

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

Gestión de Calidad Total y Productividad Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización



“IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS PARA UNA PROPUESTA DE CONTROL DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN UNA AGENCIA DE ADUANAS”

Trabajo de Titulación para Optar el Título Profesional de:

ECONOMISTA

Millie Cabezas de la Peña

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Mariana Domínguez Antezana

Lima – Perú

2014

RESUMEN

El presente trabajo es una investigación, comprensión y análisis de la situación actual de una agencia de aduanas en materia de orden, seguridad y salud ocupacional con el fin de determinar aquellas deficiencias y oportunidades de mejora tanto a nivel organizacional como en seguridad a partir de la definición de los peligros, la evaluación de los riesgos, las propuestas de medidas de control, acciones preventivas y acciones correctivas, que logren un impacto positivo, significativo y un punto de cambio en la organización.

Con los resultados de esta investigación se busca sembrar o reforzar en las ideas de cada lector la importancia de la implementación de un sistema basado y enfocado en la seguridad de los colaboradores y demostrar que su aplicación es necesaria en cualquier giro de negocio, no sólo en aquellos que explícitamente conlleven un riesgo; demostrar cómo con pequeñas modificaciones se pueden lograr grandes resultados; cómo con tan sólo abrir nuestra perspectiva de las cosas podemos descubrir que hasta en actividades tan cotidianas como sentarse en una silla de escritorio, existe un riesgo que podría degenerar en un problema de columna, en cansancio extremo, dolor, fastidio, y por ende ineficiencia que al ser controlado tan sólo comprando una silla apropiada, en muchos casos no sólo evitaría el daño físico al colaborador, sino un ahorro en tiempo, recursos, molestias, que aunado a la concientización del personal y una real preocupación por parte de la empresa, puede inclusive verse reflejado en un mayor motivación del personal y un nivel superior de productividad, generando un beneficio que no sólo quede en papeles, sino que se trasmite, comparte y proyecta en lo que podría acercarse cada vez más a lo que se llama una “Empresa de calidad”.

The present work is an investigation that tries to focus on analysis and understanding of the current situation of a customs agency about occupational health and safety in order to identify deficiencies and opportunities for improvement at both the organizational level as on safety through hazard definition, risk assessment, control measures proposals, preventive actions and corrective actions that achieve in a positive, significant impact and a turning point in the organization.

With the results of this research we are hoping to create or reinforce the ideas of each reader about the importance of implementing a system based and focused in the employee safety and show that its application is necessary in any line of business, not only on those that explicitly involves a risk. We are trying also to demonstrate how small changes can achieve great results; how by just opening our perspective of things, we can discover that even in daily activities as sitting in a desk chair lies a risk that could degenerate into a column problem, into an extreme tiredness, into pain, boredom, nuisance and therefore, into a notorious inefficiency, that can be controlled just by buying the proper chair and in many cases this would not only prevent the physical harm to the employee, it would also save time and resources which together with the Staff awareness and a real concern from the company, might be reflected in a greater motivation and in a higher level of productivity, generating a benefit that not only remains on paper, but is transmitted, shared and projected into what we commonly known as a "Quality Company".

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3 HIPÓTESIS	4
1.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	4
1.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	4
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 ANTECEDENTES	6
2.2 NORMATIVIDAD	7
2.2.1 NORMAS NACIONALES	7
2.2.2 NORMAS INTERNACIONALES	8
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	8
2.4 GENERALIDADES	13
2.4.1 SISTEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	13
2.5 AGENCIAS DE ADUANAS	14
2.6 PRINCIPIO DE PARETO	15
2.6.1 ANÁLISIS DE PARETO	15
2.7 HERRAMIENTA DE LAS 5' S	16
2.7.1 BENEFICIOS DE LAS 5' S	17
2.8 DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)	17
2.8.1 DEFINICIÓN Y OBJETO	17
III. MATERIALES Y MÉTODOS	19
3.1 LUGAR DE APLICACIÓN	19
3.2 MATERIALES	19
3.2.1 EQUIPOS	19
3.2.2 MATERIALES DE ESCRITORIO	19
3.2.3 NORMAS Y REGLAMENTOS	20
3.3 MÉTODOS	20
3.3.1 DISEÑO	20
3.3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES	34
4.1 M&C AGENCIA DE ADUANAS	34
4.1.1 PLANO DE UBICACIÓN (CUADRO)	34
4.1.2 VISIÓN	35
4.1.3 MISIÓN	35
4.1.4 ORGANIGRAMA	36
4.1.5 GRUPOS DE INTERÉS	37

