromisos suscritos, incorpora aquellos requeridos que se debe cumplir, desarrollar o tomar acción y se incluye en la Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos HR.SSIH.M.02.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>4.4.- Metodología para la elaboración de la matriz de requisitos legales y otros requisitos</p> <p>La matriz consta de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumento legal Documento jurídico con que se prueba o se puede justificar • Artículo Referencia puntual del Instrumento Legal que hace relación al requerimiento específico sobre la actividad • Tema de seguridad y salud ocupacional. Hace referencia al tema de la normativa tomado como requerimiento legal. • Criterio / límite de control Son las actividades que evidencian el cumplimiento del requisito legal. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<ul style="list-style-type: none"> <p>• Criterio / límite de control</p> <p>Son las actividades que evidencian el cumplimiento del requisito legal.</p> <p>• Evidencia de cumplimiento</p> <p>Se hace referencia al requerimiento puntual establecido por la norma o por la Empresa para dar cumplimiento al requerimiento legal.</p> <p>• Frecuencia de medición</p> <p>Establece la periodicidad del monitoreo, criterio / límite de control para el cumplimiento del requisito legal.</p> <p>• Responsable</p> <p>Es el responsable para realizar el Criterio / Límite de Control del requerimiento legal.</p> 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>4.5.- Metodología para la evaluación del cumplimiento de requisitos legales</p> <p>4.5.1.- Auditorías internas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Todas las autoridades internas serán analizadas por el Administrador del Hostal RONY'S con el objetivo principal de verificar que cada uno de los criterios impuestos por auditoria se cumpla.</p> <p>Los criterios de auditoría que sirven de base para la ejecución de las auditorías internas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Normas OHSAS 18001:2007 2. Requisitos legales para la gestión de seguridad. 3. Manual del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 4. Procedimientos del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 5. Instructivos del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02	
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.		
<p>6. Formularios y registros del sistema de seguridad industrial hotelera.</p> <p>Cada uno de los incumplimientos legales serán gestionados, mediante el levantamiento de no conformidades y a través del procedimiento de no conformidades y acciones correctivas HR.SSHI.P.09.</p> <p>4.5.2 Evaluación interna de cumplimiento de requisitos legales</p> <p>El representante de la Dirección y el Coordinador del SSIH realizarán una revisión del cumplimiento legal una vez al año, utilizando la Matriz HR.SSIH.M.03, en dicha Matriz se indicará el estado del cumplimiento.</p> <p>En caso de presentarse un incumplimiento legal, se procederá a levantar un registro de no conformidad, con el fin de dar el tratamiento correspondiente, de acuerdo al procedimiento de no conformidad y acción correctiva HR.SSIH.P.09.</p> <p>Además, de realizarse alguna actualización respecto a inclusión o eliminación de requisitos legales tanto en la Matriz HR.SSIH.M.02 como en la HR.SSIH.M.03, se registrará como revisión en el recuadro que consta al inicio de cada Matriz.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.02		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.4		
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.					
<p>5.- Referencias</p> <p>OHSAS 18001:2005</p> <p>HR.SSIH.M.01: Matriz para la identificación y evaluación de riesgos laborales en la hostal RONY'S</p> <p>HR.SSIH.M.02: Matriz de requisitos legales y otros requisitos</p> <p>HR.SSIH.M.03: Matriz de evaluación de requisitos legales y otros requisitos</p> <p>HR.SSIH.P.09: Procedimiento de no conformidades para acciones correctivas y preventivas</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S		SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA			NORMA: OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.5	
		CÓDIGO: HR.SSIH.M.02				
4.5.- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.						
Últimas Actualizaciones						
Revisión.	Fecha:	Motivo:				
		Versión original				
INSTRUMENTO LEGAL	ARTÍCULO	TEMA O ASPECTO	CRITERIO/LÍMITE DE CONTROL	EVIDENCIAS CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 547	Capítulo III, Gestión de La Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo	Obligaciones de los empleadores	Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.	Informe de monitoreo	Anual	SSIH
	Capítulo III, Gestión de La Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo	Obligaciones de los empleadores	En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales	Informe de monitoreo	Anual	SSIH

<p>Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, 16 de noviembre de 1986</p>	<p>Título Segundo Capítulo VIII De la Prevención y Control de Incendios. Art. 81-85</p>	<p>Planes de emergencia en caso de incendios.</p>	<p>Los planes de contingencias deberán ser implementados, mantenidos, y probados periódicamente a través de simulacros. Los simulacros deberán ser documentados y sus registros de control. La falta de registros estarán disponibles para la entidad constituirá prueba de incumplimiento de la presente disposición</p>	<p>Registro de simulacros</p>	<p>Anual</p>	<p>SSIH</p>
	<p>Título V PROTECCIÓN COLECTIVA Capítulo I PREVENCIÓN DE INCENDIOS.- NORMAS GENERALES. Art. 146</p>	<p>Pasillos, corredores, puertas y ventanas.</p>	<p>Los planes de contingencias deberán ser implementados, mantenidos, y probados periódicamente a través de simulacros. Los simulacros deberán ser documentados y sus registros estarán disponibles para la entidad de control. La falta de registros constituirá prueba de incumplimiento de la presente disposición</p>	<p>Registro de simulacros</p>	<p>Anual</p>	<p>SSIH</p>
	<p>Título V PROTECCIÓN COLECTIVA Capítulo V LOCALES CON RIESGO DE EXPLOSIÓN. Art. 162 y 163</p>	<p>Riesgos de explosión</p>	<p>Los planes de contingencias deberán ser implementados, mantenidos, y probados periódicamente a través de simulacros. Los simulacros deberán ser documentados y sus registros de control. La falta de registros estarán disponibles para la entidad constituirá prueba de incumplimiento de la presente disposición</p>	<p>Registro de simulacros</p>	<p>Anual</p>	<p>SSIH</p>

	Capítulo V MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS Art.53,t4,72	Riesgos, físicos, químicos y biológicos.	Obligatoriedad en el uso de los implementos de Seguridad y Cumplimiento con los procedimientos para la realización de las diferentes actividades.	Observación en sitio	Diario	SSIH
	Título III APARATOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS Capítulo VI HERRAMIENTAS MANUALES. Art. 95,96.	Equipos de la Hostal	Obligatoriedad en el uso de los implementos de Seguridad y Cumplimiento con los procedimientos para la realización de las diferentes actividades.	Observación en sitio	Diario	SSIH
	Título III APARATOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS Capítulo II PROTECCIÓN DE MAQUINAS. Art.76,77,78	Protecciones y guardas.	Obligatoriedad en el uso de los implementos de Seguridad y Cumplimiento con los procedimientos para la realización de las diferentes actividades.	Observación en sitio	Diario	SSIH
	V MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES POR FACTORES FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS. Art. 67	Manejo de desechos sólidos	Realizar la entrega de los desechos para su adecuado manejo, únicamente a las personas autorizadas para el efecto por el DM o por las autoridades seccionales que tengan la delegación respectiva.	Instructivo general de manejo de desechos sólidos	Mensual	SSIH
	Capítulo II EDIFICIOS Y LOCALES. Art.22,23,24,25	Superficies de ubicación en los locales y puestos de trabajo	Obligatoriedad en el uso de los implementos de Seguridad y Cumplimiento con los procedimientos para la realización de las diferentes actividades.	Observación en sitio	Anual	SSIH
Convenio OIT 148 Medio ambiente de Trabajo.		Protección de los trabajadores contra riesgos profesionales debido a contaminación de aire, el ruido y las vibraciones	Obligatoriedad en el uso de los implementos de Seguridad y Cumplimiento con los procedimientos para la realización de las diferentes actividades.	Observación en sitio	Mensual	SSIH

DECISIÓN 584 DE LA C.A.N. INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECISIÓN 584"ACUERDO DE CARTAGENA	CAPÍTULO II POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Art.4-10	Mejoramiento de las condiciones de trabajo	Obligaciones de Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Mensual	SSIH
RESOLUCIÓN 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	CAPÍTULO I GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Art.1-9	Aspectos de gestión	Obligaciones de Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Mensual	SSIH
REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL RESOLUCIÓN No. 172- I.E.S.S. DE LA HIGIENE INDUSTRIAL	Capítulo II DE LA ILUMINACIÓN Art. 6	Superficies de ubicación en los locales y puestos de trabajo	Mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Diario	SSIH
	Título Tercero DE LAS OBLIGACIONES, PROHIBICIONES, RECLAMOS Y SANCIONES Capítulo II DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Art. 98-103	Personal de la Hostal	Mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Diario	SSIH
REGLAMENTO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA. NORMA: Decreto Ejecutivo 3253 STATUS: Vigente PUBLICADO: Registro Oficial 696 FECHA: 4 de Noviembre de 2002	TÍTULO IV REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN CAPÍTULO I PERSONAL	Requisitos higiénicos del personal de la Hostal	Mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Diario	SSIH
	CAPÍTULO V ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN Art. 52-59	Almacenamiento de los alimentos	Mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Observación en sitio	Diario	SSIH

HOSTAL RONY'S



SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA

CÓDIGO: HR.SSIH.D.02

NORMA:
OHSAS 18001
CLAÚSULA: 4.6

4.6.- MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS.

Últimas actualizaciones

Revisión.	Fecha:	Motivo:
		Versión Original

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE ACCIÓN	AÑO DE OBJETIVOS Y METAS											
					1 ^{er} Trimestre			2 ^{do} Trimestre			3 ^{er} Trimestre			4 ^{to} Trimestre		
					Mes1	Mes2	Mes3	Mes4	Mes5	Mes6	Mes7	Mes8	Mes9	Mes10	Mes11	Mes12
REDUCIR LOS RIEGOS FÍSICOS	60 % Se cuantificará mensualmente Utilizar utensilios y maquinaria en buen estado.	Limpiar y asear pisos e instalaciones Utilizar utensilios y maquinaria en buen estado.	1. Diagnóstico de instalaciones.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x			x			x			x		
			2. Mantenimiento de la maquinaria.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			3. Toma de conciencia.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
REDUCIR LOS RIEGOS MECÁNICOS	45 % Se cuantificará trimestral	Implementar un sistema de capacitación del propio personal	1. Diagnóstico de instalaciones.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x			x			x			x		
			2. Toma de conciencia			x			x		x				x	
REDUCIR LOS RIEGOS QUÍMICOS	20%. Se cuantificará semestral	Utilizar recipientes adecuados para los químicos.	1. Invertir en elementos adecuados para los químicos.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x						x					
			2. Toma de conciencia.		x		x		x		x		x		x	
REDUCIR LOS RIEGOS BIOLÓGICOS	40% Se cuantificará trimestral	Capacitación, utilización y control operacional de seguridad	1. Capacitación en riesgos laborales y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x			x			x			x		

			2. Creación de formato para registros.		x													
REDUCIR LOS RIEGOS ERGONOMICOS	60% Se cuantificará mensualmente	Capacitación sobre ergonomía.	1. Capacitación y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x			x			x			x				
			2. Motivación al trabajo con calidad.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
REDUCIR LOS RIEGOS PSICOSOCIALES	20% Se cuantificará mensualmente Supervisión del trabajo	Mejorar comunicación entre empleado y empleador Supervisión del trabajo	1. Capacitación y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x						x							
			2. Motivación al trabajo con calidad.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			3. Mejorar la comunicación.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S		SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		NORMA: OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.7	
		CÓDIGO: HR.SSIH.F.01			
4.7.- PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA					
Últimas actualizaciones					
Revisión.	Fecha:	Motivo:			
		Versión Original			

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE ACCIÓN	AÑO DE PROGRAMA DE SEGURIDAD											
					1 ^{er} Trimestre			2 ^{do} Trimestre			3 ^{er} Trimestre			4 ^{to} Trimestre		
					M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
REDUCIR LOS RIEGOS FÍSICOS	50 % Se cuantificará trimestral	Limpiar y asear pisos e instalaciones	1. Diagnóstico de instalaciones.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x			x			x			x		
			2. Mantenimiento de la maquinaria.			x			x			x			x	
	3. Toma de conciencia.		x				x			x			x			
	TOTAL PROGRAMADO %		2		1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	
	TOTAL EJECUTADO %															
	Utilizar utensilios y maquinaria apropiada.		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %													
REDUCIR LOS RIEGOS MECÁNICOS	25 % Se cuantificará bimensual	Tomar acciones de corrección y orden	1. Diagnóstico situacional.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x		x		x		x		x		x	
			2. Motivación		x		x		x		x		x		x	
	3. Capacitaciones.				x		x		x		x		x		x	
	4. Toma de conciencia.		x			x	x		x	x		x	x		x	
	TOTAL PROGRAMADO %		3		1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	
	Utilizar utensilios y maquinaria apropiada.		TOTAL EJECUTADO %													
			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %													
REDUCIR LOS RIEGOS QUÍMICOS	30%. Se cuantificará semestral	Implementar acciones de uso de protección	1. Invertir en elementos adecuados para los químicos.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	x						x					
			2. Toma de conciencia.			x						x				
			TOTAL PROGRAMADO %		1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
			TOTAL EJECUTADO %													
			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %													
REDUCIR LOS RIEGOS BIOLÓGICOS	20% Se cuantificará trimestral	Capacitación, utilización y control	1. Capacitación en riesgos laborales y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera			x			x			x			x
			2. Creación de formato para registros.		x			x			x			x		

		operacional de seguridad	TOTAL PROGRAMADO %		1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
			TOTAL EJECUTADO %													
			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %													
REDUCIR LOS RIEGOS ERGONOMICOS	80% Se cuantificará mensualmente	Capacitación sobre ergonomía.	1. Capacitación y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Gestión Integrado	x			x			x			x		
			2. Motivación al trabajo con calidad.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			TOTAL PROGRAMADO %		2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
			TOTAL EJECUTADO %													
			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO													
REDUCIR LOS RIEGOS PSICOSOCIALES	50% Se cuantificará de forma mensual	Mejorar comunicación entre empleado y empleador	1. Capacitación y toma de conciencia.	Coordinador del Sistema de Gestión Integrado	x			x			x			x		
			2. Motivación al trabajo con calidad.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			3. Mejorar la comunicación.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	TOTAL PROGRAMADO %	3	2		2	3	2	2	3	2	2	3	2	2		
Supervisión del trabajo	Supervisión del trabajo	TOTAL EJECUTADO %														
		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO %														

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	
4.8.- PROCEDIMIENTO CERO		
<p>1.- Objeto Definir el procedimiento base para la creación y edición de los documentos del SSIH.</p> <p>2.- Alcance Aplica a todos los documentos elaborados para el SSIH en la Hostal RONY'S</p> <p>3.- Responsabilidades El encargado o coordinador asegurar que los documentos cumplan lo establecido en el presente procedimiento. El recepcionista se encargara de asegurar que los documentos cumplan lo establecido en el presente procedimiento. Todo el personal a cargo de las diferentes áreas del la hostel RONY'S cuando requiera elaborar documentación perteneciente al SSIH, deberá cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.</p> <p>4.- Descripción del procedimiento 4.1.- Tipos de documentos Los documentos del SSIH son Manuales, Procedimientos, Instructivos, Formularios, Matrices, Documentos Internos y Externos</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	

PROCEDIMIENTO CERO

Formato para documentos

Al formato se los divide en tres partes:

Cabecera

Cuadro establecido para registrar los datos de identificación del documento de acuerdo al siguiente detalle:

A.- Nombre y logotipo de la hostel RONY´S


Se colocará en el margen superior izquierdo.


B.- Sitio de aplicación


Figura 01





Identifica el lugar en donde se aplica el SSIH.


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	
PROCEDIMIENTO CERO		
<p>C.- Nombre del sistema de gestión Indica el Sistema de Gestión al que pertenece el documento y las Normas OHSAS aplicables.</p> <p>D.- Cláusulas Indica las cláusulas de las Normas OSHAS que cumple el documento.</p> <p>E.- Código Indica el código del documento que se está describiendo, el cual tiene el siguiente formato, HR-.SSIH.-SS, en donde:</p> <p>HR Identifica el sitio de aplicación del SSIH. Hostal RONY´S</p> <p>SSIH Identifica al Sistema de Seguridad una sigla para identificar el área responsable de la aplicación del documento.</p> <p>Se utiliza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Operaciones • M Mantenimiento • S Seguridad • A Administrativo • U una sigla que identifica el tipo de documento. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	
PROCEDIMIENTO CERO		
<p>Se utiliza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P Procedimiento • M Matriz • D Documento General (Política, Alcance, Manual, etc.). • I Instructivo • F Formulario <p>Nombre del documento</p> <p>Se registra el nombre del documento.</p> <p>4.2.2.- Contenido del documento</p> <p>Objeto</p> <p>Describe los que se pretende lograr con el documento, se deben usar los verbos en infinitivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcance <p>Identifica las áreas en las cuales se aplica el documento, determina claramente donde comienza y donde termina el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades <p>Establece las áreas y/o funcionarios responsables de la aplicación del documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del procedimiento <p>Indica en forma lógica y secuencial todas las actividades, operaciones, pasos, controles y registros necesarios para cumplir con el documento.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	
PROCEDIMIENTO CERO		
<p>Quando sea aplicable debe constar, las responsabilidades de terceros relacionados con el documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referencias Menciona los documentos con los cuales tiene relación o se ampara el documento, como: leyes, reglamentos, disposiciones legales y administrativas, acuerdos, ordenanzas, convenios que versen sobre el tema. • Formularios Todos aquellos que en formatos adecuados se requieren para la ejecución del documento. • Anexos Incluye información que es soporte del documento <p>4.2.3.- Parte inferior de primera página Cuadro destinado para registrar a los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento. Se recomienda colocar este cuadro solamente en la primera hoja del documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora Registra el nombre y la firma del funcionario que elabora el documento. • Revisa Registra el nombre y la firma del funcionario que revisa el documento. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00	
PROCEDIMIENTO CERO		
<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba Registra el nombre y la firma del funcionario que aprueba el documento. • Fechas Se registran las fechas de: elaboración, revisión y aprobación del documento <p>4.2.4.- Pie de página</p> <p>Se escribe el nombre del sistema de seguridad industrial hotelera y el número de página.</p> <p>4.3.- Formato para la presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y tamaño de papel Bond blanco de 75 gramos, INEN A4 • Espacio entre líneas 1.5 • Márgenes de las páginas Superior 3cm, Inferior 3cm, Derecho 3cm, Izquierdo 3cm con excepciones especiales. • Numeración de páginas Números arábigos en forma secuencial en el pie de página inferior derecha. • Cabecera de página De acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2.1. Letra mayúscula, en negrilla, Arial 12. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.00		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.8		
PROCEDIMIENTO CERO					
<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de firmas de responsabilidad Debe ir en la parte inferior de la primera página de cada documento con letra Arial 9 y en negrillas. • Normas APA Letra cursiva Arial 12. • Títulos y subtítulos Con mayúsculas, letra Arial 12. • Cuerpo del documento Los cuadros y tablas que se incluyen en cualquier documento, tendrán tipo de letra Arial con tamaño y espacios ajustables al contenido. <p>4.4.- Otros documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos externos tienen su propia identificación. • Documentos internos como memorias, bitácoras y otros circunstanciales no están obligados a cumplir necesariamente con el formato establecido en el presente procedimiento. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
4.9.- GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Accidente: Acontecimiento no deseado, que trae como consecuencias lesiones a las personas y/o daños a las propiedades o ambiente.</p> <p>Acción correctiva: Acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada.</p> <p>Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.</p> <p>Aguas negras y grises: Residuo de agua, de composición variada, proveniente de un proceso de actividad doméstica, en el cual su composición inicial ha sufrido una degradación. Las aguas negras provienen de los baños, y las aguas grises de cocina y lavandería.</p> <p>Aguas residuales: Las aguas de composición variada provenientes de las descargas de usos municipales, industriales, comerciales, de servicios agrícolas, pecuarios, domésticos, incluyendo fraccionamientos y en general de cualquier otro uso, que hayan sufrido degradación en su calidad original.</p> <p>Análisis de causa: Proceso en el que se identifica y define la causa o causas raíces o potenciales que generan una no conformidad.</p> <p>Argumentación: Explica con criterios argumentativos, como se valora una no conformidad, un riesgo y un impacto ambiental.</p> <p>Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.</p> <p>Auditado: Persona y/o proceso que recibe directamente una auditoria y presenta evidencias.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Auditor líder: Auditor que coordina al grupo auditor y es el responsable de la planificación, ejecución y seguimiento</p> <p>Auditor: Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría</p> <p>Auditoria: Investigación sistemática sobre los métodos y procedimientos de trabajo en una organización, en la medida en que son relevantes para los aspectos de calidad, de seguridad y salud ocupacional y ambientales. El resultado es el informe de auditoría que presenta los puntos problemáticos en el funcionamiento de la organización en los tres aspectos que presenta los puntos problemáticos en el funcionamiento de la organización en los tres aspectos</p> <p>Auditoria de suficiencia: Consiste en la revisión de los documentos del SGI durante la fase de Preparación de Auditoria.</p> <p>Autoridad: Toma decisiones dentro del SGI.</p> <p>Bitácora: Registro diario de actividades operativas realizadas en la Hostal RONY'S.</p> <p>Breaker: Interruptor de protección térmica y por sobre corriente.</p> <p>Característica clave: Son elementos importantes del control operativo: Parámetros y variables de operación.</p> <p>Comunicación: Cualquier medio a través del cual se solicita o entrega información (escrita, radial, televisivo, prensa, teléfono, correo electrónico).</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Comunicación interna: Documento procedente de cualquier área, implicada en la gestión integrada de la Hostal RONY'S</p> <p>Comunicación externa: Documento procedente de organizaciones estatales competentes como: Ministerio del Ambiente, Distrito Metropolitano de Quito, Ministerio de Relaciones Laborales, IESS, INEN y de Empresas o vecinos que tengan relación con el Sistema de Gestión Integrado y su desempeño.</p> <p>Comunidad: Es la población directamente afectada por el desarrollo de una actividad.</p> <p>Conclusión de auditoría: Es el resultado de la evaluación de los hallazgos de Auditoría y del estado de eficacia de SGI.</p> <p>Condiciones anormales: Actividad desarrollada periódicamente o eventualmente bajo condiciones controladas.</p> <p>Condiciones emergentes: Situación no esperada, eventual que provoca daños o pérdidas.</p> <p>Condiciones normales: Actividad ejecutada diaria y rutinariamente bajo condiciones controladas.</p> <p>Contingencia: Posibilidad o riesgo de que suceda una cosa. Por lo que se debe estar preparado para cualquier contingencia.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Copia controlada: Documento del SGI, que se entrega a las áreas que deben disponer de una copia del documento, registrando su distribución.</p>		
<p>Criterio de auditoría: Es el conjunto de políticas, manual, procedimientos, instructivos, formularios y documentos legales externos, normas, aplicables como referencia para una auditoría.</p>		
<p>Criterio operativo: Concepto técnico operativo del que se desprenden valores de variables y parámetros que definen los rangos y límites en los cuales se debe operar o realizar una actividad operativa, para controlar aspectos de calidad, de seguridad y salud ocupacional significativos.</p>		
<p>Desastre: Perturbación total de un sistema en que la capacidad de la organización o de la comunidad no es suficiente para atender el evento, requiriendo ayuda externa o internacional.</p>		
<p>Desecho orgánico: Residuo compuesto con materia orgánica como: residuos de comida y residuos de jardín. Además, se consideran los contaminados con restos de comida y papel higiénico.</p>		
<p>Desecho sólido: Denominación genérica de cualquier tipo de productos sólidos residual o basuras, procedente de la actividad humana o industrial, también considerados como residuos.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Desechos peligrosos: Aquellos residuos que por su naturaleza y cantidad, son potencialmente peligrosos para la salud humana o el medio ambiente, y requieren de un tratamiento o técnicas de eliminación para terminar o controlar su peligro, que contenga algún compuesto o compuestos que requieren especial precaución en su almacenamiento. (Residuos que pueden ser corrosivos, reactivos, tóxicos, inflamables y de peligro biológico).</p> <p>Desecho no peligroso: Es aquel que no representa un riesgo hacia el hombre y el medio ambiente.</p> <p>Diagrama de flujo de procesos: Gráfico de secuencia de los procesos.</p> <p>Dictamen general: Indica de forma general las no conformidades, los riesgos de trabajo y los impactos ambientales que se generan en un proceso y que acciones deben tomarse, cuando estos sean significativos.</p> <p>Documento: Es toda información y su medio de soporte.</p> <p>Documento controlado: Documento que cumple con la administración definida en el procedimiento HR.SSIH.D.06</p> <p>Documento externo: Son leyes, normas, procedimientos y otros documentos que provengan de las diferentes áreas externas a la Hostal RONY'S y de otras Instituciones públicas o privadas. Estos documentos no cumplen con el formato definido para el SGI.</p> <p>Drenaje: Evacuar cantidades pequeñas de un producto.</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>EEQ: Empresa Eléctrica Quito.</p> <p>Emergencia: Toda perturbación parcial o total de un sistema que puede poner en peligro su estabilidad o seguridad, y requerir para su manejo recursos y procedimientos diferentes a los normales y la modificación temporal, parcial o total de la organización para atenderla, puede ser causada por eventos de origen accidental o no, y de ser de carácter técnico o natural.</p> <p>Empleados: Trabajadores permanentes o de empresas contratistas que laboran para la Hostal RONY´S, en forma ocasional.</p> <p>Energía renovable: Las energías renovables son la energía solar, la energía eólica, la energía hidráulica y diferentes tipos de combustibles biológicos. La característica básica de la energía renovable, es que puede ser regenerada dentro de un período de tiempo predecible, con la excepción del sol que genera energía constantemente</p> <p>Escombros: Desecho proveniente de las construcciones y demoliciones de casas, edificios y otro tipo de edificaciones.</p> <p>Explosión: Una detonación de cualquier forma debido a una fuente de calor por fricción, impacto, choque, etc.; con una liberación muy amplia de energía en poco tiempo creando presiones muy elevadas.</p> <p>Extinción: Separación de alguno de los tres elementos que se encuentran juntos durante la combustión: Calor, Combustible, Oxígeno.</p>		


