

Antes



Después

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN:

Prevención de Peligros en el
Sector Hoteles y Restaurantes

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**COMUNIDAD NACIONAL
DE CONOCIMIENTO EN**
**PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL
SECTOR HOTELES Y RESTAURANTES**

PLAN NACIONAL
MULTIMODAL
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.

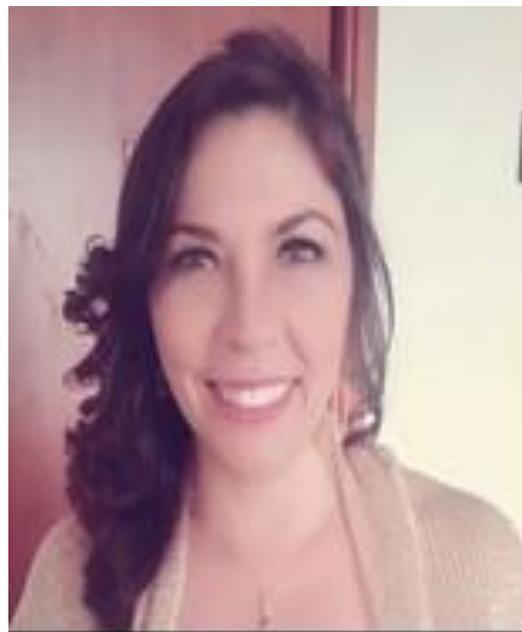


**GUÍA PARA EL DISEÑO DE
LA MATRIZ DE MEJORA
CONTINUA SST**

EXPERTO LÍDER

*De la comunidad prevención peligros
en el sector hoteles y restaurantes*

Hilda Janice Velasco A.
Profesional S.O. Lic. 8069/19 SSB
Abogada en Formación.
Especialista en Derecho Constitucional
consultoriarucsgi@gmail.com
Contacto: +57 315 8875972



“ Los grandes **logros** de cualquier persona, generalmente dependen de muchas **manos**, **corazones** y **mentes** ... ”

Walt Elias Disney

OBJETIVO GENERAL

Orientar **una guía práctica** que aporten al diseño de la **MATRIZ DE MEJORA CONTINUA** aplicable a nuestro SG-SST a partir de la **identificación, corrección, tratamiento, seguimiento, evaluación, cierre y mejora continua** de las no conformidades, reales, potenciales y oportunidades de mejora.





EVALUÉMONOS



TABLA DE CONTENIDOS

Momento 1

Momento 1

Contexto General

Conceptualización



Momento 2

Mejora Continua
Y
Eficacia del SGSST



Momento 3

Cómo materializar
ésta
información en
nuestro SG-SST?



¿QUÉ ES ACCIÓN DE MEJORAMIENTO U OPORTUNIDAD DE MEJORA?

Acción generada como producto de *inspecciones, auditorias o investigaciones* entre otras.

Estas acciones se podrán catalogar como una *acción correctiva, preventiva o de mejora* según su origen.



PLAN NACIONAL
MULTIMODAL
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.