4.2	PROPUESTA DE MEJORA.....	43
4.2.1	<i>DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA PROPUESTA DE MEJORA:</i>	43
4.3	ANÁLISIS PRESUPUESTAL	112
4.3.1	<i>REGISTRO DE INCIDENTES</i>	112
4.3.2	<i>COSTOS DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN</i>	113
V.	CONCLUSIONES	116
VI.	RECOMENDACIONES	118
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	120
VIII.	ANEXOS	125

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Flujograma de actividades realizadas.....	21
CUADRO 2: Personas expuestas al riesgo.....	25
CUADRO 3: Procedimientos existentes para el control de riesgos.....	25
CUADRO 4: Grado de capacitación del personal.....	26
CUADRO 5: Grado de exposición al riesgo.....	26
CUADRO 6: Grado de severidad.....	27
CUADRO 7: Estimación del grado de riesgo.....	27
CUADRO 8: Exposición al riesgo-Seguridad ocupacional.....	28
CUADRO 9: Flujograma para la propuesta de mejora.....	43
CUADRO 10: Resumen-Pregunta 1.....	45
CUADRO 11: Resumen-Pregunta 2.....	48
CUADRO 12: Resumen-Pregunta 3.....	51
CUADRO 13: Resumen-Pregunta 4.....	53
CUADRO 14: Resumen-Pregunta 5.....	55
CUADRO 15: Resumen-Pregunta 6.....	56
CUADRO 16: Resumen-Pregunta 7.....	57
CUADRO 17: Resumen-Pregunta 8.....	59
CUADRO 18: Resumen-Pregunta 9.....	61
CUADRO 19: Resumen-Pregunta 10.....	63
CUADRO 20: Resumen-Pregunta 11.....	65
CUADRO 21: Resumen-Pregunta 12.....	67
CUADRO 22: Resumen-Pregunta 13.....	69
CUADRO 23: Resumen-Pregunta 14.....	71
CUADRO 24: Resumen-Pregunta 15.....	73
CUADRO 25: Resumen-Pregunta 16.....	75