<p>HOSTAL RONY'S</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA</p>	<p>NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9</p>
	<p>CÓDIGO: HR.SSIH.D.04</p>	
<p>GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA</p>		
<p>Evaluación: Revisión de cumplimiento de los parámetros medidos frente a los índices y especificaciones definidos.</p> <p>Evidencia objetiva: Dato que sustenta la existencia o veracidad de algo. Los datos pueden ser documentos, resultados de observación, de entrevistas, condiciones operativas, resultados de medición, etc.</p> <p>Factores ambientales: Elementos ambientales o de incidencia ambiental susceptibles de estudio para el conocimiento de su estado o situación actual. También son denominados aspectos o vectores ambientales (agua, atmósfera, fauna, flora, paisaje, residuos, medio urbano, movilidad y transporte, etc.).</p> <p>Formulario: Documento que define el formato en el cual debe registrarse datos.</p> <p>Fuego: Reacción química de combustión que genera gran cantidad de calor. Para que se produzca la combustión deben hacerse presentes tres elementos. Combustible, Calor, Oxígeno.</p> <p>Fuentes fijas de combustión: Equipo de combustión interna, que genera gases de combustión por ejemplo generador eléctrico y bomba contra incendios.</p> <p>Funciones: Ejecución de tareas o actividades delegadas a una persona.</p> <p>Gasolina: Derivado de petróleo de bajo octanaje.</p> <p>Generador: Toda persona natural o jurídica (industria o cualquier establecimiento industrial) que, producto de su proceso u operaciones industriales, genere o dé origen a algún residuo (sólido, líquido o gaseoso).</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
Generador de energía eléctrica: Equipo que asegura la entrega de energía eléctrica, en condiciones de ausencia de energía de la red pública de la EEQ.		
Gestión de desechos sólidos: Se basa en las siguientes consideraciones: Generación, reducción en la fuente, recolección, manipulación de desechos, clasificación, almacenamiento, tratamiento (reciclaje, reusó), transferencia y disposición final.		
Guía de remisión: Documento de entrega recepción de producto.		
Hallazgo de auditoría: Resultado de la evaluación de cumplimiento de evidencia/s objetiva/s frente a requisito/s.		
Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.		
Incidente: Acontecimiento no deseado, que bajo ciertas circunstancias puede ocasionar daños a personas y/o pérdidas materiales.		
Indicadores de desempeño: Instrumentos con cuya ayuda se evalúa el nivel de desarrollo, eficiencia y rendimiento de las actuaciones contempladas en el SGI.		
Límite permisible: Concentración máxima o mínima permitida, según corresponda, de un elemento, compuesto o microorganismo en el agua, aire o tierra, para preservar la salud y el bienestar humanos y el equilibrio ecológico		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Manhole: Puerta de acceso a los tanques.</p> <p>Matriz: Documento que contiene información del SGI, ordenado de forma sistemática.</p> <p>Medio ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones</p> <p>Mejora continua: Proceso de intensificación del Sistema de Gestión Integrado para la obtención de mejoras en el comportamiento global, de acuerdo con la política Integrada de una organización.</p> <p>Método ABC: Método cualitativo que emplea una matriz ABC, para evaluar y clasificar los aspectos de calidad, ambientales y de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Monitoreo: Actividades en las cuales se define, mediante medición, características y parámetros del SGI.</p> <p>No conformidad real: Incumplimiento de un requisito</p> <p>No conformidad potencial: Posible no cumplimiento de un requisito que se detecta antes de que este ocurra.</p> <p>Observación de auditoría: Un incumplimiento a un requisito especificado, sin suficiente evidencia objetiva y es un hecho puntual o trivial.</p>		


<p>HOSTAL RONY'S</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA</p>	<p>NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9</p>
	<p>CÓDIGO: HR.SSIH.D.04</p>	
<p>GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA</p>		
<p>Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.</p> <p>Otros requisitos: Declaraciones de intención, normas INEN de uso no obligatorio, soluciones o sugerencias de la autoridad gubernamental, de organismos gremiales o académicos que sin tener fuerza legal obligatoria, se asumen como tal; sea porque formalmente se suscriben o adhieren, o bien corresponden a decisiones superiores como fuerza corporativa obligatoria, adicionalmente son los compromisos suscritos con partes interesadas.</p> <p>Peligro: Fuentes de energía o factores personales que cuando no son controlados ocasionan accidentes o daños irreparables; y el manejo inapropiado de sustancias de alto riesgo.</p> <p>Personal eventual: Trabajadores contratados o de empresas contratistas que laboran para la Hostal RONY'S, en forma eventual o que realizan labores en forma periódica.</p> <p>Plásticos: Nombre dado a diferentes materiales con distintas características, que tienen en común largas cadenas de carbono. Los plásticos se fabrican a partir del petróleo o del gas natural, mezclándolos con diversos productos químicos.</p> <p>Política Integrada: Declaración, por parte de una industria, de sus intenciones y principios en relación con su comportamiento general en calidad, en seguridad y ambiente, que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas en estos aspectos.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Prevención: Disposiciones y medidas anticipadas para evitar el deterioro.</p> <p>Producto químico: Cualquier elemento, compuesto o mezcla de elementos y/o compuestos. Los productos químicos pueden estar en forma de sólidos, líquidos o gases.</p> <p>Producto peligroso: Que puede causar daños al trabajador, ya sea afectando su salud (tóxica y/o radiactiva) o su integridad física (explosiva, inflamable, combustible y reactiva), pudiendo además, afectar al ambiente y/o a las instalaciones.</p> <p>PVC: Cloruro de polivinilo, empleado en recubrimientos de vinilo en suelos y paredes, cables eléctricos y otras aplicaciones. El PVC contiene cloro y al quemarse, produce ácido clorhídrico e hidrocarburos clorados</p> <p>Receptor: Nombre dado al destinatario final de las emisiones, a saber, el agua, el aire o la superficie terrestre.</p> <p>Reciclaje: La separación de un desecho específico, para que pueda ser utilizada de nuevo como una materia útil para generar nuevos productos o servicios</p> <p>Recursos: Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una organización para alcanzar sus objetivos.</p> <p>Recursos naturales: Bienes procedentes de la naturaleza a través del suelo, subsuelo, aguas, vegetación o fauna, necesarios para satisfacer las necesidades humanas.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Reducción en la fuente: Reutilización de materiales para minimizar la cantidad o toxicidad, de los residuos generados.</p> <p>Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.</p> <p>Requisitos legales o instrumento legal: Textos normativos como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos ministeriales, resoluciones y ordenanzas emitidas por el gobierno nacional, municipal u otros organismos del estado en materia de calidad de seguridad y de ambiente.</p> <p>Responsabilidad: Obligación y capacidad de responder a las actividades inherentes a su cargo y en algunos casos a funciones delegadas por la organización.</p> <p>Revisión: Reunión de un grupo definido de personas cuyo objetivo es propender a la mejora continua de planes, manuales, procedimientos; a fin de optimizar sus procesos.</p> <p>Riesgo ambiental: Peligro potencial que afecta al medio ambiente, los ecosistemas, la población y/o sus bienes, derivado de la probabilidad de ocurrencia y severidad del daño causado por accidentes o eventos extraordinarios asociados con la implementación y ejecución de una actividad o proyecto propuesto.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Ruido ambiental: El sonido exterior no deseado o nocivo generado por las actividades humanas, incluido el ruido emitido por los medios de transporte, por el tráfico y por emplazamientos de actividades industriales; que interactúa con el entorno.</p> <p>Ruido industrial: Es cualquier sonido indeseable, que se produce al realizar alguna actividad en la industria y afecta al personal que trabaja para la industria, es decir dentro de sus límites.</p> <p>Seguimiento: Revisión de resultados de monitoreos, de mediciones y de desempeños para evaluar su comportamiento en el tiempo.</p> <p>SGI: (Sistema de gestión integrado) Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política integrando aspectos de calidad de seguridad y de ambiente.</p> <p>Solvente: Nombre genérico dado a sustancias que disuelven otras sustancias. Dentro de estos merecen especial atención los solventes volátiles, que contribuyen a producir niveles bajos de ozono.</p> <p>Tiempo de retención: Tiempo durante el cual deberán permanecer archivados los registros.</p> <p>Transgresiones a normas: No cumplimiento normativo que resulta en notificación oficial por parte de las autoridades competentes y/o trasgresión a los estándares de calidad, de seguridad y de ambiente internos o externos que genera una no conformidad registrada por el Sistema de Gestión Integrado.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.04		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.9		
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA					
<p>Tratamiento: Proceso de transformación física, química o biológica de los residuos para modificar sus características o aprovechar su potencial, a partir del cual puede generar un nuevo residuo con características diferentes.</p> <p>Observación:</p> <p>Además de estos conceptos se deben tomar en cuenta las definiciones de conceptos y vocabulario, que se refieren a las Normas Internacionales: OHSAS 18001. 2007. Conceptos y Vocabulario.</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

<p>HOSTAL RONY'S</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA</p>	<p>NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10</p>
	<p>CÓDIGO: HR.SSIH.D.05</p>	
<p>4.10.- MANUAL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA</p>		
<p>1. Introducción</p> <p>1.1 Misión.</p> <p>1.2 Visión.</p> <p>1.3 Objetivo de la Implantación del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera.</p> <p>2. Presentación</p> <p>2.1 Presentación del Manual de Seguridad Industrial Hotelera.</p> <p>2.2 Descripción General de la Hostal RONY'S.</p> <p>3.- Política integrada</p> <p>4. Planificación</p> <p>4.1 Aspectos de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional</p> <p>4.2 Requisitos Legales y Otros Requisitos.</p> <p>4.3 Objetivos, metas y programas</p> <p>5. Implementación y operación</p> <p>5.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.</p> <p>5.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p> <p>5.3 Comunicación.</p> <p>5.4 Documentación.</p> <p>5.5 Control de Documentos.</p> <p>5.6 Control Operacional.</p> <p>5.7 Preparación y Respuesta ante Emergencias.</p> <p>6. Verificación</p> <p>6.1 Seguimiento y Medición.</p> <p>6.2 Evaluación del Cumplimiento Legal.</p> <p>6.3 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.</p> <p>6.4 Control de los Registros.</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>1.- Introducción</p> <p>Hostal RONY´S es una empresa dedicada a la actividad turística que se encuentra desarrollando sus funciones desde el año 2006, dedicada exclusivamente a brindar servicio de alojamiento confortable, económico e higiénico.</p> <p>1.1.- Misión</p> <p>Proporcionar a la sociedad una empresa de servicio hotelero mediante la implantación y desarrollo de un innovador sistema de seguridad que mejore la confianza de los huéspedes durante su estadía, satisfaciendo o cubriendo sobre manera todas sus necesidades; brindando a los empleados un trabajo significativo y oportunidades de desarrollo.</p> <p>1.2.- Visión</p> <p>Alcanzar un nivel de satisfacción absoluta en los huéspedes, aplicando valores de honradez, puntualidad, seguridad, higiene y cortesía en todo momento a través de la capacitación permanente del personal que labora en la hostal.</p> <p>1.3.- Objetivos, metas y programas del sistema de seguridad y salud ocupacional</p> <p>De acuerdo con los requisitos de la norma OHSAS 18001, Hostal RONY´S, ha fijado</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>metas enfocadas a la implementación de un sistema de seguridad en las instalaciones de la hostal, que posibiliten el cumplimiento de estándares de seguridad establecidos para éste sector productivo y vengan a mejorar la imagen corporativa que tiene el cliente referente a la empresa.</p> <p>Hostal RONY'S establece los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional eficaz. <p>Incorporar un sistema estructurado al proceso de seguridad de la hostal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Asegurarse a sí misma la conformidad con su política de seguridad y salud ocupacional. 3. Buscar la certificación del nuevo sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional por una organización externa. 4. Promover el establecimiento de compromisos y buenas relaciones tanto con empleados como con huéspedes. 5. Fortalecer la competitividad en el mercado. 6. Disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales. 7. Mejorar las relaciones entre la industria y las entidades gubernamentales. 		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>2.- Presentación</p> <p>2.1.- Presentación del manual de gestión de seguridad hotelera</p> <p>Este Manual define el sistema de gestión propuesto e indica las actividades que realiza la empresa en materia de seguridad y salud.</p> <p>Así también establece procedimientos de trabajo que se deben llevar a cabo por áreas o sectores de la empresa para mantener y preservar la calidad y seguridad general de las tareas que se realizan.</p> <p>Además establece la determinación de efectos de seguridad tanto a nivel operativo como organizacional, de modo que se dé cumplimiento a la legislación vigente del país y control de la seguridad y salud ocupacional.</p> <p>2.2 Descripción general de la hostal RONY´S</p> <p>La hostal RONY´S fue fundada en el año 2006 por la señora Marión Rolando con la finalidad de brindar un servicio económico, confortable e higiénico.</p> <p>La hostal tiene cuatro pisos, cuenta con 11 habitaciones de las cuales son 3 matrimoniales, cuatro triples y una suite, tiene una cámara visual, además posee una lavandería interna que presta servicio a los huéspedes bajo pedido.</p> <p>Actualmente la hostal busca la implementación de nuevos procedimientos a la realización de sus actividades de modo que permita el cumplimiento de altos estándares de seguridad al efectuar sus operaciones.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	


MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA


2.3 Ubicación de la hostel RONY'S





HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Política de seguridad ocupacional</p> <p>Según Riser 2003 “En la actualidad la industria del hospedaje forma parte de un mundo globalizado en donde la movilización de personas, ideas, capital y tecnología, influyen considerablemente en el crecimiento y especialización de los servicios que conforman dicha industria”.</p> <p>Es por esta razón que hoy en día las empresas y en este caso las hostales, requieren el cumplimiento de nuevos estándares de calidad en cuanto al desarrollo de procesos y servicio, de modo que se logre ser más competitivo a nivel local y asegurar la permanencia en un mercado cada vez más exigente con clientes cada vez más demandantes.</p> <p>Hostal RONY'S con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a sus huéspedes promueva la implementación de nuevas procesos en cuanto a seguridad hotelera y salud ocupacional bajo los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar y controlar la calidad del proceso de elaboración de alimentos desarrollado por personal de la Hostal bajo pedido de huéspedes. 2. Prevenir los accidentes y controlar los riesgos a los que pueden estar expuestos tanto el personal que labora en la Empresa como los clientes. 3. Cumplir con la Legislación vigente en cuanto a procesos y actividades de modo que se cubra con especificaciones propias de seguridad tanto a nivel laboral como institucional. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>1. Fomentar en el personal compromiso en cuanto a la práctica de nuevas normas de seguridad y en la prestación de un servicio seguro y responsable en beneficio de la Empresa, de los huéspedes y de la sociedad en general.</p> <p>2. Dar un seguimiento y control de forma semestral al cumplimiento de las políticas establecidas en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera, con el propósito de asegurar un mejoramiento continuo.</p> <p>Gestionar y proveer los recursos necesarios para el desarrollo, implementación, y mantenimiento de los planes y programas del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera.</p> <p>4.- Planificación del sistema de gestión de seguridad hotelera</p> <p>4.1.- Aspectos de seguridad industrial, salud ocupacional</p> <p>De acuerdo con los requisitos de las normas OHSAS 18001, se establece un procedimiento para identificar y evaluar los aspectos de seguridad, salud ocupacional que tienen o pueden tener no conformidades en riesgos laborales y sobre los que la Hostal RONY'S, puede ejercer un control en el desarrollo de sus actividades de alojamiento.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Documentación desarrollada:</p> <p>HR.SSIH.P.01 Procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos laborales en la Hostal RONY'S.</p> <p>HR.SSIH.M.01 Matriz de identificación y evaluación de riesgos laborales en la Hostal RONY'S.</p> <p>4.2.- Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>Los requisitos legales aplicables a este sistema buscan llevar un control y seguimiento de los riesgos presentes a los huéspedes, de modo que exista una actividad reguladora obligatoria de cumplimiento realizada por las autoridades locales para proteger al consumidor y garantizar el control ante los riesgos presentados en la Hostal RONY'S.</p> <p>Documentación desarrollada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.P.02 Procedimiento de Identificación y Actualización de Requisitos Legales y otros Requisitos; y Evaluación del Cumplimiento Legal. 2. HR.SSIH.M.02 Matriz de Requisitos Legales y otros Requisitos. 3. HR.SSIH.M.03 Matriz de Evaluación de Requisitos Legales y otros Requisitos 		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>4.3.- Objetivos, metas y programas del SSIH</p> <p>En base a los requisitos establecidos por la norma OHSAS 18001 la Hostal RONY´S, se ha propuesto metas que ayuden a mejorar de forma continua las actividades desarrolladas en cuanto a los riesgos, de manera que se puede ofrecer un servicio seguro que cumplan con los máximos requerimientos en servicios.</p> <p>Hostal RONY´S, establecerá objetivos de seguridad destinados a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder a nuevas y mayores posibilidades comerciales gracias a la obtención de la certificación. 2. Aplicación de principios de las normas de gestión de calidad. 3. Asumir la capacidad de controlar los servicios, que satisfagan al cliente y cumplan con las exigencias legales. 4. Demostrar una comunicación efectiva con clientes y otras partes interesadas. 5. Asegurar que se cumple con las políticas establecidas por la organización. 6. Demostrar el cumplimiento de la legislación aplicable y vigente. <p>Documentación desarrollada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.D.02 Objetivos y Metas. 2. HR.SSIH.F.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>5.- Implementación y operación</p> <p>La presente sección tiene como finalidad la implementación y operación del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera.</p> <p>5.1.- Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad</p> <p>Hostal RONY'S establece los recursos, funciones, responsabilidades y autoridad para el Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera de conformidad con las Normas OHSAS 18001</p> <p>La Administración ha tenido como finalidad procurar seleccionar a las personas más adecuadas en función de su experiencia y formación y les ha asignado las responsabilidades y autoridad convenientes para el Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera. El organigrama jerárquico-funcional de la Hostal RONY'S se indica a continuación:</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	

MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA

Grafico 2.6 Organigrama estructural


Grafico 2.7 Organigrama funcional


Las responsabilidades del personal se encuentran definidas en los procedimientos e instructivos desarrollados para el Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera. Las Actividades o autoridades son las siguientes:


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	


MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA


ACTIVIDAD/AUTORIDAD	ADMINISTRACIÓN	RECEPCIÓN	HOUSE KEEPING
Definir la Política Implementada			
Organizar y Gestionar los Recursos			
Aprobar Objetivos y Metas del SGSH			
Aprobar Procedimientos de SGSH			
Identificar la Legislación Aplicable al SGSH			
Identificar y Controlar los aspectos del SGSH			
Cumplir y Hacer cumplir los requisitos del SGSH			
Seguimiento al SGSH de la Hostal			
Verificación de Soluciones			
Planificar, dirigir y controlar al personal			
Inspeccionar el servicio que se está ofreciendo al cliente final			
Atención directa al huésped en todos sus solicitudes			
Emisión de registro de llegada y cobro de servicios			
Mantenimiento de las instalaciones conforme con los niveles adecuados de limpieza y pulcritud.			