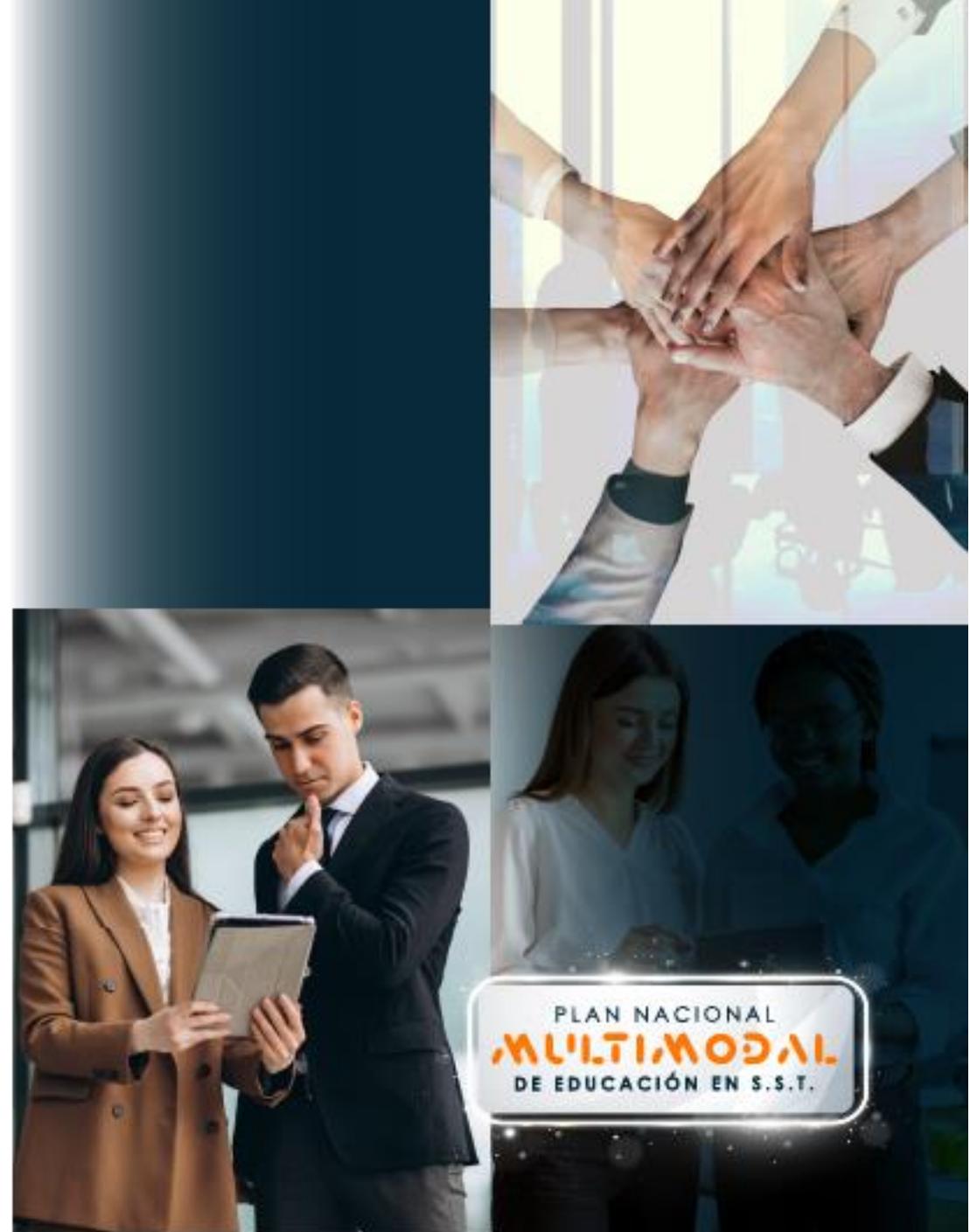
¿QUÉ ES ACCIÓN CORRECTIVA?

Acción tomada para **eliminar la causa real** de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.



Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad potencial** u otra situación potencialmente indeseable.



Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.6.34.

Mejora continua:

El empleador debe dar las **directrices** y otorgar los **recursos** necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el objetivo de mejorar la **eficacia** de todas sus actividades y el cumplimiento de sus propósito

EFICACIA

Es la capacidad de conseguir el **efecto que espera** o desea tras la realización de una acción...