CUADRO 26: Identificación de artefactos y artículos por área.....	77
CUADRO 27: Matriz IPER-Personal de oficina.....	79
CUADRO 28: Matriz IPER-Gerencia Transporte.....	80
CUADRO 29: Matriz IPER-Personal de operaciones.....	81
CUADRO 30: Matriz IPER-Mantenimiento y Limpieza.....	82
CUADRO 31: Matriz IPER- Archivos.....	83
CUADRO 32: Matriz IPER-Área Administrativa.....	84
CUADRO 33: Matriz IPER-Área de despacho	85
CUADRO 34: Matriz IPER-Baño.....	86
CUADRO 35: Matriz IPER-Área de Contabilidad.....	87
CUADRO 36: Matriz IPER-Oficina Gerencia Comercial.....	88
CUADRO 37: Matriz IPER- kitchenette.....	89
CUADRO 38: Matriz IPER-Área liquidaciones.....	90
CUADRO 39: Matriz IPER-Mini almacén.....	91
CUADRO 40: Matriz IPER-Significativos.....	92
CUADRO 41: Pareto de frecuencias de peligros encontrados por área.....	98
CUADRO 42: Pareto de frecuencia de peligros encontrados por cargo.....	99
CUADRO 43: Análisis de Ishikawa-Diagrama Causa Efecto.....	103
CUADRO 44: Costo de implementación de medidas de mejora en artículos de oficina.....	113
CUADRO 45: Costo de instalación de medidas de seguridad.....	113
CUADRO 46: Costo de implementación del área de limpieza.....	114
CUADRO 47: Mantenimiento preventivo equipos de computación.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: Plano de ubicación M&C S.A Agencia de Aduana.....	33
GRAFICO 2: Organigrama.....	36
GRAFICO 3: Grupos de interés interno de M&C S.A Agencia de Aduana.....	38
GRAFICO 4: Grupos de interés externo de M&C S.A Agencia de Aduana.....	41
GRAFICO 5: Resultado-Pregunta 1.....	46
GRAFICO 6: Resultado-Pregunta 1.1.....	47
GRAFICO 7: Resultado-Pregunta 2.....	49
GRAFICO 8: Resultado-Pregunta 2.1.....	50
GRAFICO 9: Resultado-Pregunta 3.....	52
GRAFICO 10: Resultado-Pregunta 3.1.....	53
GRAFICO 11: Resultado-Pregunta 4.....	54
GRAFICO 12: Resultado-Pregunta 5.....	55
GRAFICO 13: Resultado-Pregunta 6.....	56
GRAFICO 14: Resultado-Pregunta 7.....	58
GRAFICO 15: Resultado-Pregunta 8.....	60
GRAFICO 16: Resultado-Pregunta 9.....	62
GRAFICO 17: Resultado-Pregunta 10.....	64
GRAFICO 18: Resultado-Pregunta 11.....	66
GRAFICO 19: Resultado-Pregunta 12.....	68
GRAFICO 20: Resultado-Pregunta 13.....	70
GRAFICO 21: Resultado-Pregunta 14.....	72
GRAFICO 22: Resultado-Pregunta 15.....	74
GRAFICO 23: Resultado- Pregunta 16.....	76
GRAFICO 24: Mapa de Riesgo.....	95
GRAFICO 25: Pareto de frecuencia de peligros encontrados por área.....	98

GRAFICO 26: Pareto de frecuencia de peligros encontrados por cargo.....	100
GRAFICO 27: Diagrama Causa-Efecto.....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Descripción de cargos.....	125
ANEXO 2: Formato de Encuestas.....	129
ANEXO 3: Formato de Solicitud de útiles.....	134
ANEXO 4: Fotografías primera visita.....	135
ANEXO 5: Fotografías última visita.....	144
ANEXO 6: Lista de Verificación.....	153
ANEXO 7: Tabla de riesgos.....	156
ANEXO 8: Asistencia de visitas.....	159
ANEXO 9: Manual de Organizaciones y Funciones.....	160
ANEXO 10: Reglamento Interno de Trabajo.....	168
ANEXO 11: Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	179

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado y competitivo, es necesario que las organizaciones se anticipen y adapten a los cambios constantes, de forma que aprovechen los recursos que puedan tener siempre de forma eficiente y oportuna. Por ello es importante la implementación actualmente de Sistemas de Gestión, como el de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual dará una mayor seguridad a los clientes de que se está trabajando con una empresa de calidad y a los trabajadores la certeza de que están en una organización que se preocupa por ellos.

Es necesario que las empresas tomen en cuenta lo importante que es la seguridad y salud de sus trabajadores, por ser estos el factor más importante para poder llevar a cabo la satisfacción del cliente, la productividad y rentabilidad de la organización que al final beneficiará a todos los involucrados stakeholders, que van desde los mismo trabajadores, hasta la sociedad y el gobierno.