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Para acreditar la correcta y eficaz implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera, la Administración llevará a cabo la revisión de la misma, de forma semestral, de modo que se pueda establecer conclusiones a cerca de los resultados obtenidos, promoviendo las acciones de mejora que se estime oportunas.</p>		
<p>Documentación desarrollada:</p>		
<p>1. HR.SSIH.P.03 Procedimiento para definición de recursos, funciones, responsabilidad y autoridades del SSIH.</p>		
<p>5.2.- Competencia, formación y toma de conciencia</p>		
<p>El Hostal RONY'S determina los mecanismos para que todos los empleados y huéspedes en cada función y nivel, tomen conciencia sobre:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La importancia de cumplir la Política, los requisitos y de aplicar los procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera. 2. Sus funciones y responsabilidades para cumplir la Política, los requisitos del SSSH. 3. Las potenciales consecuencias producto de la no aplicación de los procedimientos operativos de gestión de seguridad hotelera determinados. 4. El personal que realiza tareas que involucren alguna probabilidad de enfrentar riesgos e impactos significativos debe ser personal designado con minuciosidad que cuente con experiencia y capacitación en el área en que se desempeña. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p style="text-align: center;">Documentación desarrollada:</p> <p>HR.SSIH.P.04 Procedimiento de Competencia, Formación y Toma de Conciencia</p> <p>5.3 Comunicación</p> <p>Conforme a los requerimientos de las Normas OHSAS 18001, se establece una metodología en cuanto al proceso comunicacional a nivel organizativo, de modo que exista una correcta comunicación interna entre las diferentes funciones de la organización; así como para recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de partes externas interesadas. Destacando con esto la importancia que tiene una adecuada comunicación organizacional en relación con el resultado exitoso de todos los procesos que se desarrollen en la implementación de un sistema de gestión.</p> <p>3.5.4 Documentación</p> <p>Hostal RONY'S con la finalidad de implementar un Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera, que cumpla con todos las normas, requerimientos y especificaciones existentes y que regulen los procesos realizados por las empresas que prestan servicios de hospedaje se ha basado en la siguiente documentación:</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>1. Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo: Es el documento básico en cuanto a Seguridad e Higiene del Trabajo, el mismo que detalla especificaciones acerca de la prevención de los riesgos laborales, actos y condiciones potencialmente peligrosas, medidas correctoras, también desempeña un papel de guía para las empresas que desean implementar este tipo de reglamentos a los procesos que se desarrollan en la organización, establece sanciones a la inobservancia de las disposiciones, etc.</p> <p>2. Identificación y evaluación de Riesgo PGMV: El Método de Identificación y Evaluación de Riesgos cubre de forma sistemática todos los aspectos relacionados a la seguridad y salud ocupacional de la Hostal RONY'S</p> <p>3. Código de Trabajo: Este documento contempla aspectos concernientes específicamente con la seguridad y salud ocupacional.</p> <p>4. Política Empresarial en Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta política empresarial especifica aspectos generales acerca seguridad y salud laboral así también como conceptos básicos de seguridad.</p> <p>5. Manual de Seguridad e Higiene del Trabajo: Este documento tiene como base el Manual de Seguridad e Higiene Ocupacionales para la Inspección del Trabajo</p> <p>6. Norma OHSAS 18001: La Norma OHSAS 18001 permite a las empresas identificar, evaluar, administrar y gestionar la salud ocupacional y los riesgos laborales como parte de sus prácticas normales de negocio, de modo que logre eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y a terceros.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>7. Procedimientos: Son documentos complementarios al Manual de Sistema de Seguridad Industrial Hotelera, en los que se describe paso a paso los requerimientos de las Normas: OHSAS 18001 sobre aspectos de seguridad industrial, salud ocupacional para dar soporte al sistema de seguridad industrial hotelera.</p> <p>8. Instructivos: Son documentos similares a los procedimientos, pero en ellos se describe como realizar las actividades de la Hostal RONY'S, con el fin de controlar los aspectos seguridad industrial, salud ocupacional y en inocuidad de los alimentos.</p> <p>9. Planes: Son documentos que definen la actuación de respuesta ante emergencias y contingencias.</p> <p>10. Registros: Son documentos que sirven para obtener información que contribuye a la gestión eficaz de la Hostal RONY'S.</p>		
<p style="text-align: center;">Documentación desarrollada:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.D.05 Manual de Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 2. HR.SSIH.P.00 Procedimiento Cero. 		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>5.5 Control de documentos</p> <p>En cuanto al control de la documentación de fuente interna como externa se plantea algunos procesos, de modo que permitan darle un mejor manejo a la documentación con la que se cuenta Hostal RONY´S así también que se puede acceder a ésta de forma más eficiente y oportuna.</p> <p>Los procesos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ejercer un mejor control a nivel externo de la documentación recibida, esta debe incorporar una copia, la misma que detalle el recibido de dicha documentación, la fecha de emisión, el emisor, etc. • En lo que se refiere al ambiente interno se podría implementar al manejo de la información con la que cuenta la empresa un sistema de procesamiento informático que permita una administración de la documentación de una forma más eficiente, de modo que posibilite poder acceder a ella de forma segura y oportuna. <p>Un aspecto importante que se debe tener en consideración para llevar a cabo un control adecuado de la documentación es que la misma en su totalidad debe ser legible, fechada en el día de elaboración, revisión y aprobación y fácilmente identificable; para asegurar que se dispone de ellos en los lugares adecuados y en la edición vigente. Los documentos se deben mantener ordenados y archivados por un tiempo específico. La modificación y creación de nuevos documentos la realizan los responsables de los mismos.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Documentación desarrollada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.P.05 Procedimiento para Control de Documentos del SSIH. 2. HR.SSIH.M.04 Matriz Maestra de Control de Documentos. <p>5.6 Control operacional</p> <p>El control operacional llevado a cabo hasta la actualidad por La Hostal RONY'S no ha contemplado mayor especificación de los procesos realizados, ya que se los realizaba de forma empírica sin incorporar a los mismos criterios técnicos.</p> <p>Ahora producto de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera se hace estrictamente necesaria la aplicación de procesos que establecen cada una de estas normas, con la finalidad de asegurar que los mismos se realicen bajo condiciones controladas.</p> <p>Mediante la aplicación de estos requerimientos el objetivo que se persigue es impedir algún tipo de desviación en relación con la Política planteada.</p> <p>En lo que se refiere a seguridad y salud ocupacional, se contemplan elementos importantes que sirvan de guía para la ejecución de los procesos, procurando minimizar los peligros para las personas y las instalaciones. Estos elementos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La definición de responsabilidades para la totalidad del personal involucrado. 2. Mecanismo de registros que permitan documentar las distintas actividades 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Documentación desarrollada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.I.01 Instructivo General de Manejo de desechos. 2. HR.SSIH.I.02 Instructivo para el Arreglo y Limpieza de Habitaciones. 3. HR.SSIH.I.03 Instructivo General para Lavado, Secado y Planchado de blancos y ropa. 4. HR.SSIH.F.10 Registro de Consumo de Productos. 5. HR.SSIH.F.11 Registro de Equipos de Protección Personal. 6. HR.SSIH.F.12 Registro de Entrega Recepción de Desechos. 7. HR.SSIH.F.13 Formulario de Operación de Equipos. 8. HR.SSIH.I.06 Instructivo para Encendido, Operación y Apagado de los Equipos. 9. HR.SSIH.F.14 Informe de Trabajo de Mantenimiento. <p>5.7 Preparación y respuesta ante emergencias</p> <p>Hostal RONY'S ha buscado implementar un plan que permita enfrentar incidentes, accidentes y situaciones de emergencia, de modo que se pueda prevenir y reducir los riesgos laborales que pudieran estar asociados con la ejecución de cada uno de los procesos que se realizan en la hostal.</p>		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.S.I.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p>Debido a que se trata de una empresa no muy grande, la alternativa planteada es la puesta en marcha de un sistema de seguridad que involucra la instalación de cámaras de vigilancia, extintores y detectores de humo.</p>		
<p>Mediante este sistema de seguridad se desea tener vigilancia total de las instalaciones de la hostel de forma externa e interna, de manera que se pueda brindar tanto al personal como a los huéspedes un ambiente mucho más seguro para laborar y para hospedarse.</p>		
<p>Entendiéndose por seguridad a todos aquellos percances que hacen referencia directa con el bienestar de las personas y de las instalaciones de la empresa.</p>		
<p>En este punto también es importante resaltar el programa de capacitación en las áreas de seguridad tanto ocupacional que se impartirá a todo el personal operativo durante un mes en un centro de capacitación de alto nivel, con la finalidad de que aspectos fundamentales concernientes a los temas especificados anteriormente sean de dominio de todo el personal de la empresa, de modo que pueda prevenir y en el caso de ocurrencia se puede reaccionar de forma adecuada ante algún incidente que ponga en riesgo la seguridad de las personas.</p>		
<p>6 Verificación</p>		
<p>Persiguiendo el objetivo de realizar una adecuada verificación de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera se ejecuta los siguientes pasos:</p>		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
6.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
<p>En lo referente al seguimiento y medición Hostal RONY´S debe establecer, implementar y mantener procedimientos que le permitan realizar un adecuado seguimiento y medir de forma periódica las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener un impacto significativo en el normal desarrollo de las actividades realizadas para el buen funcionamiento de la hostal.</p>		
<p>Este aspecto de seguimiento y medición se lo puede dar cumplimiento a través del establecimiento de parámetros que permitan realizar evaluaciones tanto a la organización en sí como al personal.</p>		
<p>Los dos tipos de evaluación considerarían la utilización de indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de las nuevas normas establecidas en el ámbito operativo y administrativo.</p>		
Documentación desarrollada:		
<p>1. HR.SSIH.P.08 Procedimiento de Medición y Seguimiento.</p>		
6.2 Cumplimiento legal		
<p>Con la finalidad de tener coherencia con su propósito de cumplimiento, la empresa desea establecer e implementar procedimientos que le permitan de forma posterior evaluar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en la materia de seguridad ocupacional.</p>		
<p>En lo que se refiere al cumplimiento legal, Hostal RONY´S fijará una serie de criterios, los cuales se encontrarán sujetos a parámetros establecidos.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
6.3.- Evaluación del cumplimiento legal		
<p>El Sistema de Seguridad Industrial Hotelera establece un Procedimiento para la Evaluación del Cumplimiento Legal.</p>		
<p>Documentación desarrollada:</p>		
<p>HR.SSIH.P.02 Procedimiento de Identificación y Actualización de Requisitos Legales y Otros Requisitos; y, Evaluación del Cumplimiento Legal.</p>		
<p>HR.SSIH.M.03 Matriz de Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos.</p>		
<p>6.4.- No conformidad, acción correctiva y preventiva</p>		
<p>La Hostal RONY'S, define un Procedimiento para tratar las No conformidades de Acciones Correctivas y Preventivas.</p>		
<p>Las acciones correctivas o preventivas tomadas para eliminar las causas de no conformidades de acciones correctivas y preventivas, serán apropiadas a la magnitud de los problemas y proporcionales a la no conformidad detectada.</p>		
<p>Documentación desarrollada:</p>		
<p>HR.SSIH.P.09 Procedimiento de No Conformidades para Acciones Preventivas y Correctivas</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
6.5.- CONTROL DE LOS REGISTROS		
<p>En primer lugar se debe especificar que los mencionados registros se encontrarán conformados por la información recabada de forma histórica, la misma que se encontrará constituida por los resultados obtenidos de las evaluaciones al personal y las evaluaciones que pretenden medir el nivel de cumplimiento por parte de la organización.</p> <p>Estos registros deberán permitir una fácil identificación de los datos que estos contengan, también éstos deben ser almacenados de forma que sean fácilmente recuperables y estén protegidos de daño, deterioro o pérdida.</p>		
Documentación desarrollada:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.P.10 Procedimiento para Control de los Registros. 2. HR.SSIH.M.05 Matriz para Control de los Registros. 		
6.6.- Auditoría interna		
<p>En lo que se refiere a la auditoría interna, Hostal RONY´S debe establecer que éstas se realicen a intervalos de tiempo planificados, para que se pueda determinar si el sistema aplicado se encuentra diseñado conforme con las disposiciones planificadas para la seguridad ocupacional. Además las auditorías periódicas también permitirán validar la implementación del sistema y asegurar su mantención, caso contrario permitirá la implementación de acciones correctores o si es el caso la sustitución del mismo.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05	
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
<p style="text-align: center;">Documentación desarrollada:</p> <p>HR.SSIH.P.11 Procedimiento para Auditorias.</p> <p>7.- Revisión por la dirección</p> <p>El área directiva debe revisar el Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera de la organización de forma periódica con la finalidad de asegurarse que el mismo es conveniente, adecuado y promueve una eficacia continua.</p> <p>Estas revisiones deben considerar criterios de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión actual</p> <p>La revisión por parte de la dirección tendrá los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que el sistema de gestión de seguridad hotelera es apropiado y eficaz. • Asegurar el cumplimiento del compromiso de la mejora continua mediante la actualización periódica de los objetivos. <p>Las características que debe cumplir la Revisión por la Dirección son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser periódica: realizarse a intervalos definidos y suficientes para asegurar la adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión. • Estar documentada <p>Ser completa a la vista de los resultados de:</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.05		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.10		
MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA					
<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias del sistema de gestión de seguridad hotelera • Circunstancias que hayan cambiado • Compromiso de mejora continua <p>Documentación desarrollada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HR.SSIH.P.12 Procedimiento para la Revisión por la Dirección. 2. HR.SSIH.F.27 Formulario de Revisión por la Dirección. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	
4.11.- MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
<p>AUTORIDADES</p> <p>SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
COORDINADOR DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA		
GRUPO OCUPACIONAL:	Directivo - Administrativo	
CARGO:		
FUNCIONES BÁSICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar y aprobar los instructivos operativos. 2. Identificar, prevenir, evaluar y controlar los riesgos laborables de la Hostal. 3. Colaborar en la prevención de riesgos que organicen los organismos del sector público. 4. Elaborar un programa de Equipos de Protección Personal. 5. Investigar las causas de los incidentes-accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la Hostal y solicitar la adopción de medidas correctivas necesarias. 6. Definir política del SSIH. 7. Aprobar el manual del SSIH 8. Revisar y aprobar las matrices de control de documentos y registros. 9. Elaborar los objetivos y las metas de la Seguridad Industrial. 10. Realizar el seguimiento mensual a los criterios operativos, indicadores objetivos y metas. 11. Revisar y aprobar los procedimientos del SSIH que le competan. 12. Capacitar al personal de operaciones sobre instructivos operativos. 13. Realizar el seguimiento al cronograma de mantenimiento de áreas y equipos. 14. Asegurar que se implante, mantenga y mejore el SSIH. 15. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. 16. Establecer responsabilidades y autoridades en el personal con respecto al SSIH. 17. Identificar las necesidades de capacitación en el personal. 18. Capacitación al personal en temas de calidad, de seguridad salud ocupacional. 19. Coordinar la ejecución de auditorías. 20. Asegurar que se mantengan los registros del SSIH como evidencia. 21. Realizar la encuesta de satisfacción del personal, y de huéspedes. 22. Aprobar y gestionar el presupuesto para el sistema. 23. Dirigir las reuniones para las revisiones por la dirección. 	
PERFIL DEL CARGO:	Instrucción Formal: Título universitario de Ingeniero en: industrial, hotelería o un grado equivalente. Experiencia en el Área: 1 año.	
CAPACITACIÓN EXTERNA:	Cursos de : <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditor Interno OHSAS 18001. 2. Auditor Líder OHSAS 18001. 3. Normas OHSAS 18001:2007. 	

	<p>4. Manipulación de Alimentos.</p> <p>5. Manejo de Bodegas.</p> <p>6. Relaciones Humanas.</p> <p>7. Manejo de Personal.</p>
CAPACITACIÓN INTERNA:	<p>Talleres de:</p> <p>1. Objetivos y metas de calidad, de salud ocupacional.(6 horas Al año).</p> <p>2. Procedimiento de funciones Hr.S.A.P.06. (6 horas al año).</p> <p>3. Análisis de causas y acciones correctivas. (6 horas al año).</p>


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
<p>ÁREA</p> <p>OPERATIVA</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
GRUPO OCUPACIONAL:	Directivo - Administrativo	
CARGO:		
FUNCIONES BÁSICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los instructivos operativos. 2. Realizar y registrar la distribución de trabajo. 3. Participar en los planes de emergencia y contingencias. 4. Participar en capacitaciones dentro y fuera de la Hostal RONY'S 5. Capacitar al personal bajo su mando sobre instructivos operativos. 6. Llevar una bitácora de todas las novedades. 7. Mantener limpio el los equipos y el área de trabajo. 8. Controlar y registrar la correcta utilización de los implementos de seguridad. 9. Controlar y registrar la correcta ubicación y tratamiento de desechos de toca índole. 	
PERFIL DEL CARGO:	Instrucción Formal: Ingeniero ó Tecnólogo Hotelero. Experiencia en el Área: 2 años.	
CAPACITACIÓN EXTERNA:	Cursos de : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofimática 2. Manejo de Emergencias <ol style="list-style-type: none"> 1. Normas OHSAS 18001. 2. Relaciones Humanas. 3. Dirección de personal. 	
CAPACITACIÓN INTERNA:	Talleres de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos y metas de calidad, seguridad y salud ocupacional e inocuidad alimentaria (6 horas al año). 2. Política Integrada de calidad, seguridad y salud ocupacional. (6 horas al año). 3. Procedimiento de funciones HS.S.A.P.06. (6 horas al año). 4. Requisitos Legales. (6 horas al año). 5. Análisis de causas y acciones correctivas. (6 horas al año). 6. Normas de Seguridad Básica. (6 horas al año). 7. Instructivo de manejo de desechos (6 horas al año). 8. Primeros auxilios y manejo de extintores (6 horas al año). 	
SÍNTESIS EN FUNCIÓN DEL CARGO	El Jefe de Recepción es responsable por todos los aspectos que tienen relación con el Front Office, se preocupa por la seguridad del hotel y brinda satisfacción a los	


	huéspedes.
FUNCIONES EN BASE AL CARGO	<p>Manejo adecuado de tarifas.</p> <p>Garantiza el manejo de estadísticas.</p> <p>Garantiza una alta calidad de atención al cliente.</p> <p>Garantiza una alta calidad en el manejo de encomiendas y equipaje.</p> <p>Controla procesos de reservaciones.</p> <p>Garantiza el continuo, mejoramiento de las instalaciones del hostal.</p> <p>Garantiza la buena organización de la brigada de emergencia.</p> <p>Soluciona quejas.</p> <p>Controla el presupuesto del área.</p> <p>Capacita a su personal.</p> <p>Garantiza la buena comunicación entre todos.</p>


ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
PERSONAL OPERATIVO		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH		
GRUPO OCUPACIONAL:	Directivo – Operativo	
CARGO:	Cocinero	
FUNCIONES BÁSICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los instructivos inherentes a su cargo. 2. Cumplir con el instructivo de utilización de implementos de seguridad. 3. Cumplir con los instructivos de manejo de desechos. 4. Cumplir con los instructivos de manejo y manipulación de alimentos. 5. Participar en los planes de emergencia y contingencia. 6. Participar en capacitaciones dentro y fuera de la Hostal. 7. Apoyar en el mantenimiento de las instalaciones de la Hostal. 8. Ejecutar otras funciones afines a la naturaleza de su trabajo y nivel de complejidad. 	
PERFIL DEL CARGO:	instrucción Formal: Bachiller en cualquier especialización. Experiencia en el Área: 2 años	
CAPACITACIÓN EXTERNA:	Cursos de : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos sobre técnicas de manipulación de alimentos. 2. Curso de elaboración de alimentos, cocina básica, cocina fría, cocina caliente. 3. Técnicas de Corte y Cocción. 4. Relaciones Humanas. 	
CAPACITACIÓN INTERNA:	Talleres de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos y metas de calidad, de ambiente, seguridad y salud ocupacional. (6 horas al Año) 2. Política de seguridad, salud ocupacional e Inocuidad Alimentaria. (10 horas al año). 3. Procedimiento de funciones HS.S.A.P.06. (6 horas al año). 4. Instructivo de Manipulación de Alimentos. (20 horas al año). 5. Normas de Seguridad Básica. (6 horas al año). 6. Instructivo de manejo de desechos (6 horas al año). 7. Instructivo de Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos. (15 horas al Año). 8. Primeros auxilios y manejo de extintores (6 horas al año). 	