Fuentes de entrada AP

- Identificación peligros y riesgos a las personas o al medio ambiente
- Evaluación de competencias
- Resultados de evaluación legal
- Revisión de necesidades y expectativas de los clientes
- Resultados de la medición y seguimiento de los procesos
- Hallazgos de auditorías internas de cumplimiento
- Hallazgos de auditorías de externas
- Sugerencias del personal
- Solicitudes o sugerencias de los grupos de interés
- Incidentes de trabajo
- Incidentes que involucren a la Comunidad / Visitantes
- Resultados de simulacros de emergencia
- Análisis de los datos

Fuentes de entrada AC

- ☆ Quejas o Reclamos de grupos de interés
- ☆ Resultados de auditorías internas de cumplimiento.
- ☆ Resultados de auditorías externas
- ☆ Resultados desempeño del SGSST
- ☆ Análisis de datos
- ☆ Resultados de mediciones higiénicas
- ☆ Revisiones gerenciales
- ☆ Rutas de Inspección
- ☆ Identificación y evaluación de requisitos legales
- ☆ Incidentes de trabajo
- ☆ Incidentes viales
- ☆ Accidentes de trabajo
- ☆ Emergencias (incluyen las ambientales)
- ☆ Enfermedades laboral

Fuentes de entrada AM

- ☆ Requisitos de los grupos de interés (incluyendo autoridades de control)
- ☆ Necesidades y expectativas de los grupos de interés
- ☆ Resultados del desempeño del sistema de gestión
- ☆ Resultados de auditorias (incluye las evaluaciones de cumplimiento legal)

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, TÉCNICAS DE ANÁLISIS CAUSAL MATRIZ DE MEJORA CONTINUA SST

Ítem	Tipo de Acción	Entrada	Registro y Tratamiento
1	Correctiva y/o preventiva	No conformidad resultantes de auditorias de cumplimiento, internas y externas (incluidas las realizadas por el Cliente)	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
2	Correctiva	Recurrencia de hallazgos (Observaciones, Inspecciones, Reportes, entre otros)	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
3	Correctiva	Evaluaciones de cumplimiento legal / Incumplimiento a requisitos legales	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
4	Correctiva	Incumplimiento de la meta de un indicador	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
5	Correctiva	Quejas y reclamos de grupos de interés (incluye trabajadores, sus familias, comunidades, visitantes, autoridades de control entre otros).	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
6	Correctiva / preventiva o de mejora	Resultados inspecciones, reuniones y revisiones gerenciales.	Análisis de no conformidades Seguimiento a acciones correctivas, preventivas y de mejora.
7	Correctiva	Investigación de Incidentes / Accidentes	Investigación de incidentes Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
8	Correctiva	Evaluación capacitación y entrenamiento	Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
9	Correctiva	Informe evaluaciones ocupacionales y ambientales (ruido, iluminación, entre otros)	Seguimiento a acciones correctivas y preventivas
10	Correctiva	Informe de simulacros	Seguimiento a acciones correctivas y preventivas

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, Y ANÁLISIS CAUSAL DE LAS NO CONFORMIDADES





✓ **Define el Problema**

✓ **¿Qué está ocurriendo?**

¿Por qué está ocurriendo esto?

➤ Causa Raíz...



5



MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LA MEJORA DEL DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SG SST- (Plan de mejoramiento conforme evaluación inicial)

CODIGO
VERSION
CLASIFICACIÓN
PÁGINA

1. GENERALIDADES

<p>1.1. Actualizado a (DD/MM/AA):</p>	<p>1.2. AMBITO DE APLICACIÓN: Aplica al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo --SG SST- . / Plan de Trabajo Anual SG SST</p>	<p>1.3. REQUISITO LEGAL O NORMATIVO: Decreto 1072 de 2015, Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 "Artículo 2.2.4.6.34. Mejora continua": <i>El empleador debe dar las directrices y otorgar los recursos necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el objetivo de mejorar la eficacia de todas sus actividades y el cumplimiento de sus propósitos.</i></p>
--	---	---

<p>1.4. OBJETIVO GENERAL: Realizar la medición de la "<i>Mejora del desempeño del SG SST</i>" a partir de todas las fuentes de información y de entrada posibles, en aras de evaluar la tendencia de mejora del mismo</p> <p>1.4.1. OBJETIVO ESPECÍFICO: Realizar el plan de mejoramiento para corregir las debilidades encontradas en las diferentes fuentes de entrada del SGSST.</p>	<p>1.5. META DE DESEMPEÑO DEL SG SST: Mínimo 80% del periodo evaluado (Año en curso)</p>
---	---