Es a través de este proyecto que queremos demostrar que la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y el tener en consideración aquellas medidas de control y acciones preventivas óptimas para la empresa, son la clave y uno de los pasos más importante para que cualquier persona jurídica. En este caso esta agencia de aduanas, lograr tener las herramientas necesarias para lograr una ventaja competitiva en el mercado en el ámbito de seguridad y salud del principal recurso de su empresa, el recurso humano; con acciones que van desde cosas tan simples como una reorganización a nivel de espacio personal con orden y limpieza, hasta la creación de nuevos procedimientos, reglamentos , disposiciones internas y un cambio de actitud que parte desde la gerencia y que llega hasta el personal de limpieza y encargado de vigilancia.

Según ADUANET (2013), en el Perú existen 324 Agencias de Aduanas a junio del 2013, cuyas operaciones son las del comercio exterior tanto exportación aérea y marítima, como importación del mismo tipo. Las funciones principales de este tipo de organizaciones prestadoras de servicios son de presentar la documentación necesaria en la Aduana, la realización de trámites mercantiles especiales, atender los requerimientos que la Aduana solicite, el abono del arancel u otros pagos a la Aduana en nombre del Propietario. Todas estas actividades administrativas en oficina como en el mismo puerto, involucran riesgos de distinta índole, y un factor común que se ha podido identificar entre la mayoría de agencias de aduanas en el Perú, es que laboran de una manera un tanto informal, sin decir con esto que realicen algo ilegal o sean informales en sí; pero se recalca este aspecto puesto que si bien cumplen con el cliente y con lo establecido por ley, dejan de lado factores que sin darse cuenta los limitan en temas de tiempo, seriedad y competitividad. En cambio, si contaran con un Sistema de Gestión en Seguridad y salud, sus actividades lograrían un nivel de orden y compromiso distinto, que proyectaría una mejora tanto a nivel interno, como frente a los clientes, y pasarían de ser una empresa que les va bien, a una empresa de éxito y calidad.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

M&C Agencia de aduanas, es una empresa que lleva trabajando en su medio 3 años. Cumple con sus niveles establecidos de ventas y desde sus inicios ha logrado balances y márgenes positivos. Se ha identificado que desarrollan sus actividades y procesos aparentemente de manera efectiva por los buenos resultados obtenidos, pero hay un punto importante y muy negativo que en cualquier momento podría jugar en contra de la organización; y es que se puede notar a primera impresión, si se visita el local donde operan, que son sumamente desordenados en lo que refiere a disposición de materiales insitu, ambiente de trabajo, orden en general y limpieza; además de no contar con un sistema de seguridad y salud ocupacional propio.

M&C Agencia de Aduanas, ha descuidado la seguridad, orden y limpieza de su oficina principal, pues como consideran que ya cumplen con lo dictado por ley y con el Reglamento interno de seguridad del terminal norte multipropósito del Callao, los cuales regulan la seguridad de los despachadores en puertos y almacenes a todo nivel, ya están cubiertos en materia de seguridad y salud, sin tener en cuenta que toda actividad por más simple que parezca, incluso en una oficina, siempre implica un riesgo, y tomar medidas para controlar esos riesgos es fundamental para proveer un ambiente seguro de trabajo para cada colaborador.

Lo que se quiere lograr con esta investigación es brindarle lista a M&C Agencia de Aduanas, una de las partes más difíciles de todo proyecto de mejora: el análisis de la situación actual de la empresa en cuanto a identificación de peligros y riesgos se refiere, elaborado por personas con conocimiento en el tema, y la planificación de las medidas correctivas y preventivas para lograr la correcta implementación, en caso la organización lo decida, de un sistema de seguridad y salud ocupacional; porque al final, a quién no le gusta trabajar en un ambiente donde se sienta cómodo, seguro y donde le permita desarrollarse de la mejor manera, y en un organización que demuestre que se preocupa por uno y que ha tomado las medidas necesarias para no ocurran incidente, por más insignificante que parezca, y que en caso llegue a ocurrir algo desfavorable, sepan cómo reaccionar ante ello.