		9. Plan de contingencias y emergencias. (6 horas al año)			
SÍNTESIS EN FUNCIÓN DEL CARGO		El Cocinero dentro de la Hostal RONY'S, será el encargado de la elaboración de alimentos para el desayuno, pedidos especiales, pedidos a la habitación y comida para el Personal.			
FUNCIONES EN BASE AL CARGO		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el listado de Compras de Mercado y productos necesarios para la Elaboración de alimentos. 2. Preparar el mise en place de todos los alimentos a preparar. 3. Elaborar el desayuno para huéspedes, clientes y empleados. 4. Elaborar pedidos especiales de comida. 5. Elaborar la comida de personal. 6. Almacenar correctamente los alimentos en base a los procesos establecidos. 7. Informar sobre la calidad de la materia prima utilizada en la elaboración de Platos. 8. Uniformar recetas. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.11			
	CÓDIGO: HR.SSIH.D.03				
MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH					
GRUPO OCUPACIONAL:	Directivo – Operativo				
CARGO:	Ama de llaves				
FUNCIONES BÁSICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con el instructivo de utilización de implementos de seguridad. 2. Cumplir con los instructivos de manejo de desechos. 3. Participar en los planes de emergencia y contingencia. 4. Participar en capacitaciones dentro y fuera de la Hostal. 5. Apoyar en el mantenimiento de las instalaciones de la Hostal. 				
PERFIL DEL CARGO:	Instrucción Formal: Bachiller en cualquier especialización. Experiencia en el Área: 1 año				
CAPACITACIÓN EXTERNA:	Cursos de : <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de Lavado y Planchado de Fibras Textiles. 2. Relaciones Humanas 				
CAPACITACIÓN INTERNA:	Talleres de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos de seguridad y salud ocupacional. (6 horas al año). 2. Política de seguridad y salud ocupacional. (6 horas al año). 3. Procedimiento de funciones HS.S.A.P.06. (6 horas al año). 4. Instructivo de Manejo de Lavado de Blancos. (20 horas al año). 5. Normas de Seguridad Básica. (6 horas al año). 6. Instructivo de manejo de desechos. (6 horas al año). 7. Primeros auxilios y manejo de extintores (6 horas al año). 8. Plan de contingencias y emergencias. (6 horas al año) 9. Instructivo para la Operación de Equipos. 				
SÍNTESIS EN FUNCIÓN DEL CARGO	La ama de llaves es el encargado del lavado y planchado de blancos, mantelería, ropa de cama uniformes de personal y todo tipo de prendas textiles que existan en la Hostal.				
FUNCIONES EN BASE AL CARGO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Receptar la ropa sucia de Habitaciones, Restaurante, y uniformes de personal. 2. Lavar, secar, planchar y doblar toda la ropa limpia. 3. Almacenar la ropa limpia en los lugares destinados para este efecto. 4. Llevar un control sobre el material destinado para el lavado. 				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.12
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.03	
4.12.- PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir los recursos, funciones, responsabilidad y autoridad en el SSIH de la Hostal RONY'S</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica a todo el SSIH de la Hostal RONY'S.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Recurso humano</p> <p>Personal involucrado en el SSIH, cumplir con lo establecido en el presente procedimiento.</p> <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>Las funciones, responsabilidades y autoridad para el funcionamiento del SSIH, se han establecido de acuerdo al personal que labora en la Hostal RONY'S.</p> <p>Las responsabilidades se encuentran definidas también en el Manual de Funciones y Cargos del SSIH, HR.SSIH D.03 y en los Procedimientos de SSIH.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.12
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.03	
PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH		
<p>4.1 Coordinador del SSIH</p> <p>Funciones y responsabilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona que sea nombrada por la Dirección General de la Hostal RONY'S. cumplirá el rol de Coordinador del SSIH de la Hostal RONY'S. 2. Definir la política del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera en la Hostal RONY'S. 3. Gestionar la asignación de recursos económicos para mantenimiento y mejoramiento continuo del SSIH. 4. Revisar el SSIH. 5. Tomar y solicitar acciones de mejora en el desempeño del SSIH. 6. Planificar la ejecución de auditorías internas. 7. Asegurar que se implante, mantenga y mejore el SSIH. 8. Aplicar las Normas: OHSAS 18001:2007. 9. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al SSIH de la Hostal RONY'S. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.12
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.03	
PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH		
<p>10. Identificar los aspectos de seguridad, salud ocupacional, para evaluar los riesgos del trabajador y establecer los significativos.</p> <p>11. Difundir la política, objetivos y documentos del SSIH.</p> <p>12. Establecer las funciones, responsabilidades y autoridades de todo el personal del SSIH.</p> <p>13. Identificar las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>14. Efectuar el seguimiento al cumplimiento de objetivos, metas y programas del SSIH.</p> <p>15. Elaborar la documentación del SSIH.</p> <p>16. Custodiar los documentos del SSIH.</p> <p>17. Mantener actualizados los documentos del SSIH.</p> <p>18. Identificar, clasificar, archivar y mantener los registros del SSIH de la Hostal RONY'S.</p>		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.12
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.03	
PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH		
<p>Autoridad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar la Políticas relacionadas con la Seguridad Industrial. 2. Aprobar HR.SSIH.P.12. Procedimiento para Revisión por la Dirección. <p>4.2 Líder de operaciones</p> <p>Funciones y responsabilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con los procedimientos de control operativo establecidos dentro del SSIH de la Hostal RONY´S. 2. Mantener actualizados los documentos del SSIH, correspondientes a sus actividades. 3. Conocer los aspectos, riesgos laborales significativos de las actividades de la Hostal RONY´S y saber cuál es la gestión de los mismos. 4. Identificar, clasificar, archivar y mantener los registros del SSIH inherentes a sus actividades. 5. Participar activamente en el SSIH de la Hostal RONY´S, así como también en charlas de difusión y capacitación. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA		NORMA	
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.03		OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.12	
PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH				
<p>6. Mantener su compromiso con la aplicación de la Política de y los Objetivos del SSIH.</p> <p>Autoridad</p> <p>1. Hacer cumplir los procedimientos del SSIH a su personal asignado.</p> <p>4.3 Personal operativo</p> <p>1. Cumplir con los procedimientos de control operativo establecidos dentro del SSIH.</p> <p>2. Participar en los planes de contingencia y emergencia.</p> <p>3. Conocer los riesgos laborales significativos de las actividades de la Hostal RONY'S y saber cuál es la gestión de los mismos.</p> <p>4. Participar en la implantación del SSIH de la Hostal RONY'S</p> <p>5. Referencias</p> <p>HR.SSIH.D.03 Manual de Funciones y Cargos del SSIH.</p>				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
FECHA:		FECHA:		FECHA:
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
4.13.- PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir el método para asegurar la competencia, formación y concienciación del personal en el Sistema de Seguridad Industrial Hotelera de la Hostal RONY´S.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Para todas las actividades que realiza el personal administrativo y de operaciones.</p> <p>3. Responsabilidad</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a la Dirección el apoyo a los temas de capacitación en el Sistema de Seguridad Industrial Hotelera. 2. Designar al personal que debe asistir a los cursos de capacitación programados. 3. Determinar las necesidades de capacitación del personal que labora en la Hostal. 4. Establecer el plan de toma de conciencia para el personal de planta, de obra y de prestación de servicios. 5. Asegurar que las actividades de concienciación, se ejecuten de acuerdo las necesidades del personal, de la Hostal RONY´S y de la Ley. 		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>4.1 Calificación del personal</p> <p>4.1.1 Para el ingreso/ubicación de personal en la Hostal RONY´S y sus actividades, la Dirección, deberá considerar la competencia del personal sobre la base de educación, entrenamiento y/o experiencia adecuados, de acuerdo al Manual de funciones.</p> <p>4.1.2 El Gerente General, debe mantener actualizada la descripción de los cargos y funciones de los empleados que desarrollan tareas específicas en el SSIH, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento HR.SSIH.P.06, para definición de Recursos, Funciones, Responsabilidades y Autoridades del SSIH.</p> <p>El Gerente General tendrá las copias de los registros que demuestran la competencia del personal que realiza tareas específicas en el SSIH, a través de una carpeta individual con hoja de vida, certificados de cursos y experiencia, evaluados según documento HR.SSIH.F.02, Formulario de Calificación de Personal.</p> <p>4.2 Inducción</p> <p>El Coordinador del SSIH realiza o delega la Inducción específica al sitio de trabajo.</p>		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>4.2.1 Empleados nuevos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información General de la Hostal RONY´S y de sus Actividades. • Conocimiento de todas las instalaciones. • Orgánico Funcional. • Normas generales. • Nociones básicas de las Normas: OHSAS 18001. • Especificaciones de servicios y productos. • Riesgos de Seguridad. • Accidentes de trabajo. • Manejo de desechos. • Equipos de protección colectiva. • Implementos de protección personal. • Planes de emergencia y contingencia. <p>La capacitación realizada debe ser registrada en el documento HR.SSIH.F.03, Formulario de Capacitación.</p> <p>4.2.2 Empleados permanentes</p> <p>Todos los empleados deben recibir Inducción al SSIH, cuya capacitación debe ser registrada en el documento HR.SSIH.F.03, Formulario de Capacitación.</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>4.2.3 Personal eventual</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Coordinador del SSIH brindará una Inducción de toda persona eventual cuya permanencia en la Hostal RONY´S sea mayor a 2 días o que realice trabajos periódicos, cuyo contenido básico será el siguiente: • Información General de la Hostal RONY´S. • Normas generales. • Especificaciones del servicio ó producto. • Riesgos de seguridad. • Manejo de desechos. • Planes de Emergencia y Contingencia. • Otros temas necesarios para la actividad específica. <p>Esta capacitación debe ser registrada en el documento HR.SSIH.F.03, Formulario de Capacitación.</p> <p>4.3 Capacitación y concienciación</p> <p>Todos los empleados de la Hostal que durante el cumplimiento de sus actividades estén sometidos a riesgos de seguridad significativos o puedan causar algún riesgo deben recibir entrenamiento sobre los métodos específicos de control aplicables, para que estén conscientes de:</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>1. La importancia del cumplimiento de la Política del SSIH.</p> <p>2. La importancia del cumplimiento de los procedimientos y de los requisitos del SSIH.</p> <p>3. Los riesgos de seguridad, salud ocupacional significativos reales o potenciales con relación a sus actividades.</p> <p>4. Los beneficios en calidad de seguridad, salud ocupacional al mejorar su desempeño personal.</p> <p>5. Sus funciones, responsabilidades y autoridad en el logro del cumplimiento con la política, procedimientos y requisitos del SSIH, incluyendo las necesidades de preparación y respuesta en situaciones de emergencia.</p> <p>6. Las consecuencias potenciales al desviarse de los procedimientos de operación especificados.</p> <p>El entrenamiento se realizará de tres maneras:</p> <p>4.3.1 El Coordinador del SSIH, proveerá o delegará a los responsables de cada Área, la capacitación y entrenamiento en los procedimientos generales y específicos directamente relacionados con: los riesgos laborales y con los peligros que se puedan causar. Este entrenamiento se registrará en el documento HR.SSIH.F.03, formulario de capacitación.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>4.3.2 El Coordinador del SSIH, planificará, programará y ejecutará el entrenamiento sobre planes de emergencia y contingencia, así como la realización de simulacros de aplicación. Este entrenamiento se registrará en el documento HR.SSIH.F.03, Formulario de Capacitación.</p> <p>4.3.3 El Coordinador del SSIH, programará la capacitación y entrenamiento en temas de seguridad que permitan al trabajador mejorar su competencia y su desempeño. Esta actividad se la realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada año el Coordinador deberá identificar las necesidades de entrenamiento del personal, llenando el Formulario de Establecimiento de Necesidades. • El formulario se remite a la Dirección para su aprobación. • El Coordinador del SSIH en base al cronograma aprobado y tomando en cuenta los requerimientos y necesidades del personal, seleccionará a los que participarán en los eventos de capacitación. • La Dirección aprueba el listado de participantes tomando en cuenta los requerimientos de todas las áreas de la Hostal. • Soporte Interno lleva el documento HR.SSIH.F.04, Formulario de participantes para capacitación. 		

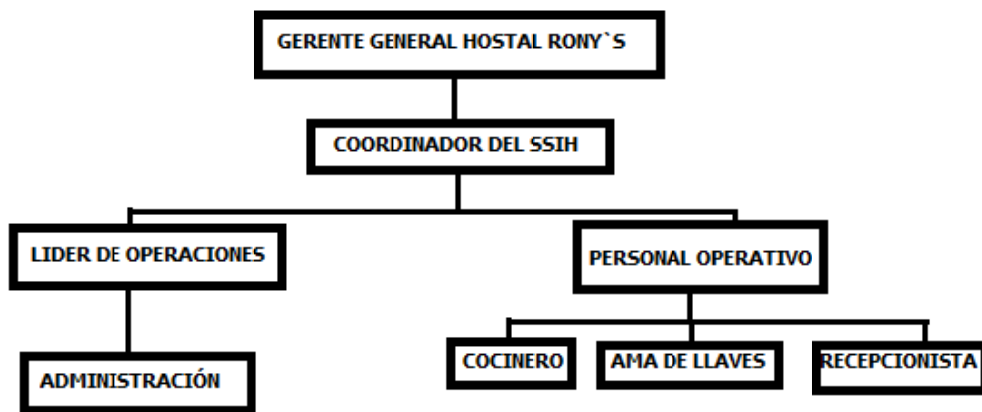
HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>4.4 Evaluación de la competencia</p> <p>Trimestralmente los empleados de la Hostal serán evaluados mediante el formulario de Evaluación del Desempeño Laboral, con el fin de determinar la competencia en su puesto de trabajo.</p> <p>4.5 Generalidades de la capacitación</p> <p>4.5.1 Cuando existan modificaciones en la Política del SSIH, Procedimientos, Instructivos y Aspectos de seguridad y salud ocupacional significativos, el Coordinador del SSIH, planificará y coordinará el entrenamiento del personal</p> <p>4.5.2 Todos los empleados tienen que ser considerados en algún tipo de capacitación relacionada con el SSIH al menos una vez al año.</p> <p>4.6 Registros de entrenamiento</p> <p>Los registros de entrenamiento como: inducciones, concienciaciones, visitas de capacitación internas, externas y en el área de trabajo, serán registradas en HR.SSIH.F.03, Formulario de Capacitación o a través de la copia de los certificados de entrenamiento.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA		
<p>5. Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.P.06 Procedimiento para definición de funciones, responsabilidades y Autoridades del SSIH. • HR.SSIH.I.02 Instructivo para el arreglo de habitaciones. • HR.SSIH.I.07 Instructivo para el manejo de desechos. • HR.SSIH.M.03 Manual de funciones y cargos del SSIH. <p>6. Formularios</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.02 Formulario de Calificación de Personal. • HR.SSIH.F.03 Formulario de Capacitación. • HR.SSIH.F.04 Formulario de Participantes para Capacitación. <p>7. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.02 Formulario de Capacitación de Personal. • HR.SSIH.F.03 Formulario de Capacitación. • HR.SSIH.F.04 Formulario de Participantes para Capacitación. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.13
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.04	

PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

8. Flujograma



ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.14
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.21	

4.14.- FORMULARIO DE ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES

Fecha de Realización:.....Horario:.....

Lugar:.....Duración:.....

Equipos y Materiales

Requeridos:.....

.....

.....

- El Evento contribuye a:
- Solucionar problemas Operativos
- Formar especialistas
- Desarrollar habilidades y destrezas
- Manejar y operar equipos y/o maquinaria nuevos en la Empresa
- Transferir conocimientos y novedades tecnológicas
- Otras (Especifique)

JUSTIFICACIÓN

.....

.....

.....

INSTRUCTORES SUGERIDOS

Nombre

Lugar de Ubicación

.....

.....

.....

Tema dirigido


a:.....

.....

.....

Firma.....

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.15
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.22	

4.15.- FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	Evaluación de entrada (Diagnostico)	Procesos			Evaluación de salida (Competencias)
		Temáticas	Estrategia y actividades	Recursos y medios	


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.16
	CÓDIGO: HR.SSIH.C.01	

4.16.- CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

DOCUMENTO PARA CAPACITACIÓN	OHSAS 18001	CÓDIGO	RESP.	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Norma OHSAS-18001	-	-	SSIH												
Política del SGI	4.2	HR.SSIH.D.01	SSIH												
Manual de Seguridad Industrial Hotelera	4.4.4.	HR.SSIH.D.05	SSIH												
Procedimiento de identificación y actualización de requisitos legales y otros requisitos y evaluación del cumplimiento.	4.3.2	HR.SSIH.P.02	SSIH												
Objetivos, metas y programas del SSIH	4.3.3	HR.SSIH.D.02	SSIH												
Procedimiento para definición de funciones, responsabilidades y autoridades del SSIH.	4.4.1	HR.SSIH.P.06	C.SSIH												
Procedimiento para control de documentos del SSIH y formularios.	4.4.5	HR.SSIH.P.05	C.SSIH												
Procedimiento de medición y seguimiento y respectivos formularios.	4.5.1	HR.SSIH.P.08	SSIH												
Procedimiento de No conformidades para acciones correctivas y preventivas	4.5.3	HR.SSIH.P.09	SSIH												
Procedimiento para control de registros	4.5.4	HR.SSIH.P.10	SSIH												
Procedimiento para auditorías internas.	4.5.5	HR.SSIH.P.11	SSIH												
Procedimiento de Revisión por la Dirección.	4.6	HR.SSIH.P.12	SSIH												
Instructivo Desechos	4.4.6	HR.SSIH.I.01	SSIH												

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.17		
4.17.- PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DEL EVENTO					
Área Solicitante:.....					
Responsable:.....Lugar.....					
Tipo de Evento:					
Curso Seminario Taller Diplomado	Pasantía Conferencia Maestría				
Otros					
Nivel del Evento:					
Básico	Medio	Avanzado			
Característica del Evento:					
% Práctico					
% Teórico					
Lugar de Prácticas:					
Planta					
Otros					
TEMA					
.....					
.....					
OBJETIVOS					
.....					
.....					
CONTENIDOS					
1..... 2.....					
3..... 4.....					
5..... 6.....					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.18
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.04	

4.18.- FORMULARIO DE PARTICIPANTES PARA CAPACITACIÓN


FORMULARIO	
TEMA:	
OBJETIVO:	
FECHA:	NÚMERO DE HORAS
DICTADO POR:	


Las personas en este curso, en representación de la Hostal RONY'S


Nº	NOMBRE	ÁREA	C.I.	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				


FECHA.....


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
4.19.- INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<p>1. Objeto</p> <p>Realizar el arreglo de pisos y habitaciones de una manera estándar y segura, que garantice la integridad del personal de ama de llaves y del huésped.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica a todas las instalaciones del hotel incluyendo áreas nobles.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <p>1. Asegurar el cumplimiento del presente instructivo.</p> <p>Líder de operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difundir los requerimientos del presente instructivo. • Verificar que todo el personal que va a trabajar en esta actividad esté adecuadamente entrenado y calificado para su ejecución. • Verificar que todo el personal use el equipo de protección requerido para realizar esta actividad 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<p>Personal de ama de llaves</p> <p>1. Mantener su compromiso y cumplir a cabalidad el uso del presente instructivo para realizar sus actividades diarias.</p> <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>4.1 Generalidades</p> <p>Para la realización de estas actividades se requieren los recursos que se presentan en los siguientes cuadros:</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA			NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19		
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02					
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES						
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES						
MATERIALES/ UTENSILIOS DE LIMPIEZA		CANTIDAD	DOTACIÓN	ENTREGA		
Limpieza de Pisos						
Escoba						
Trapeador						
Mopa						
Cera						
Recipientes						
Limpienes						
Aspiradora						
Recogedor de basura						
Fundas de basura						
Guantes						
Ambientales						
Limpieza de Habitaciones						
Todos los artículos de limpieza de pisos						
Desinfectantes						
Desengrasantes						
Ambientales						
Limpia vidrios						
Cera de muebles						
Limpieza de baños						
Todos los artículos de limpieza de pisos						
Desinfectantes						
Ambientales						
Mano de oso						
Guantes						
Desinfectantes						
Desinfestantes						
Limpia vidrios						
Limpieza de áreas publicas						
Todos los artículos de limpieza de pisos						

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<p>4.2 Procedimiento</p> <p>Limpieza de Pisos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza superficial de pasillos y escaleras. • Revisión de habitaciones de Salida, dar preferencia a “Rash”. • Limpieza de habitaciones ocupadas con cartel “De Preferencia”. • Limpieza de habitaciones ocupadas sin cartel. • Limpieza profunda de pasillos y escaleras. • Revisión de habitaciones libres <p>Limpieza de Habitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tocar la puerta tres veces anunciándose “House Keeping buenos días/tardes/noches”. • Encender la luz principal. • Chequear que aparatos electrónicos funcionen (lámparas, televisor, radio, aire acondicionado etc.). • Abrir cortinas y ventanas para ventilar habitación. • Desvestir la cama. • Vestir cama (cambiar blancos si el huésped lo solicitó). 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Si existe pijamas doblarlas y ponerlas al pie de la cama, si existe ropa en el piso doblarla. • Verificar si hay ropa para enviar a lavandería. • Cerrar ventana, cortinas livianas cerradas, cortinas gruesas cerradas a $\frac{3}{4}$. Aspirar y limpiar polvos. 		
Limpieza de baños		
<ul style="list-style-type: none"> • Tocar la puerta tres veces anunciándose "House Keeping buenos días/tardes/noches". • Encender la luz principal. • Recoger basura • Poner nuevas fundas • Desinfectar área del inodoro • Desinfectar área del lavabo • Limpiar piso • Abrir ventanas 		
Artículos a colocar en Habitaciones		
Junto al teléfono:		
<ul style="list-style-type: none"> • Blog de Notas • Directorio 		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para usar el teléfono • Esferográfico • Instructivo de evacuación detrás de la pared en caso de emergencia. • Dentro de los cajones, guía telefónica, y Biblia del nuevo testamento. <p>Cómoda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta del Hotel • Hojas para tomara apuntes • Sobres • Propaganda del Hotel • Plano de la ciudad • Guía de servicios del Hotel • Carteles de (No molestar, Dar preferencia, Recoger Lavandería,). <p>Televisor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control sobre ó junto al televisor. <p>Tendido de Camas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar la lencería sucia, colocarse guantes de látex para este paso. • Rotar el colchón (este procedimiento se lo deberá hacer por dos personas). 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Retirarse los guantes de las manos. • Colocar la ropa de cama limpia (protector, sábana bajera, encimera, opcional sábana tercera. • Colocar cobija. • Colocar almohadas. • Colocar edredón. 		
Baño		
<ul style="list-style-type: none"> • Retirar toallas sucias, amenities usados y demás objetos del baño (colocarse guantes de látex). 		
Posturas para Realizar las Actividades		
1. Limpiar el Suelo:		
a) Con escoba, mopa u otros:		
<p>Al barrer y fregar el suelo, asegúrese de que la longitud de la escoba es suficiente como para que alcance el suelo sin que se incline. Las manos deben poder sujetar la escoba o manteniéndose entre la altura de su pecho y la de su cadera. Al barrer o fregar, mueva la escoba o fregona lo más cerca posible de sus pies (1) y hágalo tan solo por el movimiento de los brazos, sin seguirlos con la cintura, asegurándose de que su columna vertebral se mantiene constantemente vertical y no inclinada (2).</p>		

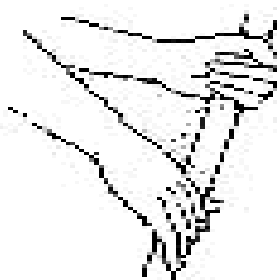
HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	

INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES



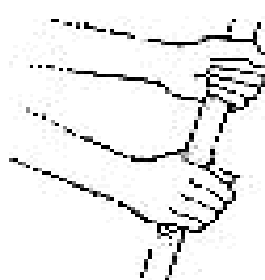
Al coger el palo de la escoba se debe prestar atención a la postura de las manos siguiente:

Incorrecto




Cuidado con la deformación cubita

Correcto



Sujetarlo con toda la mano.