2. CRITERIOS DE DILIGENCIAMIENTO									
2.1. Tipo de Hallazgo	(1) Observación	2.2. Fuentes para identificar oportunidades de mejora:	(1) Resultados de los objetivos y metas del SG-SST (Ej: Metas no logradas en el periodo evaluado)	(5) Resultados de la investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales	(10) Resultados Revisión por la Dirección	(14) Resultados de las recomendaciones de los sistemas de vigilancia epidemiológica	2.3. Estado del Hallazgo		
	(2) Acción correctiva		(2) Intervención en los peligros y los riesgos priorizados (Actos y condiciones inseguras; Matriz IPEVR)	(6) Recomendaciones del COPASST y Convivencia Laboral	(11) Resultados formación y entrenamiento SST	(15) Análisis estadístico Ausentismo Laboral	Abierta / Pendiente		
	(3) Acción Preventiva		(3) Resultados de auditorías	(7) Resultados Inspecciones	(12) Resultados de monitoreos higiénicos (Mediciones)	(16) Análisis estadístico Accidentalidad Laboral	En curso		
	(4) Acción de Mejora		(4) Resultados de exámenes médicos ocupacionales	(8) Resultados de Simulacros	(9) Resultados cumplimiento del plan de trabajo anual -PTA-	(13) Resultados de evaluaciones de cumplimiento legal	Ejecutado		
	(4) No conformidad								
	5) Hallazgo de cumplimiento legal								
	6) Ideas de mejora para el SGSST								

No.	FECHA IDENTIFICACIÓN	FUENTE DE IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	ALCANCE / AMBITO					TIPO DE HALLAZGO (Según punto 2.1)	GRUPO DE INTERÉS A QUIEN IMPACTA							ANÁLISIS CAUSA RAÍZ Y/O RECOMENDACIÓN U OBSERVACIÓN	PLAN DE AC
				Legal	Normativo	Laboral	Contractual	Gestión de la Salud y de la Seguridad		Trabajadores directos	Trabajadores contratistas	Terceros (Contratistas; Subcontratistas)	Proveedores	Comunidad	Visitantes	Otros (Especificar)		

PLAN DE ACCION A SEGUIR / PLAN DE MEJORAMIENTO	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLE DE TRAMITARLA	PLAZO MÁXIMO	FECHA DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN Y AL PLAN DE MEJORAMIENTO		
					ESTADO (Inserte la palabra y color conforme punto 2.3.)	OBSERVACIONES / SEGUIMIENTO / EFICACIA DE LA ACCIÓN (En seguimiento y medición)	PORCENTAJE (EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO FECHA)

RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLE DE TRAMITARLA	PLAZO MÁXIMO	FECHA DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN Y AL PLAN DE MEJORAMIENTO			
				ESTADO (Inserte la palabra y color conforme punto 2.3.)	OBSERVACIONES / SEGUIMIENTO / EFICACIA DE LA ACCIÓN (En seguimiento y medición)	PORCENTAJE (%) EFICACIA DEL CUMPLIMIENTO A LA FECHA	NUEVA FECHA PROPUESTA PARA SEGUIMIENTO

Planes de mejoramiento

...

CARACTERIZAR LA PROBLEMÁTICA

- Identificar el problema.
- Observar sus características.
- Analizar las causas básicas y las alternativas de solución.

DISEÑAR Y EJECUTAR EL PLAN DE ACCIÓN

- Definir y evaluar alternativas.
- Establecer los objetivos.
- Ejecutar del plan.

VERIFICAR LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN

- Comparar el antes con el después.
- Identificar no conformidades.
- Llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas.

ESTANDARIZAR Y HACER SEGUIMIENTO

- Documentar el estándar.
- Revisar nuevas prioridades.
- Planear otras acciones.