1.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- ¿Cómo se encuentra la situación actual de la Agencia de aduanas?
- ¿Cuáles son los peligros hallados en la Agencia de Aduanas?
- ¿Cuáles son las medidas de control necesarias para la salud y seguridad en la Agencia de Aduanas?
- ¿Cuáles son los costos de las medidas de control para la seguridad y salud en la Agencia de Aduanas?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos y proponer medidas de control de calidad para la salud y seguridad en la empresa M&C Agencia de Aduanas.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar y comprensión de la situación actual de la Agencia de Aduanas M&C.
2. Identificar los Peligros significativos relativos a Seguridad y Salud ocupacional en la Agencia de Aduanas M&C.
3. Evaluar los riesgos a través de una matriz IPER (Identificación de peligros y Evaluación de riesgos) y proponer las medidas de control necesarias para la S Y S.O en la Agencia de Aduanas M&C, usando lineamientos de la OHSAS 18001:2007 y reglamentos nacionales vigentes.
4. Diseñar un presupuesto de costos a generarse por las medidas de control propuestas luego de analizar los niveles de significancia de las evidencias obtenidas en la matriz IPER.

1.3 HIPOTESIS

1.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

- Existen peligros y riesgos que se pueden identificar para proponer medidas de control de calidad para la salud y seguridad en la empresa M&C Agencia de Aduanas.

1.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Analizando y comprendiendo la situación actual de la Agencia de Aduanas M&C, se podrá identificar la comprensión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la que ésta se encuentra.
2. Es factible identificar los peligros y evaluar los riesgos en M&C S.A Agencia de Aduana.

3. Al evaluar los riesgos en M&C Agencia de Aduanas se podrán proponer medidas de control para la seguridad y salud en el trabajo, de manera que se pueda diseñar un presupuesto de costos con las medidas de control correspondientes.
4. Es posible diseñar un presupuesto de costos para las medidas de control propuestas, para así llevar a cabo la implementación de estas medidas de control el próximo año.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Referente a los Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en el país, un registro no oficial indica un promedio aproximado de 120 empresas certificadas con OHSAS 18001:2007 en el Perú hasta el año 2012. La tendencia frente a la necesidad de aplicar un Sistema de Identificación de peligros y riesgos laborales y tomar medidas preventivas frente a sus posibles consecuencias, ha manifestado un crecimiento significativo estos últimos años. Con esto se ha podido inferir que si bien muchas empresas no llegan necesariamente a certificarse por los costos, tiempos y recursos que esto involucra, la toma de consciencia y la implementación de medidas mínimas preventivas y correctivas relativas a la seguridad y salud de su recurso humano, es una realidad en nuestro país y en el mundo.

A nivel mundial las empresas españolas son las quintas del mundo por número de certificados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según el estándar internacional OHSAS 18001, con 3.605 reconocimientos. Así lo recoge el último informe mundial de certificaciones de OHSAS Project Group, el grupo de trabajo internacional responsable del desarrollo del estándar internacional.

Según el último informe OHSAS Survey (2011), en el mundo hay contabilizados 92.302 certificados conforme a OHSAS al 31 de diciembre de 2011. Esto supone un incremento del 69 por ciento en los dos últimos años contando de esa fecha.

Referente a las agencias de aduanas se ha podido identificar en América del Sur la aplicación de algunos Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional en Colombia y México, pero no se ha encontrado algún antecedente concreto sobre la Inserción de medidas de

identificación de peligros y riesgos laborales de agencias de aduanas en el Perú. Se ha comprobado que las empresas de este rubro en el país cumplen con los requerimientos de ley referentes a la protección de su personal en aduana y los seguros correspondientes, más no la identificación e implementación de un Sistema de Seguridad y Salud ocupacional como parte de su política empresarial.