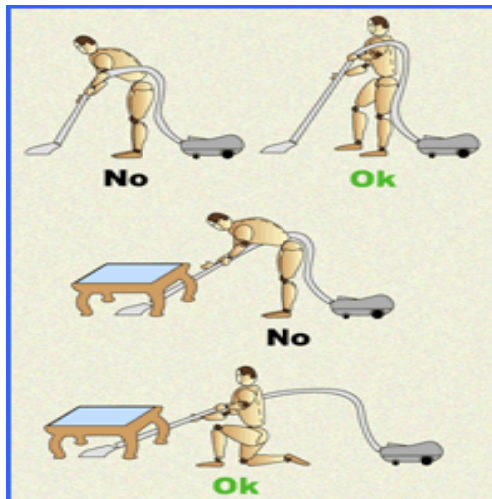
Mantener las muñecas bien derechas.

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	

INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES


b) Con aspirador:

Cuando pase la aspiradora, adoptar la misma postura que para fregar el suelo, pero flexionar algo más la rodilla avanzada. Si tiene que agacharse para pasarla por debajo de un mueble, agáchese doblando y apoyando una de las rodillas en el suelo. Vigile que su columna permanezca recta, y si debe inclinarla, apoye la mano que tiene libre sobre la rodilla o en el suelo.



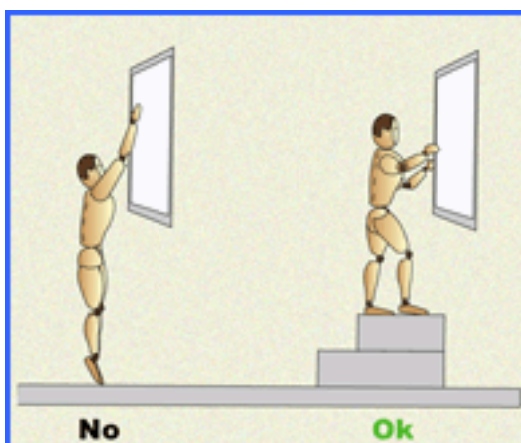
Limpiar ventanas y estantes altos:

Al limpiar los cristales de ventanas y los estantes que se encuentren en alturas elevadas, cuando use su mano derecha adelante el pie derecho y retrase el izquierdo, apoye la mano izquierda sobre el marco de la ventana a la altura de su hombro y utilice la derecha para limpiar.

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02	

INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES


Al cabo de cierto tiempo, invierta la postura y utilice la izquierda. Asegúrese de que el brazo que limpie tenga el codo flexionado y limpie desde el nivel de su pecho al de sus ojos. Para limpiar por encima de ese nivel, súbase a una escalera u objeto y mantenga una de las manos apoyadas. Vigile que su columna esté recta y el peso se reparta entre sus pies y la mano que tenga apoyada.




5. Referencias

Estándares de Arreglos de Habitaciones.

Ergonomía Doméstica.


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.02		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.19		
INSTRUCTIVO PARA LA LIMPIEZA DE PISOS Y ARREGLO DE HABITACIONES					
<p>6. Formularios</p> <p>HR.SSIH.F.10 Formulario de Operación de Equipos</p> <p>7. Anexos</p> <p>HR.SSIH.F.09 Formulario de Operación de Equipos</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.20
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.23	

4.20.- REPORTE DE HABITACIONES

REPORTE DE HABITACIONES										
Nº HABITACIÓN:										
FECHA:										
ÍTEMS	Buen estado	Desubicado	Sucio	Manchado	Incompleto	Defectuoso	Dañado	Roto	Corregido	Comentarios
Puerta										
Placa										
Chapa										
Exterior										
Interior										
Muros										
Paredes										
Barrederas										
Tumbado										
Espejos										
Focos										
Interruptores										
Pisos										
Alfombra										
Basureros										
Baldosas										
Ventanearía										
Ventana										
Vidrios										
Rieles										
Visillos										

Cortinas														
Cama														
Espaldar														
Cubrecama														
Almohadas														
Colchas														
Colchón														
Veladores														
Cajón														
Teléfono														
Cableado														
Muebles														
Silla														
Sillones														
Mesa														
Closet														
Espejos														
Puertas														
Interior														
Cajones														
Baño														
Piso														
Basureros														
Paredes														
Baldosas														
Focos														
Rejillas														
Interruptores														
Inodoro														
Lavabo														
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:										
FECHA:		FECHA:		FECHA:										
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:										

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.21
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.03	
4.21.- INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES		
<p>1. Objeto</p> <p>Realizar las actividades de lavado, planchado de toda la ropa del Hostal RONY'S incluyendo ropa de huéspedes.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplicar a todo tipo de prendas y ropaje de la Hostal RONY'S.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento del presente instructivo. • Difundir los requerimientos del presente instructivo. • Verificar que todo el personal que va a trabajar en esta actividad esté adecuadamente entrenado y calificado para su ejecución. • Verificar que todo el personal use el equipo de protección requerido para realizar esta actividad. • Controlar que todas las actividades se realicen de manera correcta, segura. <p>Personal de la hostel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener su compromiso para ejecutar todas las actividades de acuerdo al presente instructivo. • Cumplir con lo estipulado en el presente instructivo. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.21
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.03	
INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES		


4. Descripción del procedimiento


4.1.- Generalidades

Para la realización de estas actividades se requieren los recursos que se presentan en los siguientes cuadros:

Lavandería			
MATERIALES	CANTIDAD	DOTACIÓN	ENTREGA
detergente			
blanqueador			
almidón			
jabón de ropa			
pinzas			
lavadora			
secadora			
planchador			
plancha			
armadores			
canastillas			
clasificadores			
fundas			

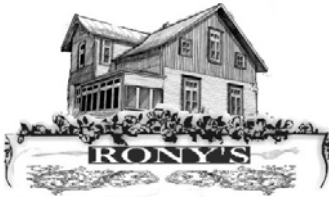
HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.21
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.03	
INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES		
<p>4.2.- Procedimiento para el lavado</p> <p>La ropa se separa, se pesa y se clasifica en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ropa de cama: sábanas, fundas almohada y colchas. • Ropa de baño: toallas • Ropa restaurante: manteles, servilletas, cubres • Ropa cocina: mandiles, trapos • Uniformes. <p>Antes de meter la ropa en las diferentes lavadoras, por categorías o grupos de prendas: toallas, sábanas, fundas, servilletas, manteles, etc.; hay que hacer una medida por kilos y apuntarla para conocer los kilos de ropa que se lavan diariamente.</p> <p>Para realizar el lavado y secado a máquina se deben considerar las características básicas o generales de las fibras que se van a lavar y secar, así luego consideramos las características de los equipos y los insumos que utilizamos, para luego tomar en consideración las reglas o normas generales del lavado y secado a máquina.</p> <p>4.3.- Procedimiento para el secado</p> <p>Es el siguiente paso del lavado.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.21
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.03	
INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES		
<p>4.3.1. La selección de las prendas a secar.</p> <p>Cuando se lavan prendas estas se pueden lavar sin tomar en cuenta alguna de sus características, sin embargo al momento de secarlas nunca se deben mezclar ya que las toallas requieren mucha más temperatura y mayor tiempo de secado que otras prendas. Por esta razón es que debemos seleccionar las prendas después del lavado para su posterior secado.</p> <p>4.3.2. La elección del equipo de secado.</p> <p>El secado puede dar desinfección térmica. Esto se logra a través de la temperatura, aquí es donde lo que se lavó pasa directamente a la secadora.</p> <p>Después del paso de terminado del secado, es muy importante que la ropa sea manipulada con la mayor responsabilidad en higiene y una excelente desinfección de manos.</p> <p>El personal que se mueve entre las áreas sucia y limpia de la lavandería debe tener una buena disciplina de desinfección y aplicación de las normativas relacionadas a la higiene y seguridad en el trabajo.</p> <p>4.4.- Procedimiento para el planchado</p> <p>La recepción y clasificación de la ropa que será planchada la realiza generalmente el operario de máquinas quien está encargado de los procesos de lavado y secado,</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.21			
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.03				
INSTRUCTIVO DEL LAVADO Y MANEJO DE BLANCOS, ROPERÍA, UNIFORMES Y ROPA DE HUÉSPEDES					
<p>Este se encarga de proveer de la ropa limpia, seca y planchada a los responsables, para ello el operario de máquinas se puede auxiliar de otros compañeros en caso de que el volumen de trabajo sea excesivo.</p>					
<p>El planchado que se realice en los blancos o prendas de vestir de los huéspedes se lo realizará con la plancha aplicando los dobleces que la prenda requiera.</p>					
<p>Formularios</p>					
<ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.10 Formulario de Operación de Equipos. • HR.SSIH.F.11 Formulario de Informe de Trabajo. • HR.SSIH.F.13 Formulario de Registro de Accidentes. • HR.SSIH.F.07 Registro de Consumo de Productos. 					
<p>5 Anexos</p>					
<ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.10 Formulario de Operación de Equipos. • HR.SSIH.F.11 Formulario de Informe de Trabajo. • HR.SSIH.F.13 Formulario de Registro de Accidentes. • HR.SSIH.F.15 Formulario de no Conformidades para Acciones Preventivas y Correctivas. • HR.SSIH.F.07 Registro de Consumo de Productos. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.22
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.24	


4.22.- FORMULARIO DE PROVEEDORES

INFORMACIÓN PROVEEDOR								
Nombre:								
Dirección:								
Teléfono:								
Nº Entrega:								
Responsable:								
Fecha:								
Tipo de entrega:								
Nº	PRODUCTO	CANTI. PRODE.	HIGIENE	TEMPERATURA	EMPAQUE	TRANSPORTE	ENTREGA	PRECIO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								


Firma responsable	
--------------------------	--

5	Excelente
4	Muy Buena
3	Buena
2	Regular
1	Mala

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.23
	CÓDIGO: HR.SSIH. F.25	

4.23.- FORMULARIO DE COMPRA

	Solicitud de compra			
			Nº Pedido	
	Datos de la solicitud			
	Datos del Solicitante			
	Nombres		Fecha pedido	
Teléfono:		Fecha limite recepción		
CANTIDAD	ARTICULO	CARACTERÍSTICAS	PROVEEDOR SUGERIDO	PRECIO ESTIMADO

OBSERVACIONES	FIRMA RESPONSABLE

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.24
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.25	

4.24.- FORMULARIO DE REQUISICIÓN


DEPARTAMENTO					FECHA		
CÓDIGO	ARTICULO	UNIDAD	CANTIDAD		COSTO		
			REQUERIDA	OTORGADA	UNITARIO	TOTAL	

PEDIDO: _____

DESPACHO: _____

RECIBE: _____


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.25
	CÓDIGO: HR.SSIH.G.02	


4.25.- GUÍA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

GUÍA DE LIMPIEZA	
ACTIVIDAD	COMO LO HACEMOS
1.- Pre-Limpieza	Eliminar la suciedad gruesa, mediante raspado, frotado o pre enjuagado. Este último consiste en ablandar con agua caliente los restos que quedan adheridos a los objetos utilizados.
2.-Limpieza Principal	Aplicar el detergente para desprender la suciedad de las superficies utilizando el agua a la temperatura indicada.
3.-Enjuague	Arrastrar la suciedad desprendida y la solución de detergente por la acción del agua.
4.-Desinfección	Destruir los microorganismos por medio de un desinfectante.
5.-Enjuague final	Eliminar los restos de desinfectante.
6.-Secado	Eliminar la humedad, con paños limpios y descartables

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01	
4.26.- INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS		
<p>Objeto Gestionar el tratamiento para desechos, generados por las actividades que se realizan en la Hostal RONY´S y sus actividades.</p> <p>Alcance Aplicar a todo tipo de desecho generado por las diferentes operaciones y actividades de la Hostal RONY´S desde su generación, clasificación, manipulación, gestión (reciclaje, rehuso, tratamiento) y disposición final de desechos.</p> <p>Responsabilidades</p> <p>Coordinador del SSIH Asegurar el cumplimiento del presente instructivo. Difundir los requerimientos del presente instructivo. Cuantificar los desechos sólidos generados.</p> <p>Personal de la hostel Mantener su compromiso para depositar los desechos, de acuerdo a la clasificación definida en la Hostal. Cumplir con lo estipulado en el presente instructivo.</p> <p>4.- Descripción del procedimiento</p> <p>4.1.- Generalidades</p> <p>Clasificación de desechos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desechos no peligrosos <p>Los desechos sólidos generados en la Hostal RONY´S que de acuerdo a los requisitos legales son considerados como no peligrosos son los siguientes:</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01	
INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Papel. • Cartón. • Envases y fundas plásticas. • Vidrio. • Otros (no considerados que no traen riesgos ambientales). <p style="text-align: center;">• Desechos peligrosos</p> <p>Los desechos sólidos generados en la Hostal RONY´S que de acuerdo a los requisitos legales son considerados como peligrosos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envases plásticos, metálicos, vidrio. • Envases de químicos. • Pilas, Baterías. • Envases de aceites, filtros de aceite. • Otros (considerados que traen riesgos de seguridad, salud ocupacional). <p style="text-align: center;">• Manejo de los desechos</p> <p>Los recipientes para la recolección de los desechos generados en la Hostal se clasifican de la siguiente manera:</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01	

INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS

COLOR	FUNDA O RECIPIENTE	DESECHOS
	Funda Verde	Desechos de la División de A y B (orgánicos)
	Funda Negra	Desechos de la División de Habitaciones
	Funda Azul	Desechos del Área de Mantenimiento
	Recipiente Celeste	Plásticos
	Recipiente Rojo	Latas
	Recipiente Verde	Desechos Orgánicos
	Recipiente Amarillo	Papel y Cartón
	Recipiente Morado	Vidrios


El desecho más importante de la Hostal son los desechos orgánicos que están constituidos por:

Sobras de frutas, verduras, carnes, así como papel higiénico.

Los recipientes deben estar ubicados en los sitios indicados por el Coordinador del SSIH de acuerdo a las necesidades.

El personal de la hostal es responsable del manejo de los residuos generados en la Hostal; y deberán reportar al Coordinador del SSIH. El peso de estos residuos deberá ser verificado por el coordinador del SSIH, para que sean trasladados al sitio determinado por el Distrito Metropolitano o tratados de acuerdo a este instructivo.

En el sitio de almacenamiento temporal se debe llevar un registro de entrega y recepción de desechos generados en el formato HR.SSIH.F.09, de forma semanal. El mantenimiento del registro está a cargo del coordinador del SSIH.

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01	

INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS


Disposición final de los desechos no peligrosos

Los desechos no peligrosos generados en las actividades de operación de la Hostal, luego de ser clasificados son enviados al sitio indicado por el Distrito Metropolitano de Quito y de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo de desecho	Tratamiento/disposición	Responsable	Evidencias
Desechos Orgánicos	Entrega al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Coordinador del SSIH	Registro de entrega de desechos.
Papel, madera, cartón, envases, fundas plásticas y vidrio.	Entrega a Gestor / Reciclador.	Coordinador del SSIH	Registro de entrega de desechos.

4.2.1.- El papel generado en las actividades de oficina, de recepción, de despacho debe ser manejado bajo responsabilidad de cada uno de los usuarios, bajo los siguientes principios:

- El papel será reutilizado en lo que sea posible.
- En la recepción se dispondrá un sitio específico para el papel de rehúso que se genere tanto en el área operativa como en las oficinas administrativas; los funcionarios deberán acercarse para depositar o en caso de requerir dicho papel.
- El papel para reciclaje debe ser entregado a gestores técnicos calificados por el Distrito Metropolitano de Quito.

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01	

INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS


El aceite resultante de las actividades en la elaboración de alimentos será almacenado temporalmente en el sitio destinado para este tipo de material para luego entregarlo a gestores técnicos calificados por el Distrito Metropolitano de Quito.


4.3.- Disposición final de los desechos peligrosos

Los residuos peligrosos generados en las actividades de la Hostal, luego de ser clasificados son gestionados de acuerdo al Listado de Gestores Técnicos Calificados del Distrito Metropolitano de Quito.

A continuación se indican los desechos peligrosos generados en la Hostal y su tratamiento:

Tipo de desecho	Tratamiento/disposición	Responsable	Evidencias
Envases químicos.	Incineración Controlada	Coordinador del SSIH.	Registro Proceso
Cartuchos y cintas de impresora.	Devolución a proveedores	Coordinador del SSIH.	Contra entrega nuevo.
Pilas y Baterías.	Vertedero de seguridad	Coordinador del SSIH.	Registro Proceso

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.I.01		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.26		
INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS					
<p>4.1.3 Los residuos resultantes de la recarga de extintores de polvo químico y espuma son recogidos y dispuestos según 4.3.1. para su posterior disposición final como residuo peligroso.</p> <p>4. Formularios HR.SSIH.F.09 Registro de entrega recepción de desechos.</p> <p>5. Anexos HR.SSIH.F.09 Registro de entrega recepción de desechos</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.27
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.09	

4.27.- REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DESECHOS

FECHA _____

TIPO DE DESECHO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Desechos Orgánicos: Residuos de alimentos, etc.		
Desechos No Peligrosos: Plásticos, vidrios, papel.		
Desechos Peligrosos: Baterías, tones, productos químicos, envases químicos, etc.		
Desechos líquidos: Aceite usado		


Nombre Persona que recibe

Nombre de persona que entrega

Firma de Aceptación Receptor

Firma de persona que entrega

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.28
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.07	

4.28.- REGISTRO DE CONSUMO DE PRODUCTOS

PEDIDO AL DEPARTAMENTO DE: _____


ENCARGADO DEPARTAMENTO: _____

CÓDIGO	FECHA	MATERIAL	CANTIDAD

FIRMA EMISOR _____ FIRMA RECEPTOR _____

RECIBÍ CONFORME:

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.29
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.08	

4.29.- REGISTRO DE CONSUMO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN

PEDIDO AL DEPARTAMENTO DE: _____


ENCARGADO DEPARTAMENTO: _____


CÓDIGO	FECHA	EQUIPO	CANTIDAD


FIRMA EMISOR _____ FIRMA RECEPTOR _____

RECIBÍ CONFORME:

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.30
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.10	
4.30.- FORMULARIO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS		
<p>1. Objeto</p> <p>Proveer de equipos y/o máquinas en funcionamiento para las actividades productivas.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica para la operación de los equipos existentes en la Hostal RONY'S.</p> <p>Aplica al personal de mantenimiento y operaciones.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <p>1. Coordinar la ejecución de las actividades establecidas en el plan de mantenimiento.</p> <p>Personal de mantenimiento</p> <p>1. Asegurar el buen funcionamiento de los equipos.</p> <p>2. Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.30
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.10	
INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS		
<p>Personal operativo</p> <p>Asegurar el uso correcto de los equipos.</p> <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>Cada operador que utilice los equipos de la Hostal RONY'S deberá seguir el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que todas las piezas y partes de los equipos estén en su sitio y correctamente ajustadas. 2. Revisar que no existan fugas de ningún fluido de trabajo o cables defectuosos. 3. Revisar que todos sus dispositivos de trabajo estén cerrados o apagados es decir en posición OFF. 4. Revisar que estén correctamente conectadas a las fuentes de alimentación. 5. Cumplir con todas las acciones de operación de acuerdo al uso de cada máquina o equipo. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.30
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.10	
INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS		
<p>6. Terminadas las operaciones productivas momentáneamente o en forma definitiva, llevar los arrancadores a la posición OFF.</p>		
<p>7. Desconectar de las fuentes de alimentación, limpiar los equipos junto con sus dispositivos y ubicarlas en lugares seguros</p>		
<p>Consideraciones de seguridad</p>		
<p>1. Las máquinas y/o equipos deben estar en óptimas condiciones operacionales, situación que es responsabilidad del Área de Mantenimiento.</p>		
<p>2. La operación de las máquinas y/o equipos deben hacerse de acuerdo a los parámetros propios de cada proceso.</p>		
<p>3. Para la manipulación de los equipos se debe hacer uso de la vestimenta y equipo de seguridad apropiado de acuerdo a los tipos de riesgo que se pueden presentar.</p>		
<p>4. Los sitios de trabajo deben estar libres de substancias o materiales ajenos a los del producto o proceso que se esté realizando.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.30
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.10	

INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS

FECHA DE EMISIÓN:

CÓDIGO EQUIPO	DÍA	HORA	LUGAR	OPERADOR	HORAS DE TRABAJO	OBSERVACIONES


RECIBÍ CONFORME EMISOR:


RECIBÍ CONFORME RECEPTOR:


NOVEDADES DE ENTREGA


Referencias


Manuales o Instructivos de operación de cada máquina o equipo.