BIBLIOGRAFIA

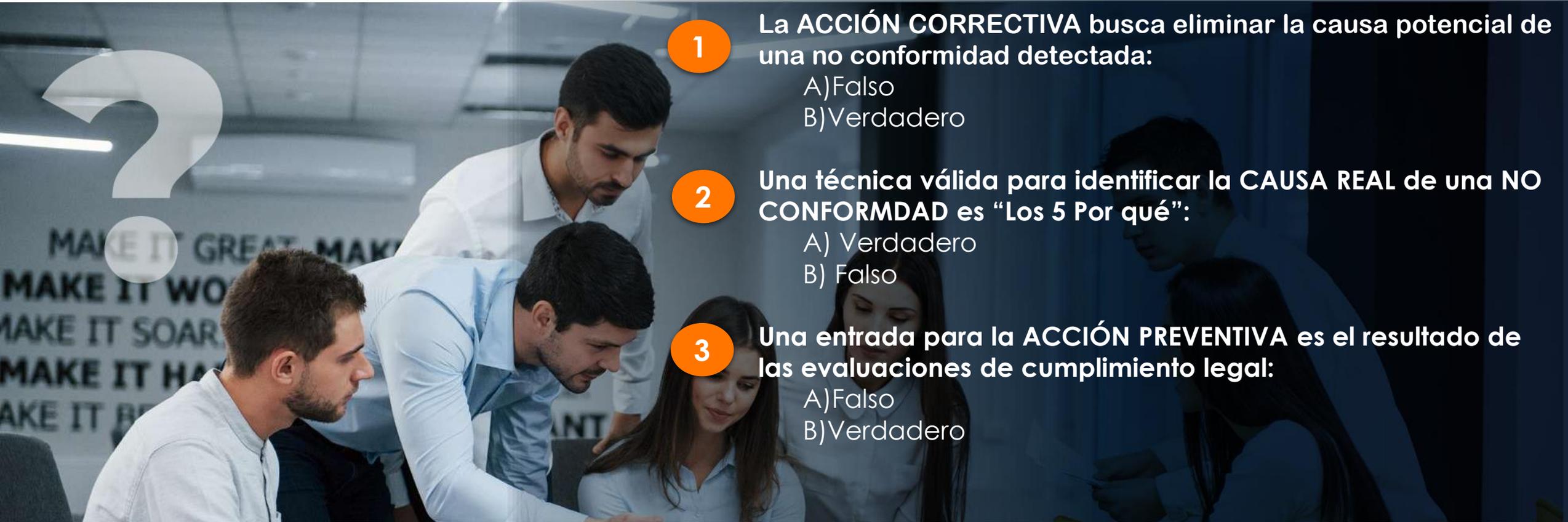
- 1 Decreto 1072 de 2015
- 2 <https://www.beetrack.com/es/blog/ciclo-de-deming-etapas-ejemplos>



EVALUÉMONOS



PREGUNTAS



1

La **ACCIÓN CORRECTIVA** busca eliminar la causa potencial de una no conformidad detectada:

- A) Falso
- B) Verdadero

2

Una técnica válida para identificar la **CAUSA REAL** de una **NO CONFORMIDAD** es “Los 5 Por qué”:

- A) Verdadero
- B) Falso

3

Una entrada para la **ACCIÓN PREVENTIVA** es el resultado de las evaluaciones de cumplimiento legal:

- A) Falso
- B) Verdadero

RECUERDA QUE POSITIVA ★ TIENE PARA TI ★

 **Posipedia**
www.posipedia.com.co



Cursos
Virtuales



Videos



Cartillas



Juegos
Digitales



Artículos



Guías



Documentos
Técnicos



Enlaces de
interés



Audios



Mailings



Presentaciones
Técnicas



Ludo
Prevención

Para una mejor atención y servicio al cliente, disponemos de los siguientes
★ canales de comunicación ★



EDUCACIÓN VIRTUAL –
CURSOS DE OBLIGATORIO
CUMPLIMIENTO

educavirtual@positiva.gov.co



EDUCACIÓN PRESENCIAL Y
TALLERES WEB

positiva.educa@positiva.gov.co