2.2 NORMATIVIDAD

El Estado Peruano, ha tomado conciencia de la importancia que tienen la seguridad y la salud ocupacional para quienes laboran, por lo que ha establecido normas y reglamentos para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

2.2.1 NORMAS NACIONALES

- D.S. N° 009-2005-TR del 28/09/2005. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Perú. <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=64&tip=54>
- D.S N° 007-2007-TR del 06/04/2007. Modifican Artículos del D.S N°009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Perú.
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=64&tip=54>
- D.S N° 005-2012-TR del 25/04/2012. Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Perú.
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2012-04-25_005-2012-TR_2254.pdf
- Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Perú.
<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/29783.pdf>
- NTS N°068 – MINSA/ DGSP- V.1. Norma Técnica de Salud que establece el listado de enfermedades profesionales. Perú.
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM480-2008.pdf>
- RM N°185-2011 /MINSA. Proyecto de Reglamento del capítulo VIII de la higiene y seguridad en los ambientes de trabajo, de la ley N° 26842 , Ley General de Salud.
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM185-2011-MINSA.pdf>
- Ley N° 28806. Ley de inspección en el Trabajo. Perú.
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/VIH_SIDA/nomas_vih_sida/ley_28806.pdf

- DL N°1053 del 27 de junio del 2008. Ley General de Aduanas texto Único Ordenado. Perú. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- DS N°010-2009-EF del 16 de enero del 2009. Reglamento de la Ley General de Aduanas. Perú. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm>

2.2.2 NORMAS INTERNACIONALES

- OHSAS 18001: 2007 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – requisitos. http://www.euskadi.net/contenidos/evento/jt_ohsas18001_2010/es_evento/adjuntos/OHSAS_18001.pdf
- OHSAS 18002: 2008 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- Directrices para la implementación de OHSAS 18001:2007. <http://www.asesoresyconsultores.net/NormaOHSAS18002-2008.pdf>
- OIT. Directrices sobre sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (ILO/OSH 2001). http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112582.pdf
- Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. <http://www.cc.gob.gt/documentoscc/ddhh/Pactodesc.pdf>

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1 ADUANA

La aduana es la oficina pública y/o fiscal que, a menudo bajo las órdenes de un Estado o gobierno político, se establece en costas y fronteras con el propósito de registrar, administrar y regular el tráfico internacional de mercancías y productos que ingresan y egresan de un país. (Colección Código Brevis, 2000)

Según Waldegrave (1992) es toda oficina en la que puedan realizarse total o parcialmente las formalidades establecidas en la normativa aduanera.

2.3.2 AGENTE DE ADUANA

El agente de aduana es la persona natural o jurídica, debidamente autorizada por las respectivas autoridades aduaneras, que actúa ante los organismos competentes (aduanas, ministerios, y demás entes privados o públicos) en nombre y por cuenta de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un poder autenticado y permanente, en los trámites de una operación de importación, exportación o tránsito (DL N°1053 Ley General de Aduanas texto, 2008).

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

Según diversas legislaciones se constituye como un auxiliar de la administración aduanera.

Dicho término de agente de aduana es aplicable en Perú, Venezuela, España, Centroamérica y otros países de la región latinoamericana. En México se llaman agentes aduanales, y cumplen el mismo propósito de representar al importador o exportador ante la administración pública.

2.3.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Condiciones y factores que afectan, o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros empleados (incluyen los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier persona en el lugar de trabajo (OHSAS 18001:2007).

Según DIGESA, (2005) la Seguridad Ocupacional representa parte de la Salud Ocupacional y comprende un conjunto de actividades de orden técnico, legal, humano y económico, para la protección del trabajador, la propiedad física de la empresa mediante la prevención y el control de las acciones del hombre, de las máquinas y del medio ambiente de trabajo, con la finalidad de prevenir y corregir las condiciones y actos inseguros que puedan causar accidentes.

2.3.4 LUGAR DE TRABAJO

Cualquier lugar físico en el que se desempeñan actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización (OHSAS 18001:2007).

2.3.5 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

Proceso mediante el cual se reconoce que existe un peligro y se definen sus características (OHSAS 18001:2007).

2.3.6 PELIGRO

Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en términos de daño humano o deterioro de la salud o una combinación de estos (OHSAS 18001:2007).