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO:HR.SSIH.F.10		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.30		
INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN DE EQUIPOS					
<p>6. Formularios</p> <p>HS.SSIH.F.09 Formulario de Operación de Equipos</p> <p>HS.SSIH.F.10 Formulario de Informe de Trabajo a Mantenimiento</p> <p>7. Anexos</p> <p>Manuales o Instructivos de operación de cada máquina o equipo.</p> <p>HS.SSIH.F.10 Formulario de Informe de Trabajo a Mantenimiento</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
4.32.- PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir el método de control de documentos en el sistema de seguridad industrial hotelera de la hostal RONY´S.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Se aplica a todos los documentos relacionados con el SSIH.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador SSIH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer qué documentos se distribuirán en forma física y electrónica. 2. Responsable de custodiar los documentos originales del SSIH. 3. Distribuir copias controladas al personal involucrado en el SSIH de la Hostal RONY´S, de acuerdo a HR.SSIH.M.03 Matriz Maestra de Control de Documentos. 4. Mantener Formulario de Distribución de documentos. 5. Retirar los documentos obsoletos 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO:HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>4.1 Documentos de origen interno</p> <p>4.1.1 El Coordinador del SSIH mantiene la Matriz Maestra de Control de Documentos HR.SSIH.M.03, en la cual se identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de aprobación. • El nombre del documento. • El código del documento. • El responsable de aprobación. • La versión. <p>Las áreas y funcionarios responsables a los cuales se entregan copias de los documentos físicos o en forma electrónica.</p> <p>4.1.2 Las revisiones de los documentos se realizarán al menos una vez al año y/o cuando se soliciten cambios.</p> <p>4.1.3 Los formularios se aprueban como anexos a los documentos del SSIH de la Hostal que los requieran.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMAS OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO:HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>La aprobación de los documentos se realiza de acuerdo al HR.SSIH.P.00 Procedimiento Cero; los documentos se encuentran controlados mediante HR.SSIH.M.03 Matriz Maestra de Control de Documentos.</p> <p>Todo documento aprobado debe ser archivado en la carpeta de Requisitos Generales del SSIH Hostal por el Coordinador del SSIH.</p> <p>4.1.4 Corresponde al Coordinador del SSIH distribuir los documentos aprobados a través de copia física o formato digital a las áreas involucradas; remplazando y retirando las versiones no actualizadas. Toda copia del documento aprobado deberá estar sellado con: "Fiel copia del Original" así como también se registrará la distribución del formato digital.</p> <p>La documentación del SSIH que se distribuya en forma digital, será en PUF.</p> <p>4.1.5 Corresponde al Coordinador del SSIH, en caso de revisiones y/o cambios, remplazar los archivos digitales por los actualizados y recolectar las copias controladas obsoletas de los documentos y eliminar como establece el instructivo para manejo de desechos (reciclar).</p> <p>4.1.6 Los documentos originales del SSIH, cuando estén obsoletos, serán identificados con el sello de "DOCUMENTO NO VALIDO". Solamente se archivarán los documentos obsoletos con propósitos de evidencias de gestión; solo la versión anterior; se conservarán en archivo pasivo.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>4.1.7 La identificación de la naturaleza de los cambios realizados a un documento.</p> <p>4.1.8 Los documentos del SSIH cuya distribución se encuentre controlada en la Matriz Maestra de Control de Documentos, con excepción de los documentos de origen externo, no pueden ser fotocopiados sin la previa autorización del Coordinador del SSIH, el mismo que dispondrá que lo haga y deben ser identificados con el sello “SIN CONTROL PARA CONSULTA”.</p> <p>4.1.9 Los responsables del área a la cual se entrega un documento controlado para su uso sea este físico o digital, deben asegurarse que el documento se encuentre vigente y actualizado; en caso de detectar una versión desactualizada, deberá comunicar a Soporte Interno, para su respectiva actualización; para lo cual se colocará una copia de la matriz maestra de control de documentos del SSIH en la cartelera de la Hostal.</p> <p>4.1.10 Un documento mientras se encuentra en la fase de creación o de revisión se considera como borrador y cada uno de los responsables debe mantenerlo en un directorio específico de su computadora.</p> <p>4.1.11 Los documentos en medios electrónicos se almacenarán en directorios y subdirectorios específicos para el SSIH. Solamente los responsables definidos en la HR.SSIH.M.03 Matriz Maestra de Control de Documentos tendrán copias de los documentos en medios electrónicos del SSIH. Los archivos de los documentos en computadora serán nombrados con el código y el nombre del documento.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>4.1.12 Los archivos digitales (PUF), no necesariamente llevan las firmas de aprobación del documento.</p> <p>4.2 Documentos de origen externo</p> <p>4.2.1 En la Hostal RONY'S se reciben documentos, comunicaciones externas, requisitos legales y otros requisitos; y, otros documentos.</p> <p>4.3 Cambios de los documentos</p> <p>4.3.1 Cada vez que un documento aprobado sufra un cambio o modificación en un porcentaje mayor al 30%, el Coordinador del SSIH debe actualizar la versión del documento en HR.SSIH.M.03 Matriz Maestra de Control de Documentos.</p> <p>4.3.2 Una vez aprobado un documento, cualquier cambio, modificación o actualización al mismo, se debe realizar a través de HR.SSIH.F.05 Formulario para Solicitud de Cambios.</p> <p>4.3.3 La Solicitud de Cambio será aprobada por parte del Coordinador del SSIH previa revisión del documento.</p> <p>4.3.4 El Coordinador del SSIH almacena la solicitud de cambio y procede a imprimir el documento de cambio, para su revisión y aprobación; y, posteriormente realizar la distribución de acuerdo a HR.SSIH.M.03 Matriz Maestra de control de Documentos del SSIH, retirando las versiones obsoletas, a las mismas que se deberá dar el tratamiento adecuado según Instructivo General de Manejo de Desechos.</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		
<p>4.3.5 Cuando se incremente un documento sea interno o externo al SSIH, se incluirá en la Matriz Maestra de Control de Documentos y esta revisión se registrará en el recuadro al inicio de la Matriz.</p>		
<p>4.4 Requerimientos de información</p>		
<p>4.4.1 Los requerimientos de información por parte del personal de la Hostal relacionados con el SSIH, deben solicitarse al Coordinador del SSIH, quien definirá la acción a realizar.</p>		
<p>4.4.2 El requerimiento de información de Partes externas interesadas en el SSIH de la Hostal, deben ser tramitadas a través del Coordinador del SSIH y/o Gerente General.</p>		
<p>5. Referencias</p>		
<p>HR.SSIH.P.00 Procedimiento Cero.</p>		
<p>HR.SSIH.M.04 Matriz Maestra de Control de Documentos.</p>		
<p>HR.SSIH.I.07 Instructivo General de manejo de Desechos.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA			
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.32			
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH					
<p>6. Formularios</p> <p>HR.SSIH.F.07 Formulario para Solicitud de Cambios.</p> <p>7. Anexos</p> <p>HR.SSIH.F.07 Formulario para Solicitud de Cambios.</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.33
	CÓDIGO: HR.SSIH.M.03	
4.33.- MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		


No.	DOCUMENTO	CÓDIGO	Responsable de Aprobación	Fecha de aprobación	GERENTE (DIRECCIÓN)	COORDINADOR DEL SSIH	OPERACIONES	RECEPCIONISTA (SOPORTE INTERNO)
DOCUMENTOS INTERNOS.								
1	ALCANCE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA	HR.SSIH.D.00	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
2	POLÍTICA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA	HR.SSIH.D.01	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
3	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTAL RONY'S	HR.SSIH.P.01	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
4	MATRIZ PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA HOSTAL RONY'S	HR.SSIH.M.01	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
5	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS; Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.	HR.SSIH.P.02	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
6	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.	HR.SSIH.M.02	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
7	OBJETIVOS Y METAS.	HR.SSIH.D.02	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA	HR.SSIH.F.01	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
9	MANUAL DE FUNCIONES Y CARGOS DEL SSIH.	HR.SSIH.D.03	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
10	PROCEDIMIENTO PARA DEFINICIÓN DE RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SSIH.	HR.SSIH.P.03	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
11	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	HR.SSIH.P.04	COORDINADOR	Por definir	x	x		x

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.33
	CÓDIGO: HR.SSIH.M.03	
MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		


12	FORMULARIO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	HR.SSIH.F.02	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
13	FORMULARIO DE CAPACITACIÓN	HR.SSIH.F.03	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
14	FORMULARIO DE PARTICIPANTES PARA CAPACITACIÓN	HR.SSIH.F.04	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
16	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SSIH 2012	HR.SSIH.P.05	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
17	GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA	HR.SSIH.D.04	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
18	MANUAL DE SISTEMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL HOTELERA	HR.SSIH.D.05	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
19	PROCEDIMIENTO CERO	HR.SSIH.P.00	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
20	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH	HR.SSIH.P.06	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
21	MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH	HR.SSIH.M.03	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
22	FORMULARIO PARA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	HR.SSIH.F.05	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
23	FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CAMBIOS	HR.SSIH.F.05	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
24	INSTRUCTIVO GENERAL DE MANEJO DE DESECHOS	HR.SSIH.I.01	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
25	INSTRUCTIVO PARA EL ARREGLO Y LIMPIEZA DE HABITACIONES	HR.SSIH.I.02	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
26	INSTRUCTIVO PARA LAVADO, SECADO Y PLANCHADO DE BLANCOS Y ROPA	HR.SSIH.I.03	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	X

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.33
	CÓDIGO: HR.SSIH.M.03	
MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		

27	REGISTRO DE CONTABILIZACIÓN DE DESECHOS	HR.SSIH.F.06	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
31	REGISTRO DE CONSUMO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	HR.SSIH.F.08	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
32	REGISTRO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE DESECHOS	HR.SSIH.F.09	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
33	FORMULARIO DE OPERACIÓN DE EQUIPOS	HR.SSIH.F.10	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
34	INSTRUCTIVO PARA ENCENDIDO, OPERACIÓN Y APAGADO	HR.SSIH.I.06	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
35	INFORME DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO	HR.SSIH.F.11	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
38	PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.	HR.SSIH.P.06	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
39	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	HR.SSIH.P.07	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
40	FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	HR.SSIH.F.12	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
41	FORMULARIO DE REGISTRO DE ACCIDENTES	HR.SSIH.F.13	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
42	FORMULARIO DE INFORME DE TRABAJO	HR.SSIH.F.14	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
43	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	HR.SSIH.M.04	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
44	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	HR.SSIH.P.08	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x
45	FORMULARIO DE NO CONFORMIDADES PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	HR.SSIH.F.15	COORDINADOR	Por definir	x	x	x	x


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.33
	CÓDIGO: HR.SSIH.M.03	
MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		

46	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS	HR.SSIH.P.09	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
47	MATRIZ PARA CONTROL DE REGISTROS	HR.SSIH.M.05	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
48	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS	HR.SSIH.P.10	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
49	FORMULARIO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN	HR.SSIH.F.16	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
50	FORMULARIO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA	HR.SSIH.F.17	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
51	PROGRAMA PARA AUDITORÍA	HR.SSIH.F.18	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
52	REPORTE DE AUDITORÍA	HR.SSIH.F.19	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
53	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	HR.SSIH.P.11	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
54	FORMULARIO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	HR.SSIH.F.20	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
55	FORMULARIO DE ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES	HR.SSIH.F.21	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
56	FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	HR.SSIH.F.22	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
57	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	HR.SSIH.C.01	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
58	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DEL EVENTO	HR.SSIH.P.12	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
59	REPORTE DE HABITACIONES	HR.SSIH.F.23	COORDINADOR	Por definir	x	x		x

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.33
	CÓDIGO: HR.SSIH.M.03	
MATRIZ MAESTRA PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SSIH		

60	FORMULARIO DE PROVEEDORES	HR.SSIH F.24	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
61	FORMULARIO DE COMPRA	HR.SSIH F.25	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
62	FORMULARIO DE REQUISICIÓN	HR.SSIH F.26	COORDINADOR	Por definir	x	x		x
64	GUÍA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	HR.SSIH G.02	COORDINADOR	Por definir	x	x		x

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.34
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.05	

4.34.- FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CAMBIOS

ÁREA:.....

PERSONA QUE SOLICITA:.....

FECHA:.....

Por medio de la presente solicito se sirva autorizar el cambio de documento:.....

.....por los siguientes motivos:

1.....

2.....


3.....


4.....


COORDINADOR DEL SSIH:


Una vez revisada su solicitud: SI NO se acepta el cambio.


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.35
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
4.35.- PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir los métodos de preparación y enfrentamiento de situaciones de emergencia en seguridad, salud ocupacional especialmente aquellos que pueden generar procesos, devoluciones o reclamos en accidentes, muertes o catástrofes; y establecer los métodos de prevención, respuesta y mitigación de contingencias que afecten a los aspectos del sistema de seguridad industrial hotelera.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este procedimiento aplica a los procesos y actividades que se desarrollen en la Hostal RONY'S y en sus actividades.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador del sistema de seguridad industrial hotelera</p> <p>Es el Coordinador del Plan de Emergencia y el Coordinador del Grupo de Respuesta del Plan de Contingencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar planes de mejoramiento y concientización • Elaborar el plan de simulacros y ejecutarlos. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.35
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrenamiento del uso de equipos y sistemas de seguridad industrial. • Mantener los registros de evaluación de los simulacros efectuados. • Revisar los planes de contingencia y emergencia a fin de mantenerlos actualizados. <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>Una vez identificados, los peligros y riesgos, de acuerdo al procedimiento HR.SSIH.P.01 "Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Riesgos Laborales y Peligros se puede determinar todos estos elementos de seguridad, salud ocupacional de mayor significancia para proceder a su control, corrección o remediación.</p> <p>De acuerdo al diagnóstico realizado, se pudo determinar que:</p> <p>Los principales riesgos en salud ocupacional son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos Físicos • Ergonómicos • Psicosociales • Incendios • Explosión • Eléctricos 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.35
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06	
PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		
<p>Los principales riesgos en inocuidad de los alimentos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biológicos • Físicos • Químicos <p>Metodología de trabajo</p> <p>Por la magnitud de la Empresa, la manera de canalizar la gestión de emergencias laborales es el coordinador del sistema de seguridad industrial hotelera.</p> <p>El procedimiento de control de: seguridad, salud ocupacional por el momento será cumplir estrictamente con los instructivos operativos para la ejecución de las actividades en la Hostal y sus actividades. Los mismos que son mencionados en REFERENCIAS.</p> <p>4. Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.I.01 Instructivo General de Manejo de Desechos. • HR.SSIH.I.02 Instructivo para el Arreglo y Limpieza de Habitaciones. • HR.SSIH.I.03 Instructivo para Lavado, Secado y Planchado de blancos y ropa. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.06		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.35		
PROCEDIMIENTO DE CONTROL PARA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS					
<p>5. Formularios</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.11 Formulario de informe de trabajo. • HR.SSIH.F.15 Formulario de no conformidades para acciones preventivas y correctivas. <p>6. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.I.01 Instructivo general de manejo de desechos. • HR.SSIH.I.02 Instructivo para el arreglo y limpieza de habitaciones. • HR.SSIH.I.03 Instructivo para lavado y planchado de blancos y ropa. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.36
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.07	
4.36.- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
<p>1.- Objeto</p> <p>Definir el método para hacer el seguimiento y la medición periódica de las características fundamentales en las operaciones de la Hostal RONY'S que pueden generar riesgos laborales.</p> <p>Además, se establece cómo realizar el seguimiento al desempeño del SSIH y del cumplimiento de los objetivos en los aspectos de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>2.- Alcance</p> <p>Aplica a los aspectos de seguridad y salud ocupacional de las actividades desarrolladas en la Hostal RONY'S.</p> <p>3.- Responsabilidades</p> <p style="padding-left: 40px;">Coordinador del SSIH</p> <p>Realizar el seguimiento a los indicadores de desempeño de seguridad industrial y salud ocupacional como también al cumplimiento de los Objetivos y Metas.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.36
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.07	
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
<p>Realizar el seguimiento a las características fundamentales de las operaciones. Verificar el cumplimiento del registro de las características fundamentales de las operaciones, por parte del personal, cuando estos no se encuentren. Registrar la información para el seguimiento a los indicadores de rendimiento de su competencia.</p> <p>4.- Descripción del procedimiento</p> <p>La medición y seguimiento no se realiza únicamente a las características fundamentales de las operaciones, a partir de los aspectos de seguridad y salud ocupacional identificada en HR.SSIH.M.01; ya que además, se realiza el seguimiento al desempeño de seguridad y salud ocupacional y al cumplimiento de los objetivos y metas.</p> <p>4.1.- Seguimiento y medición de las características fundamentales de las operaciones.</p> <p>El seguimiento y medición a las características fundamentales de las operaciones, parte de los aspectos seguridad y salud ocupacional con el fin de planificar las acciones necesarias para asegurar que los procesos asociados a estos aspectos, se desarrollen bajo condiciones controladas.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.36
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.07	

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

A continuación se indica la relación control – medición, de acuerdo a los aspectos significativos identificados en la Hostal RONY'S.


PROCESO	ACTIVIDAD CON ASPECTO SIGNIFICATIVO	ASPECTO SIGNIFICATIVO	TIPO	CONTROL OPERATIVO	INDICADOR	EQUIPO O FORMA
ALOJAMIENTO	Reception (Check In/ Check Out)	Descoordinación y Equivocaciones	Seguridad	Control de procedimientos de alojamiento	Front Des	Inspección Visual
	Ama de llaves	Descoordinación y Equivocaciones	Seguridad	Control de limpieza y orden de habitaciones de la hostal	Materiales, cantidades y manejo de químicos.	Inspección Visual
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	Compra de Materia Prima	Falta de conocimiento	Seguridad	Control de medidas y orden	Aplicación de acuerdo a indicaciones de proveedor	Inspección Visual
	Recepción de Materia Prima	Falta de conocimiento	Seguridad	Control de medidas y orden	Orden y limpieza inadecuados	Inspección Visual
	Almacenamiento de Materia Prima	Ubicación incorrecta	Seguridad	Control de lugar y orden de ubicación	Orden, cantidades, sitio de ubicación	Inspección Visual
		Generación de riesgos biológicos	Seguridad	Control de medidas, orden y limpieza	Orden y limpieza inadecuados	Inspección Visual
		Falta de conocimiento	Seguridad	Control de implementos de seguridad y de operación	Orden y limpieza inadecuados	Inspección visual
	Preparación de los alimentos	Falta de conocimiento	Seguridad	Control de medidas, orden y limpieza	Orden, condición de equipos y sitios de trabajo	Inspección visual
		Generación de riesgos físicos, biológicos y químicos	Seguridad	Orden, posición implementos de seguridad	Orden y limpieza inadecuados	Inspección Visual
ELABORACIÓN DE LOS ALIMENTOS	Producción de los alimentos	Generación de riesgos físicos, biológicos y químicos	Seguridad	Orden, posición implementos de seguridad	Orden y limpieza inadecuados	Inspección Visual
		Falta de conocimiento	Seguridad	Control de medidas, orden y limpieza	Orden, condición de equipos y sitios de trabajo	Inspección Visual


	Servicio y venta de los alimentos	Descoordinación y Equivocaciones	Seguridad	Control de medidas, orden y limpieza	Orden y limpieza	Inspección visual
		Falta de conocimiento	Seguridad	Control de medidas, orden y limpieza	Orden y limpieza	Inspección Visual


Al no poseer todas las características fundamentales de las operaciones un equipo asociado que permita hacer su medición y seguimiento de forma más fácil, es necesario incorporar documentos como los informes de trabajo.

A continuación se indican las característica operativas con sus responsables de medición y verificación:

CARACTERÍSTICA OPERATIVA	RANGO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	EQUIPO UTILIZADO	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE VERIFICACIÓN	EVIDENCIA
Procedimientos originales y corregidos	N/A	Permanente	N/A	Dirección	Dirección	Documentos de Procedimientos
Sitios de ubicación de materia prima	N/A	Cuando ocurra	N/A	Coordinador del SSIH y personal operativo	Coordinador del SSIH	Informe de trabajo
Uso de implementos de seguridad	N/A	Permanente	N/A	Coordinador del SSIH	Coordinador del SSIH	Informe de trabajo
Orden y limpieza de los sitios de trabajo	N/A	Permanente	N/A	Coordinador del SSIH y personal operativo	Coordinador del SSIH	Informe de trabajo
Control de Riesgos laborales	Accidentes	Cuando ocurra	N/A	Líderes de operaciones y de mantenimiento	Coordinador del SSIH	Informe de trabajo

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.36
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.07	
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
<p>El seguimiento a las características operativas relacionadas con los aspectos de seguridad y salud ocupacional, lo realizará el Coordinador del SSIH con una frecuencia mensual.</p> <p>4.2.- Medición y seguimiento al desempeño integrado</p> <p>Para evaluar el comportamiento del desempeño integrado de la Hostal RONY'S, se han definido los indicadores que se muestra en la Matriz, relación Control – Medición en el punto 4.1.</p> <p>4.3.- Seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas</p> <p>El seguimiento de este cumplimiento se lo realiza en base al documento HR.SSIH.F.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera, donde se establece las actividades, responsables y plazos de ejecución. Los Objetivos y Metas se definen en HR.SSIH.D.02.</p> <p>El promedio aritmético de todos los porcentajes del cumplimiento de los objetivos, se considera el índice de cumplimiento de objetivos y metas, el cual se analiza y documenta en HR.SSIH.F.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera, por el Coordinador del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera y el Representante de la Dirección.</p> <p>4.4.- Calibración de los equipos</p> <p>Los equipos utilizados para realizar la medición de las características fundamentales (indicadores) de las operaciones, deben ser calibrados o verificados, frente a patrones de calibración o verificación, lo cual se evidencia con la presentación de los certificados de calibración o de los métodos y resultados de su verificación.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.07		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.36		
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO					
<p>Los equipos cuyo funcionamiento correcto deben ser verificados son todos los medidores de temperatura, que generalmente cuando se comprueba su des calibración, son remplazados por nuevos.</p> <p>4.5.- Levantamiento de registros de no conformidades</p> <p>El levantamiento de una No Conformidad Correctiva o Preventiva, se realizará de acuerdo a HR.SSIH.P.09 Procedimiento de No conformidades para acciones correctivas o preventivas.</p> <p>5.- Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera. • HR.SSIH.P.08 Procedimiento de No conformidades para acciones correctivas o preventivas • HR.SSIH.P.09 Procedimiento para Control de Registros. <p>6.- Formulario</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera. • HR.SSIH.P.08 No Conformidades para Acciones Correctivas y Preventivas. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.37
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.12	

4.37.- FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

CARGO:					
ÁREA:					
FECHA:					
ENCUESTA					
PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	BAJO	REGULAR	NORMAL	BUENO	EXCEPCIONAL
1 ¿Qué nivel de conocimientos posee con respecto a la Política de Seguridad?					
2 ¿Qué nivel de conocimientos tiene sobre la generación de no conformidades en su área?					
3 ¿Qué nivel de conocimientos tiene sobre los riesgos laborales que existen en su área?					
4 ¿Qué nivel de conocimientos tiene sobre la generación de Inocuidad de alimentos en su área?					
5 ¿Cómo califica la gestión de Seguridad en la Empresa?					
6 ¿Cómo califica la gestión de los desechos en la Empresa?					
7 ¿Qué nivel de compromiso cree que tiene dirección en la implementación del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera?					

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.38
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.14	


4.38.- FORMULARIO DE INFORME DE TRABAJO


ELABORADO POR:			
NOMBRE			
CARGO			
ÁREA			
FECHA:			
FIRMA:			
ACTIVIDADES	NO CONFORMIDADES	ASPECTOS DE SEGURIDAD	ASPECTOS DE SEGURIDAD


Observación:


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
4.40.- PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir el método de actuación para la implementación y seguimiento de las acciones preventivas o correctivas aplicadas a No Conformidades detectadas en el SSIH.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Todas las actividades que forman parte del SSIH de la Hostal RONY´S.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Gerente general</p> <p>Verificar la eficacia de las acciones preventivas o correctivas tomadas.</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la oportuna realización de las acciones preventivas o correctivas. 2. Solucionar o designar al responsable de dar solución a una no conformidad detectada. 3. Efectuar el seguimiento de las acciones preventivas o correctivas planteadas para asegurar que las mismas sean definitivas. 		