2.3.7 DETERIORO DE LA SALUD

Condición física o mental identificable y adversa que surge y/o empeora por la actividad laboral y/o por situaciones relacionadas al trabajo (OHSAS 18001:2007).

2.3.8 INCIDENTE

Según OHSAS 18001:2007, un incidente es un suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño o deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad) o fatalidad.

Suceso que merma la seguridad, derivado del trabajo que se realiza o se produce durante el mismo, cuando no acarrea lesiones personales que solo requieren un tratamiento de primeros auxilios (OIT, 1998).

2.3.9 RIESGO

Según OHSAS 18001:2007, es la combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

Según Kolluru, *et al*, (1998), los riesgos se pueden clasificar en:

- Riesgos de seguridad: baja probabilidad, altas consecuencias, accidentales, agudos en la seguridad humana
- Riesgos de salud: Elevada probabilidad, baja consecuencias, continuas, crónicas para la salud.

- Riesgo laboral: En Sánchez, *et al*, (2008), se define como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valoraran conjuntamente la probabilidad de que se produzca y la severidad del mismo.
- Riesgo ocupacional: En Álvarez F. (2007) se define como la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.

Fruto del azar, que puede provocar un determinado suceso desagradable, y la gravedad de las consecuencias (OIT, 1998).

2.3.10 ACCIDENTE DE TRABAJO

De acuerdo al inciso k del artículo 2 del DS N°009-97-SA, se considera accidente de trabajo, toda lesión orgánica o perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista fortuita y ocasional de una fuerza externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debido al esfuerzo del mismo.

Es todo suceso repentino y prevenible que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte.

Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte.

Según Pizarro , et al,(2007), un accidente de trabajo es todo hecho o suceso anormal, no querido ni deseado, repentino, inesperado y normalmente evitable que se presenta en forma brusca en el entorno de trabajo, paralizando la acción productiva e interrumpiendo la continuidad del trabajo y que causa lesiones en las personas. Los accidentes son clasificados en:

- Accidente sin baja: ocurre cuando un incidente causa también lesiones de poca importancia a las personas, como pinchazos, cortes, golpes, etc.
- Accidente con baja: son aquellos que traen consigo la ausencia del accidentado del lugar de trabajo de al menos un día. Estos accidentes se clasifican en leves, graves y mortales, en función del alcance de las lesiones.

2.3.11 DESPACHO ADUANERO

Cumplimiento del conjunto de formalidades aduaneras necesarias para que las mercancías sean sometidas a un régimen aduanero (SUNAT-Ley General de Aduanas, 2008).

2.3.12 LEVANTE

Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite al declarante la disposición de las mercancías para los fines previstos en el régimen aduanero autorizado, previo el cumplimiento de los requisitos y formalidades aduaneras exigibles. (Mora A., 2007)

2.3.13 MERCANCÍA

Según Abajo (2000) Mercancía es un bien susceptible de ser clasificado en la nomenclatura arancelaria y que puede ser objeto de regímenes aduaneros.

2.3.14 MATRIZ IPER

Es una herramienta de gestión que permite identificar los peligros y evaluar los riesgos derivados de los procesos de una organización, es a través de ella que se identifican los niveles de significancia de los riesgos encontrados, las oportunidades de mejora y las propuestas de medidas de control. (Flores, 2010)

2.4 GENERALIDADES

2.4.1 SISTEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Según la revista Gestión Práctica de Riesgos laborales (2009), los elevados niveles de siniestralidad laboral han puesto de manifiesto que no es suficiente el mero cumplimiento formal de las obligaciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo. Resulta fundamental la implantación de un sistema de gestión que lleve a cabo actividades preventivas de forma estructurada, coordinada e integrada. Este sistema debe ir acompañado de un cambio cultural y organizacional. Es por ello que las empresas han comenzado a demandar un modelo de gestión cuya implantación sea demostrable, lo que ha dado lugar a una creciente aceptación del estándar internacional OHSAS 18001 que ofrece la posibilidad de certificación o simplemente la identificación e implementación de un sistema de Seguridad y Salud ocupacional que les permita mantener un equilibrio saludable entre trabajo y calidad de vida.