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>Responsable designado para solucionar una no conformidad detectada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el análisis de causa raíz específica o potencial, conjuntamente con el personal auditado y/o responsable del área en donde se detectó la No Conformidad. • Tomar las acciones preventivas o correctivas para controlar la desviación detectada y evitar que este problema se repita. • Identificar No Conformidades dentro del SSIH y registrar en HR.SSIH.F.15, No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva. • Efectuar el seguimiento a las No Conformidades detectadas en auditorías anteriores y a las acciones tomadas. <p>Todo el personal de la hostel RONY´S.</p> <p>1. Debe registrar las no conformidades reales o potenciales que observe, dentro de los formularios propuestos.</p> <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>4.1 Fuentes de no conformidades</p> <p>Las no conformidades pueden prevenir de:</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>Auditorías internas y externas</p> <p>Los auditores evalúan el SSIH y determinan incumplimientos de los documentos que aplica en la Hostal RONY'S y emiten reportes de No Conformidad Real, de acuerdo a HR.SSIH.P.10, Procedimiento para Auditorías. Además las observaciones presentadas por los auditores, se pueden registrar como No Conformidades Potenciales.</p> <p>Quejas de partes interesadas</p> <p>De existir quejas documentadas de partes interesadas, como son personal de la Hostal, clientes, proveedores, vecinos, organismos de control, se registrará en el reporte de No Conformidades Reales para gestionar su solución.</p> <p>Verificación del cumplimiento legal</p> <p>Al determinar un incumplimiento legal, el Coordinador del SSIH y /o el Gerente General, registrará en el Reporte de No Conformidades Reales para gestionar su solución.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>Seguimiento del desempeño del SSIH</p> <p>El Coordinador del SSIH, levanta No Conformidades Reales cuando los indicadores de desempeño del SSIH no se cumplan. Además, puede registrar No Conformidades Potenciales, cuando los indicadores de desempeño tiendan al no cumplimiento.</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de objetivos, metas y programas de gestión</p> <p>El Coordinador del SSIH y/o el Gerente, pueden registrar No Conformidades Reales cuando los objetivos de seguridad y salud ocupacional no se cumplan.</p> <p>Además, pueden registrar No Conformidades Potenciales cuando los objetivos antes mencionados tiendan al no cumplimiento.</p> <p>Revisión por la dirección</p> <p>La Dirección de la Hostal RONY'S solicitará las acciones preventivas o correctivas que amerite como resultado de su evaluación, y se registrarán en el formulario HR.SSIH.F.15, No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>Otras</p> <p>Revisión de registros, eventos, reclamos, accidentes, problemas de control operativo, etc. Además, cada área de la Hostal, levantará trimestralmente, mínimo un registro de no conformidad preventiva, para el mejoramiento continuo del SSIH.</p> <p>4.2 Análisis de causa de las no conformidades</p> <p>El Coordinador del SSIH realiza y/o designa una persona responsable para la solución de las no conformidades detectadas, quién conjuntamente con el personal del área de donde fue detectada la No Conformidad, analizará las causas que originaron estas, para lo cual podrán utilizar un diagrama de causa efecto, tomando al menos uno de los siguientes aspectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Errores humanos y/o negligencia. • Métodos Si el método utilizado o la forma de ejecución no es adecuado. • Máquinas Funcionamiento inadecuado de equipos o maquinarias. • Recursos Escasos, incorrectos o inexistentes. • Materiales Escasos, inadecuados. • Ambiente El entorno no presta comodidades o facilidades. • Capacitación Cuando falte capacitación o la misma no sea adecuada. • Tiempo Cuando el tiempo no sea el apropiado. <p>Las causas identificadas deben ser registradas en el formulario HR.SSIH.F.15, No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>4.3 Determinación de la acción correctiva o preventiva propuesta</p> <p>El Coordinador del SSIH, en conjunto con el responsable designado para solucionar la No Conformidad, establecen las acciones a ejecutar que deben ser proporcionales a las causas raíces o potenciales identificadas; y se registran en HR.SSIH.F.15, No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p> <p>4.4 Propuesta de acciones correctivas o preventivas</p> <p>En un plazo no mayor a 7 días laborables, después de detectada y aceptada la No Conformidad, se debe establecer el tipo de acciones a tomarse, de acuerdo a los resultados del análisis de causa, para asegurarse que el mismo problema no se vuelva a repetir. Se establecerá el plazo máximo de implementación de la acción propuesta, que no deberá exceder de 30 días. En caso de requerirse mayor tiempo, este deberá ser aprobado por el Coordinador del SSIH.</p> <p>4.5 Seguimiento</p> <p>El Coordinador del SSIH, realiza el seguimiento al incumplimiento de las acciones propuestas, registrando la información en el cuadro “Seguimiento”, del Formulario HR.SSIH.F.15. Cuando una acción propuesta no se cumpla o se cumpla parcialmente, el “Resultado” será NO; y se detallará el incumplimiento, así como las nuevas acciones en el cuadro “Observaciones y/o Cierre”.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>En caso de que no se pueda realizar las acciones propuestas dentro del plazo máximo establecido, el responsable designado para solucionar la no conformidad, solicitará por escrito una ampliación de plazo al Coordinador del SSIH, siempre y cuando la no ejecución de las acciones propuestas, se encuentre debidamente justificada. El Coordinador del SSIH, indicará en el cuadro “Observaciones y/o Cierre” del formulario HR.SSIH.F.15, el nuevo plazo establecido.</p> <p>4.6 Observaciones y/o cierre</p> <p>Una vez ejecutadas todas las acciones propuestas, el Coordinador del SSIH, realizará el cierre de la No Conformidad, registrando en el cuadro “Observaciones y/o Cierre” del formulario HR.SSIH.F.15, la fecha cuando realice el cierre y su firma de responsabilidad.</p> <p>Todas las acciones propuestas, deben ejecutarse en el plazo máximo establecido (Fecha Tope Propuesta), del cuadro “Acción Correctiva o Preventiva” del Formulario HR.SSIH.F.15</p> <p>4.7 Verificación de eficacia</p> <p>El Gerente General realizará la verificación de la eficacia de la acción correctiva o preventiva, en un plazo no mayor a 30 días posterior a la fecha de cierre de la No Conformidad. Además, la verificación de la eficacia considerará, que:</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08	
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA		
<p>1. Durante el plazo no se haya presentado nuevamente la No Conformidad.</p> <p>2. Y, en el caso de que la acción tomada no evidencie su eficacia, se tomará una nueva acción, a la que se le realizará el seguimiento descrito en este procedimiento.</p> <p>El seguimiento y verificación se registrará en el formulario HR.SSIH.F.15, No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p> <p>4.8 Cambios en los documentos del SSIH</p> <p>Los cambios a los procedimientos e instructivos, debido a la implementación de acciones correctivas o preventivas, se sujetarán a lo establecido en el documento HR.SSIH.P.06 Procedimiento para Control de Documentos del SSIH.</p> <p>4.9 Disposiciones generales</p> <p>El Coordinador del SSIH y/o el Gerente General, tienen autoridad para analizar los reportes de No Conformidades y Acción Correctiva y decidir si es pertinente realizar una acción correctiva o preventiva por cada no conformidad levantada, o si es pertinente realizar una acción correctiva o preventiva para un conjunto de No Conformidades levantadas.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.08		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.40		
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA					
<p>5. Referencias</p> <p>HR.SSIH.P.10 Procedimiento para Auditorías.</p> <p>HR.SSIH.P.06 Procedimiento para Control de Documentos del SSIH.</p> <p>6. Formularios</p> <p>HR.SSIH.F.15 No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p> <p>7. Anexos</p> <p>HR.SSIH.F.15 No Conformidad y Acción Correctiva o Preventiva.</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.41
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.15	


4.41.- FORMULARIO DE NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA


Origen de la No Conformidad Real o Potencial Conformidad:		Preventiva No.	
Auditorías partes interesadas	Incumplimiento Legal	Quejas	Correctiva No. de Fecha de apertura:
Seguimiento al SSIH	Revisión por la dirección	Otras	
Área donde se detectó la No	No Conformidad Actual:		
Responsable del Área:	Documento, Referencia, Norma y Cláusula:		
Responsable detección:			
Análisis de Causa Raíz o Potencial:			
Fecha:	Nombre:	Firma:	
Acción Correctiva o Preventiva:			
Fecha Tope Propuesta:		Firma:	
Seguimiento:			
Fecha:	Acción	Resultado	Firma
		SI NO	
		SI NO	
		SI NO	
		SI NO	
		SI NO	
Observaciones y/o Cierre:			
		Res. Cierre	
		Fecha Cierre	
Verificación de Eficacia:			
Nueva Acción : Si No		Responsable de Verificación:	
Fecha:		Firma:	


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.42
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.09	
4.42.- PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS		
<p>1. Objeto</p> <p>Definir el método de archivo de registros del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera de la Hostal RONY'S.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica a todos los registros provenientes de las actividades del SSIH de la Hostal.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Coordinador del SSIH</p> <p>Es responsable y tiene autoridad para designar y asegurar el archivo adecuado de los registros.</p> <p>Soporte interno</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es responsable de realizar el seguimiento para asegurar el archivo adecuado de los registros. 2. Archivar los registros de acuerdo a la definición establecida en HR.SSIH.M.05, Matriz de Control de Registros. <p>4. Descripción del procedimiento</p> <p>4.1 El responsable de Soporte Interno mantiene una Matriz de Control de Registros, HR.SSIH.M.05, en la cual se identifican:</p>		

HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.42
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.09	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="268 591 587 622">• Nombre del registro <li data-bbox="268 674 970 705">Ejemplo: "Procedimiento para Control de Documentos". <li data-bbox="268 763 576 795">• Código del registro <li data-bbox="268 846 603 878">Ejemplo: HR.SSIH.M.05 <li data-bbox="268 936 743 967">• Responsable de registrar datos <li data-bbox="268 1019 576 1050">Ejemplo: Mantenimiento <li data-bbox="268 1108 655 1140">• Responsable del archivo <li data-bbox="268 1191 576 1223">Ejemplo: Mantenimiento <li data-bbox="268 1281 711 1312">• Tipo de clasificación u orden <li data-bbox="268 1370 1401 1456">Define la forma de organizar y recuperar el registro, de acuerdo a su naturaleza, por ejemplo puede ser: por fecha, por turno, por obra, por orden alfabético, etc. <li data-bbox="268 1514 528 1545">• Sitio de archivo <li data-bbox="316 1597 887 1628">Es el lugar donde será archivado el Registro. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.42
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.09	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> • Forma de protección Define la forma de preservar los registros, para prevenir su deterioro, daño o pérdidas, la misma que puede ser: carpetas, cajas, etc. Para el caso de archivos electrónicos, se definirá el tiempo en el que se obtiene respaldos y el sitio de almacenamiento de los mismos. • Tiempo de retención En la Matriz de Control de Registros, sólo constará el tiempo en que permanecerá un registro activo, el mismo que se definirá luego de un análisis de acuerdo a la frecuencia con que se requiere acudir a los mismos; después del tiempo determinado en la Matriz, los registros pasarán a un archivo pasivo hasta cumplir tres años, para posteriormente aplicar la disposición final que conste en la Matriz mencionada. • Disposición final Una vez cumplido el tiempo de retención determinado, se aplica la disposición final que conste en la Matriz mencionada. <p>4.2 La aprobación de los formularios en los cuales se generan los registros deben ser realizados conjuntamente con los procedimientos que los generen y adjuntados como anexos a los mismos.</p> <p>4.3 El responsable del área a la cual se entrega un registro controlado debe asegurarse de cuidar y mantener los archivos de los registros asignados, organizados en orden secuencial de fechas o numérico, protegidos de daños, identificables, trazables, legibles y de mantenerlos por el tiempo definido en HR.SSIH.M.05, Matriz de Control de Registros.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.42
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.09	
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS		
<p>4.4 Los Registros en copias físicas se archivarán en carpetas específicas identificadas como del SSIH y en el lugar o área donde correspondan.</p> <p>4.5 Los registros en medios electrónicos, se almacenarán en directorios y subdirectorios específicos para el SSIH. Solamente los responsables definidos en la Matriz de Control de Registros tendrán copias de los registros en medios electrónicos del SSIH. Los archivos de los registros en computadora serán nombrados con el código y el nombre completo del registro y deben poseer su respectivo respaldo</p> <p>4.6 Una vez aprobado un formulario, cualquier cambio o modificación al mismo, se debe realizar conforme a lo establecido en HS.SSIH.P.05, Procedimiento para Control de Documentos del SSIH.</p> <p>4.7 Cuando se añada un formulario para registro al SSIH, se incluirá en la Matriz de Control de Registros HR.SSIH.M.05, y esta revisión se registrará en el recuadro al inicio de la misma.</p> <p>5. Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.M.05 Matriz de Control de Registros. • HR.SSIH.P.09 Procedimiento para Control de Documentos del SSIH. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.09		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.42		
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS					
<p>6. Formularios</p> <p>7. Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.M.05 Matriz de Control de Registros. • HR.SSIH.P.09 Procedimiento para Control de Documentos del SSIH. 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY´S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
4.43.- PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>1. Objeto Definir el método para la ejecución de auditorías al SSIH de la Hostal RONY´S</p> <p>2. Alcance Aplica a las auditorías internas y al manejo de la información para las auditorías externas realizadas al SSIH de la Hostal RONY´S</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Representante de la dirección de la hostal RONY´S</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar las auditorías internas al SSIH. • Designar al Auditor Líder interno y grupo de auditores. • Establecer el propósito, el alcance, los criterios de auditoría, las fechas tentativas de ejecución y la duración de las auditorías. • Asegurar la implementación oportuna de acciones correctivas a las No Conformidades en todos los aspectos, detectada en las auditorías al SSIH. • Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas implementadas como resultado de las No Conformidades detectadas. • Informar sobre el resultado de las auditorías al Director de la Hostal. • Coordinar la ejecución de la auditoría interna al SSIH con el Auditor Líder. <p>Coordinador del sistema de seguridad industrial hotelera</p> <p>Asegurar la implementación de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas durante las auditorías al SSIH.</p>		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>1. Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las Acciones Correctivas implementadas como resultado de las no conformidades detectadas.</p> <p>2. Informar sobre el resultado de las auditorías, al representante de la dirección.</p> <p>Personal de la hostel RONY'S</p> <p>Recibir a los auditores y entregar la información requerida relativa a sus actividades.</p> <p>Descripción del procedimiento</p> <p>Anualmente el coordinador del sistema de seguridad industrial hotelera, programará la realización de auditorías internas tomando en cuenta el estado, la importancia de los procesos y las áreas a auditar, como también los resultados de auditorías anteriores para verificar si el SSIH es eficaz y se realiza de acuerdo a lo planificado. Se realizarán mínimo dos auditorías internas anuales, en las cuales se auditará por lo menos una vez cada proceso del SSIH.</p> <p>El proceso de auditoría contempla las siguientes etapas:</p> <p>El Representante de la Dirección, para asegurar la efectividad de la auditoría, recopila la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Manual de Seguridad Industrial Hotelera • Los Resultados de Auditorías previas. • Cualquier otra información pertinente al SSIH. 		


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>El Representante de la Hostal, selecciona los miembros de equipo auditor de entre los trabajadores que hayan sido capacitados en este aspecto. Los auditores no deben auditar su propia área de trabajo.</p> <p>Para ser calificados como auditores, se debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haber aprobado un curso de formación de auditores. • Haber laborado en la Hostal por lo menos un año. • El Representante de la Hostal, designa al Auditor Líder de entre los miembros del equipo auditor escogido. <p>4.2 Preparación de la auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Director de la Hostal y el Auditor Líder establecen las fechas apropiadas, para la ejecución de las auditorías internas, comunicando con el tiempo suficiente al Representante de la Dirección. • El Coordinador del SSIH entrega la información recopilada al Auditor Líder. El equipo de auditores realiza la auditoría de suficiencia del Sistema y prepara los Formularios HR.SSIH.F.18, Programa de Auditoría. • El Auditor Líder define las fechas de auditorías y comunica el Programa de Auditoría al Representante de la Dirección y al Coordinador del SSIH, quienes comunicarán al personal de la Hostal. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>Realización de la auditoría</p> <p>El Auditor Líder inicia la auditoría con una reunión de apertura, en la que deben estar presentes los funcionarios y el personal de la Hostal RONY'S, en la cual se presenta al equipo auditor y se explica lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Razón, Alcance y Criterios de Auditoría. 2. Revisión del Plan de Auditoría. 3. Metodología de Ejecución. 4. Método de reporte. 5. Definición de Interlocutores. 6. Logística. 7. Aclaración de dudas. 8. Establecimiento de la fecha y hora de la Reunión de Clausura <p>Cada uno de los integrantes del equipo auditor procede con la auditoría en los distintos lugares de trabajo, verificando el cumplimiento de las disposiciones dadas para el SSIH. El auditor registra sus hallazgos y observaciones en HR.S.I.F.16, Formulario de Listas de Verificación, para comentarlo con los demás auditores durante la reunión de enlace.</p> <p>Si el auditor encuentra una "desviación", la debe comunicar al auditado y luego de su aceptación y posteriormente registrarla en HR.SSIH.F.16, Formulario de Listas de Verificación, para que en la reunión de enlace de auditores, sea analizada y registrada como No Conformidad u Observación.</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>El Auditor Líder debe planificar por lo menos una reunión de enlace entre auditores por cada día de trabajo en la cual procederán a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las desviaciones registradas serán evaluadas con el propósito de establecer si ameritan o no que se registren como No Conformidad en el formato HR.SSIH.F.15, No conformidades para Acciones Correctivas y Preventivas, procurando que existan suficientes evidencias de la desviación y que la misma sea recurrente. • Si no existen suficientes evidencias objetivas y es un acontecimiento trivial o casual, la desviación será considerada como una observación y registrada en HR.SSIH.F.17, Formularios de Observaciones de Auditorías. • Se verificará que las actividades planificadas se cumplan. • Durante la reunión de enlace de auditores, las No Conformidades serán registradas en el formulario HR.SSIH.F.15, No conformidades para Acciones Correctivas y Preventivas, y se verificará la consistencia de la misma, la forma de redacción que sea entendible y la asignación a la cláusula correspondiente. <p>El Auditor Líder programará una reunión de retroalimentación de auditoría, al menos una vez al día y antes de la reunión de cierre, donde entregará los reportes de No Conformidad al Coordinador del SSIH</p>		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS		
<p>Seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecen siete días laborables para realizar el análisis de causa a fin de proponer las acciones correctivas o preventivas para las no conformidades y observaciones detectadas en la Auditoría, de acuerdo a HR.SSIH.P.10, Procedimiento de No Conformidades para Acciones Correctivas y Preventivas. • El Coordinador del SSIH hace el seguimiento de las acciones propuestas y el cierre de la no conformidad, posteriormente el Representante de la Dirección, verifica la eficacia de las acciones tomadas según lo indicado en HR.SSIH.P.10, Procedimiento de No Conformidades para Acciones Correctivas y Preventivas. • El Auditor Líder y el grupo de auditores, deben revisar las No Conformidades registradas en la auditoría anterior y las acciones tomadas, para verificar su eficacia. • Si se detecta que las acciones correctivas no han sido implementadas, se levanta un nuevo reporte de No Conformidad. Igualmente si las acciones correctivas que han sido tomadas no han sido eficaces puesto que se encontraron nuevas No Conformidades del mismo tipo, entonces se levanta un nuevo reporte de No Conformidad por ineficacia de las acciones correctivas planteadas anteriormente. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.10		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.43		
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS					
<p>Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de auditores internos calificados por la dirección. • HR.SSIH.P.10, Procedimiento de no conformidades para acciones correctivas y preventivas. <p>Formulario</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.18 Programa de auditoría. • HR.SSIH.F.16 Formulario de listas de verificación. • HR.SSIH.F.19 Reporte de auditoría. • HR.SSIH.F.17 Formulario de observaciones de auditoría. <p>Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.F.18 Programa de auditoría. • HR.SSIH.F.16 Formulario de listas de verificación. • HR.SSIH.F.19 Reporte de auditoría. • HR.SSIH.F.17 Formulario de observaciones de auditoría 					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.19	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.45			
4.45.- REPORTE DE AUDITORÍA					
AUDITORÍA.....					
FECHA DE EJECUCIÓN.....					
CRITERIOS DE AUDITORÍA					
.....					
.....					
SITIO					
.....					
ALCANCE					
.....					
PROPÓSITO					
.....					
GRUPO AUDITOR			PERSONAL ENTREVISTADO		
_____			_____		
_____			_____		
_____			_____		
PLAN DE AUDITORÍA					
.....					
.....					
REQUISITOS DE LA NORMA AUDITADOS					
.....					
.....					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.46
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.16	

4.46.- FORMULARIO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN

Proceso/Actividad		Reporte No.		
Cláusula OHSAS		Procedimiento	Asunto	Hallazgos y Comentario del Auditor
Ítem	18001			

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.47
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.17	

4.47.- FORMULARIO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

FECHA:.....


AUDITOR LÍDER:.....


AUDITORES:


.....
.....


LISTADO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
CLÁUSULA		DOCUMENTO REFERENCIA	OBSERVACIONES
No.	OHSAS 18001		


ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	


HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.48
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.11	
4.48.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
<p>1. Objeto</p> <p>Establecer la metodología para llevar a cabo por parte de la Dirección de la revisión del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera de la Hostal RONY'S.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Aplica al Sistema de Seguridad Industrial Hotelera de la Hostal RONY'S.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>Director de la hostel RONY'S (gerente general)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidir la reunión para la revisión. • Determinar las acciones de mejora en el desempeño del SSIH de la Hostal. • Gestionar y asignar recursos para acciones de mejora. <p>Coordinador del sistema de gestión integrado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las acciones de mejora determinadas por la Dirección. • Convocar a la reunión para la revisión por parte de la Dirección, de acuerdo al cronograma establecido y al presente procedimiento. • Presentar toda la documentación pertinente para la revisión por parte de la Dirección. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.48
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.11	
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
<p>Recepcionista (soporte interno)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar la información previa para la revisión por parte de la Dirección y entregar al Coordinador del SSIH. • Durante la Revisión por parte de la Dirección, realizará las funciones de Secretaria/o. <p>Descripción del procedimiento</p> <p>Revisión por parte de la dirección</p> <p>El Representante de la Dirección convoca a la reunión para la revisión por parte de la Dirección semestralmente o cuando el director considere necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Revisión por la Dirección tiene como finalidad asegurar la mejora continua y verificar la adecuación y eficacia del SSIH, por lo que empleando la información de 4.2, se efectúa el análisis de: • El grado de desempeño en los aspectos de seguridad y salud ocupacional y así como del cumplimiento y conocimiento de la Política del SSIH, de los Objetivos y Metas. • Los resultados de las evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y de otro tipo. • Los resultados de las auditorías del SSIH, de acuerdo al informe del Coordinador, para la toma decisiones en acciones preventivas y correctivas. • La magnitud y el estado de las No Conformidades y las acciones correctivas y preventivas establecidas. • Las comunicaciones de las partes externas interesadas, incluidos los reclamos o quejas de seguridad y salud ocupacional. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.48
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.11	
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • La variación de las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos de seguridad y salud ocupacional. • El seguimiento de las acciones de revisiones previas por parte de la Dirección, incluidas la evaluación y recomendaciones para la mejora. • El cumplimiento de los compromisos y de las acciones establecidas en el Acta de la última reunión para la Revisión por la Dirección. <p>Recopilación y preparación de la información</p> <p>El Coordinador del SSIH antes de la reunión para Revisión por parte de la Dirección, indica a Soporte Interno que prepare la siguiente información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.D.01 Política del Sistema de Seguridad Industrial Hotelera • HR.SSIH.I.01 Programa de Seguridad Industrial Hotelera • Informe del Grado de cumplimiento de Requisitos Legales y Variación en las Circunstancias y Evolución de los Requisitos Legales. • Informe de comunicaciones atendidas de Partes Externas Interesadas. • Informe de Resultados de Auditorías. • HR.SSIH.F.20 El último Formulario de Revisión por la Dirección • Acta de la última Reunión para Revisión por la Dirección. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.48
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.11	
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
<p>Evaluación de la eficacia</p> <p>La eficacia del SSIH se determinará analizando el porcentaje de cumplimiento de los compromisos y acciones establecidas en el acta de la reunión que se adjunta a la última Revisión por la Dirección.</p> <p>En el acta constarán los compromisos, las acciones, los responsables, las fechas de inicio y final. En caso de que no se puedan ejecutar las acciones dentro del plazo establecido, solamente la Dirección podrá ampliar los plazos.</p> <p>Referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR.SSIH.D.01 Política del sistema de seguridad industrial hotelera • HR.SSIH.F.01 Programa de seguridad industrial hotelera • HR.SSIH.P.10 Procedimiento para auditorías. • HR.SSIH.P.07 Procedimiento de medición y seguimiento. • HR.SSIH.D.03 Manual de seguridad industrial hotelera. 		

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA				
	CÓDIGO: HR.SSIH.P.11		NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.48		
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
<p>FORMULARIOS</p> <p>HR.SSIH.F.20 Formulario de revisión por la dirección.</p> <p>ANEXOS</p> <p>HR.SSIH.F.20 Formulario de revisión por la dirección.</p>					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

HOSTAL RONY'S	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD HOTELERA	NORMA OHSAS 18001 CLAÚSULA: 4.49
	CÓDIGO: HR.SSIH.F.20	

4.49.- FORMULARIO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PARTICIPANTES	CARGO	FIRMA
INFORMACIÓN REVISADA:		
RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS:		
A. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS		
B. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS		

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Semanas del mes AÑO 2013							
	Mayo				Junio			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
CAPACITACIÓN								
Normas OHSAS 18001:2007								
Sistema de Seguridad Industrial Hotelera								
Seguridad y Primeros Auxilios								
Refrigerios								
Materiales para la capacitación								
REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS								
Copias								
SEÑALIZACIÓN								
Señales								
RECIPIENTES, ANAQUELES, ESTANTERÍAS Y ACCESORIOS								
Estanterías								
Recipientes								
Anaqueles								
ROPA DE TRABAJO E IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD								
Ropa de trabajo								
Implementos de seguridad								
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE LA HOSTAL								
Tomacorrientes								
Boquillas para focos								
Canaletas								
Pintura								
Tanque Industrial 30kg								
UTENSILIOS, MENAJE Y LENCERÍA								
CONTRATACIÓN COORDINADOR SSIH								

Presupuesto requerido para ejecutar las mejoras

El presupuesto requerido para llevar a cabo las mejoras establecidas es el siguiente

Tabla 4.1: Tabla de presupuesto total

Detalle	Cantidad	Unidad	Responsables	Precio Unitario usd	Precio usd
CAPACITACIÓN					
Normas OHSAS 18001:2007	20	h	Municipio del D.M.Q.	0	0
Sistema de Seguridad Industrial Hotelera	20	h	Ministerio de turismo	0	0
Seguridad y Primeros Auxilios	20	h	Instituto superior Cruz Roja Ecuatoriana	0	0
Refrigerios			Camarero de la Hostal		100
Transporte			Administración de la Hostal		80
Materiales para la capacitación			Administración de la Hostal		75
OTROS			Administración de la Hostal		100
REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS					
Copias	350	und	Administración de la Hostal	0,05	17,5
SEÑALIZACIÓN					
Señales	25	und	Administración de la Hostal	8	200
RECIPIENTES, ANAQUELES, ESTANTERÍAS Y ACCESORIOS					
Estanterías	2	und	Administración de la Hostal	80	160
Recipientes	5	und	Administración de la Hostal	8	40
Anaqueles	1	und	Administración de la Hostal	60	60

Suministros de oficina			Administración de la Hostal		50
ROPA DE TRABAJO E IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD					
Ropa de trabajo	12	und	Administración de la Hostal	40	480
Implementos de seguridad	8	und	Administración de la Hostal	30	300
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE LA HOSTAL					
Tomacorrientes	20	und	Administración de la Hostal	3,5	70
Boquillas para focos	20	und	Administración de la Hostal	1	20
Canaletas	15	m	Administración de la Hostal	2,5	37,5
Pintura	10	galones	Administración de la Hostal	20	200
Gastos mano de obra	1	und	Administración de la Hostal	350	350
Reparaciones varias					100
UTENSILIOS, MENAJE Y LENCERÍA					
Lencería varios	6	und	Administración de la Hostal	20	120
implementos de cocina	15	und	Administración de la Hostal	15	225
CONTRATACIÓN COORDINADOR SSIH					2000
SUBTOTAL					4545
IMPREVISTOS 10%					454,5
TOTAL PRESUPUESTO					5299,5

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas

Elaborado por: Sandra Guatapi

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Una vez realizada la identificación de riesgos por áreas de trabajo y habiendo identificado claramente las consideraciones que se encuentran en la clasificación de riesgos intolerables, se puede concluir que los mayores riesgos presentados dentro de esta categoría son los riesgos psicológicos, seguidos de los riesgos físicos y los riesgos ergonómicos.
2. Dentro de los riesgos psicológicos los que representan un mayor nivel de inseguridad son déficit en la comunicación, desmotivación e insatisfacción laboral y agresión y maltrato.
3. Al ser la Hostal RONY´S un establecimiento hotelero con capacidad reducida, no se ha implementado procedimientos específicos y técnicos a la realización cotidiana de las actividades desarrolladas en la hostal lo que ha generado la posibilidad de que existan incidentes a nivel laboral.
4. Dentro de las normativas legales existentes en cuanto a materia de Seguridad Industrial se refiere, no se establecen reglamentos y normas enfocadas a la Industria Hotelera ya que la normativa existente es global y poco actualizada, lo que se constituye en un limitante para la aplicación y control por parte de organismos rectores.
5. El personal de la Hostal RONY´S por el hecho de no desempeñar responsabilidades específicas y ser poli funcionales, se encuentran expuestos a diversos riesgos, los mismos que van en aumento dependiendo el número de funciones adicionales que se desarrollen.

6. La falta de control en seguridad ha perjudicado a la hostal, debido a que no se han tomado precauciones para evitar accidentes, lo que ha ocasionado que el hostal tenga que enfrentar costos operativos mayores disminuyendo de esta forma la utilidad que genera el mismo.

5.2 Recomendaciones

1. Se debe implementar en el Hostal RONY´S políticas de seguridad ya que éstas permitirán proyectar al cliente una imagen de confiabilidad, la misma que se encontrará respaldada conjuntamente de un óptimo funcionamiento de las instalaciones y de una excelente calidad de los servicios que ahí se prestan.
2. En cuanto a la capacitación es estrictamente necesario destacar la importancia y la función que ésta tiene en la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera, ya que esta permitirá tener conocimientos fundamentales en materia de seguridad, los mismos que permitirán en el caso de requerirse una acción oportuna y adecuada.
3. Para obtener el mayor nivel de eficiencia en la Implementación del Sistema de Gestión se requiere que se establezca un compromiso tanto a nivel administrativo como operativo que aseguren que las normas y requisitos planteados por el mismo sean acatados de forma total.
4. Se debe realizar un procedimiento de toma de conciencia a nivel organizativo de modo que se tenga conocimiento acerca de los riesgos a los que se encuentran expuestos, así también que permita la motivación para que con un trabajo conjunto todos puedan sentirse seguros durante sus horas de trabajo.
5. Informar a los huéspedes en el momento en el que se realiza el registro acerca de las políticas de seguridad implementadas en la Hostal, así como la ubicación de extintores y detectores de humo.

6. Proporcionar al personal de uniformes y equipo necesario para realizar sus labores y mantener un control sobre el uso de los mismos.
7. Evaluar periódicamente los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad Hotelera, con la finalidad de mantener una actualización constante, que evite que los riesgos se conviertan en accidentes y afecten con la operación de la Hostal.

BIBLIOGRAFÍA

- MARÍN María, “Fundamentos de Salud ocupacional”, Primera Edición, Colombia 2004,
- MARÍN María, “Fundamentos de Salud ocupacional”, Primera Edición, Colombia 2004,
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 11
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 13
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 21
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 28
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 46
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 55
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art. 153
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Art.163
- RIVERO Hernando, Inocuidad, Calidad, y sellos alimentarios, Quito 2004
- FLORES Juan, Identificación y Evaluación de Riesgos, 2003
- MORENO Concepción, Prevención, Editorial Fundación EMI 2004
- ROTH David, Project Management, Editions Arnica 2004 – 2005
- Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, “Manual de Seguridad e Higiene del Trabajo”
- YTURRALDE Ernesto, Plan de Capacitación
- APLESTIA Hernán, Guía Metodológica Elaboración Plan de Tesis, Editorial Ortiz, Primera Edición, Quito Ecuador, 1995.

- BERNAL Cesar Augusto, Metodología de la Investigación, Editorial Pesaron Edición Segunda, México DF- México, 2006.
- CARILLAS Sixto Báez, Hotelería, Editorial Continental S.A., Octava Impresión, México 1985.
- CARILLAS Sixto Báez, Hotelería, Editorial Continental CECAS, Tercera Edición, México 2000.
- DORADO José Antonio, Organización y Control de Empresas en Hotelería y Turismo, Editorial Síntesis S.A. Primera Reimpresión, Madrid Villahermosa, 1999.
- GONZÁLEZ Lidia, Dirección Hotelera Operaciones y Procesos, Editorial Síntesis S.A., Primera Reimpresión, Madrid 2003.
- WENSINGER Suzanne Stewart, Introducción a las Actividades Hoteleras, Editorial Cosas Orco y en S.L., Madrid, 2000.
- Vallas Publicitarias de hostales ubicados en la Ciudad de Quito
- MANUAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA OPERACIONES INDUSTRIALES, Consejo Interamericano de Seguridad.
- MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO, Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.
- NORMA OHSAS 18001: 2007.
- REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

NET GRAFÍA

- <http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Gerencia/Prevencionpdf>
- http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/guia_riesgos_ergonomicos.pdf
- <http://seguridad-saludlaboral.blogspot.com/2011/01/riesgos-sicosociales-definicion.html>
- <http://www.aciprensa.com/Familia/hogarseguro.htm>
- <http://www.cchcr.org/fotos/seguridad.pdf>
- http://www.paph-oea.com/seguridad/marco_concephotel.htm#1
- <http://es.scribd.com/doc/6118824/OHSAS-18001-2007-En-espanol>
- <http://es.scribd.com/doc/12426715/Sistemas-de-Gestion-de-Inocuidad-Fundamentos>
- <http://www.fao.org/DOCREP/007/j0776s/j0776s07.htm>
- http://www.oilproduction.net/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=174:el-metodo-hazop-hazard
- <http://www.heuristicos.com/scri/hazop1.htm>
- <http://www.manceras.com.co/artvibraciones.pdf>
- <http://tiposderiesgoslaborales.blogspot.com/>
- <http://www.iess.gob.ec/site.php?content=1305-accidente-de-trabajo>
- http://www.paritarios.cl/especial_accidentes.htm
- <http://www.iess.gob.ec/site.php?content=1306-enfermedad-profesional>
- http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Gestion_prevision_PYMES/5_Actividades_control_riesgos.pdf
- http://www.ergolaboris.com/docs/Documents_tecnics/Metodologia_Evaluacion_Riesgos_Laborales.pdf
- http://www.camaramadrid.es/Fepma_Web/Prevencion/Anexos/Evaluacion_de_Riesgos_Laborales-INSHT.pdf
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Funciones-De-Un-Cocinero/811406.html>

Anexos

Anexo N°1 Formulario de solicitud para certificación de BPM del MSP

Formulario SIA-BPM-001 de solicitud de BPM

En este formulario puede registrar los datos de la empresa para certificado de operación sobre la base de utilización de buenas prácticas de manufactura.

RECOMENDACIONES:

- 1.- Use el tabulador (TAB) para pasar de una pregunta a la siguiente. Nunca use Retorno (Enter).
- 2.- Revise todas las preguntas obligatorias antes de llenar el formulario. No podrá enviar el formulario si falta alguna pregunta obligatoria.
- 3.- Tome en cuenta que los datos y documentos están sujetos a la verificación por parte de la Autoridad Sanitaria.

Revisado por: MB/AC/MQ

Fecha de revisión: 2012-03-02T16:20:00:00Z

*Obligatorio

tramite_solicitado *

Seleccione una opción de la lista

Certificación

Empresa_establecimiento *

Escriba el nombre o razón social de la empresa o establecimiento

Empresa_ruc *

Escriba el RUC de la empresa o establecimiento

Empresa_permiso_funcionamiento *

Escriba el permiso de funcionamiento de la empresa o establecimiento

Empresa_provincia *

Seleccione la provincia del listado

- Azuay
- Bolívar
- Cañar
- Carchi
- Cotopaxi
- Chimborazo
- Esmeraldas
- El Oro
- Galápagos
- Guayas
- Imbabura
- Loja
- Los Ríos
- Manabí
- Morona Santiago
- Napo
- Orellana
- Pastaza
- Pichincha
- Santa Elena
- Santo Domingo
- Sucumbíos
- Tungurahua
- Zamora Chinchipe

Avenida_calle *

Numero

Calle

Telefono_celular

Telefono_convencional

Por favor, escriba el número, incluyendo el código de área, por ej.: 022245654

Nombre_propietario_representante_legal *

Nombre del Propietario o Representante legal

Telefono_propietario_representante_legal *

Teléfono del Propietario o Representante legal

Correo_propietario_representante_legal *

Correo del Propietario o Representante legal

Personal_operativo *

Escriba el número de personas en el procesamiento o preparación

Personal_administrativo *

Escriba el número de personas administrativas

Categoria_procesamiento *

Si el establecimiento hace procesamiento, seleccione la opción adecuada. De lo contrario, pase a la siguiente pregunta

- Industria
- Mediana industria
- Pequeña industria
- Artesanal
- Microempresa

Representante_tecnico_nombres_apellidos

Si el representante técnico labora dentro del establecimiento a ser acreditado con BPM, escriba los nombres y apellidos del Representante técnico

Representante_tecnico_numero_registro_msp *

Con qué número está registrado el representante técnico en el MSP?

Representante_tecnico_titulo_profesional *

Si el representante técnico labora dentro del establecimiento a ser acreditado con BPM, escriba el título del Representante técnico

- Ingeniero en alimentos
- Químico farmacéutico
- Bioquímico farmacéutico
- Bioquímico en alimentos
- Químico en alimentos

Representante_tecnico_telefono *

Escriba el teléfono con código de área. Ejemplo: 023234567

Representante_tecnico_correo

Escriba el correo electrónico del representante técnico

Clasificacion_según_tipo_alimento *

Seleccione de la lista el tipo de alimento procesado

- 1. Aditivos alimentarios
- 2. Alimentos dietéticos y complementos alimentarios
- 3. Azúcares y derivados, incluye mieles
- 4. Bebidas Alcohólicas
- 5. Bebidas no alcohólicas
- 6. Cacao y derivados
- 7. Café, té y sus derivados
- 8. Carnes y derivados
- 9. Cereales y derivados
- 10. Especias y condimentos
- 11. Frutas y derivados
- 12. Gelatinas, refrescos en polvo, preparaciones para postres
- 13. Grasas y aceites comestibles
- 14. Huevos y derivados
- 15. Leche y derivados
- 16. Productos de la pesca y derivados
- 17. Tubérculos, raíces y sus derivados
- 18. Legumbres, hortalizas y sus derivados
- 19. Otros vegetales procesados

Nombre_linea_produccion_1 *

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar. Ejemplo: Elaboración de quesos

Lista_productos_linea_1 *

Indique el nombre de la línea de producto que desea certificar. Escriba solamente los que pertenecen a la línea para la cual se solicita BPM. Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma. Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Nombre_linea_produccion_2

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar

Lista_productos_linea_2

Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma.
Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Nombre_linea_produccion_3

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar

Lista_productos_linea_3

Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma.
Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Nombre_linea_produccion_4

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar

Lista_productos_linea_4

Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma.
Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Nombre_linea_produccion_5

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar

Lista_productos_linea_5

Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma.

Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Nombre_linea_produccion_6

Escriba el nombre de una línea de producción que desea certificar

Lista_productos_linea_6

Escriba la lista de los productos correspondientes a esa línea, separados por punto y coma.

Ejemplo: Queso fresco; Queso mozzarella; Queso maduro

Empresa_certificacion_comercial_privada *

Seleccione la opción correspondiente. Si la respuesta es afirmativa, debe llenar las preguntas del nombre de su asesor natural o jurídico

- Sí
 No

Nombre_asesor_natural_juridico_asesoro

Escriba el nombre de la persona natural o jurídica que asesoró la implementación de BPM

Nombre_asesor_natural_juridico_implemento

Escriba el nombre de la persona natural o jurídica que implementó las BPM

Documentos_adjuntos

Por favor, envíe los siguientes documentos a msp.alimentos@gmail.com con el número de trámite en el Asunto del correo. El número se genera cuando usted envíe este formulario

- 1. Copia simple del permiso de funcionamiento vigente.
- 2. Copias simples de los registros sanitarios vigentes de los productos que procesa.
- 3. Diagramas de flujo de los procesos, suscritos por el técnico responsable de la planta.
- 4. Especificaciones técnicas del material de envase o de los envases de todos los productos elaborados.
- 5. Copias de las etiquetas APROBADAS por el INH durante el trámite de los Registros Sanitarios de los alimentos procesados
- 6. Original y copia del comprobante de pago de los derechos correspondientes a la emisión de los Certificados de Operaciones

Responsabilidad_datos *

Al escribir mi nombre abajo, afirmo que los datos llenados en este formulario son verdaderos

Anexo N° 2: Matriz de cuantificación general

IDENTIFICACIÓN, ESTIMACIÓN CUALITATIVA Y CONTROL DE RIESGOS																				
EMPRESA:					HOSTAL RONY S															
ACTIVIDAD:					SERVICIO DE HOTELERÍA															
LOCALIZACIÓN:					AV. ATAHUALPA 03-192 Y AMÉRICA															
EVALUADOR:					T77UT30Z															
CÓDIGO DOCUMENTO:					M: HR-SSIH.01															
FACTORES DE RIESGO																				
INFORMACIÓN GENERAL			FACTORES FÍSICOS		FACTORES MECÁNICOS			FACTORES FISIOLÓGICOS		FACTORES ERGONÓMICOS		FACTORES PSICOSOCIALES			FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES		CUALIFICACION			
ARÉA/DEPARTAMENTO			Mujeres N°		Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo			Trabaja en altura (desde 1,8 metros)		Trabajo nocturno		Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas			Incidencia en zonas con riesgo de caídas		RIESGO MODERADO			
PROCESO ANALIZADO			Hombres N°		Desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)			Carga de objetos en manipulación		Trabajo con climas y ustarios		Atención al cliente			RIESGO IMPORTANTE		REGISTRO INTOLERABLE			
ACTIVIDADES/ TAREAS DEL PROCESO			Temperatura elevada		Manipulación de objetos			Movimiento corporal repetitivo		Atención al cliente		Atención al cliente			RIESGO MODERADO		REGISTRO INTOLERABLE			
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADORA	Calificación de vehículos de transporte	1	1	0															
		Planificar, organizar y evaluar a los proveedores de mantenimiento y seguridad en el sitio	1	1	0															
		Supervisar, controlar y evaluar el desempeño de los proveedores	1	1	0															
		Asignar y responsabilidades a los proveedores de seguridad	1	1	0															
		Evaluar el desempeño de los proveedores de seguridad	1	1	0															
		Gestionar el contrato de los proveedores de seguridad	1	1	0															
		Elaborar el presupuesto	1	1	0															
		Monitorizar el desempeño	1	1	0															
		Reportar el desempeño	1	1	0															
		Elaborar el informe	1	1	0															
RECEPCIÓN	RECEPCIONISTA	Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
		Atender al cliente	1	1	0															
CAMA DE LLAVES	CAMARERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	3	3													
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1	3	3													
		Limpieza y desinfección de baños	1	0	1	3	3													
		Entrega de habitaciones	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
COCINA	COCINERO	Limpieza y orden de habitaciones	1	0	1	3	3													
		Limpieza de áreas públicas	1	0	1	3	3													
		Limpieza y desinfección de baños	1	0	1	3	3													
		Entrega de habitaciones	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													
		Atención al cliente	1	0	1	3	3													

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Sandra Guatapi+