Como se menciona, como principal representante de la Seguridad y Salud Ocupacional tenemos a la familia de las OHSAS; entre ellas la OHSAS 18000; 18001; 18002.

Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS 18001:2007), es un conjunto de normas emitidas por la entidad británica denominada British Standards Institution (BSI) en donde participaron para su desarrollo las principales organizaciones certificadoras del mundo, abarcando más de 15 países de Europa, Asia y América.

Estas normas y documentos son una serie de estándares voluntarios internacionales que tienen el propósito de servir de guía para la gestión de la salud y seguridad de una organización, más allá de si realmente llegan a postular a una certificación.

Entre los principales beneficios de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional tenemos que:

- Mejora de la imagen empresarial, proporcionando una mayor competitividad y un mejor posicionamiento en el mercado

- Mejora la integración de la actividad preventiva en el seno de la empresa
- Promueve ventajas tales como reducción de accidentes y prevención de las posibles infracciones
- Aumenta el valor añadido de la empresa
- Ayuda a garantizar el cumplimiento continuo de la legislación de seguridad y salud aplicable al rubro.
- Minimiza el riesgo para los empleados y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a los riesgos asociados a sus actividades.

2.5 AGENCIAS DE ADUANAS

Según el D.S. N°009 Reglamento de la Ley General de Aduanas del Perú (2005), en lo referente a “De los Despachadores Oficiales y de las Agencias de Aduana” se consignan algunos datos importantes a tener en cuenta:

Según Artículo 148°

El titular de la agencia de aduana persona natural o el representante legal de la persona jurídica, deberá ser residente en el país, ciudadano en ejercicio, carecer de antecedentes penales por delitos dolosos y tener Título de Agente de Aduana expedido por la Escuela Nacional de Aduanas.

Según Artículo 155°

La agencia de aduana, persona natural o jurídica, es responsable patrimonialmente frente al Fisco por los actos u omisiones culposas en que incurran sus representantes legales y/o auxiliares registrados ante la autoridad aduanera.

Según Artículo 156°

El mandato para despachar, otorgado en favor de la agencia de aduana, persona natural o jurídica, incluye la facultad de desaduanar y retirar las mercancías de las aduanas, formular pedidos y reclamos, realizar actos y trámites relacionados con el despacho.

Según Artículo 157°

ADUANAS aceptará que el trámite de despacho sea continuado por agencia de aduana distinta a la que la inició, previa comunicación escrita ante el Intendente de Aduana, con las firmas del dueño, consignatario o consignante de la mercancía ; del representante de la agencia de aduana que inició el trámite y de la que deba continuarlo.

Según Artículo 158°

Las agencias de aduana actuarán como auxiliares de la función pública siendo responsables de cautelar el interés fiscal en los actos y procedimientos de índole aduanera en los que intervengan.

Según Artículo 159°

Los requisitos de infraestructura exigibles a las agencias de aduana serán los siguientes:

- Oficina con área no menor a 50 m², destinando un área para el archivo.
- Contar con equipos de seguridad y contra incendios para resguardo de la documentación.
- Contar con sistema telefónico y telefax.
- Contar con equipos de cómputo necesarios para interconectarse con ADUANAS.

2.6 PRINCIPIO DE PARETO

Según Kume (2002), el Principio de Pareto afirma que en todo grupo de elementos o factores que contribuyen a un mismo efecto, unos pocos son responsables de la mayor parte de dicho efecto.

2.6.1. ANÁLISIS DE PARETO

El Análisis de Pareto es una comparación cuantitativa y ordenada de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto.

El objetivo de esta comparación es clasificar dichos elementos o factores en dos categorías: Las "Pocas Vitales" (los elementos muy importantes en su contribución) y los "Muchos Triviales" (los elementos poco importantes en ella) (Kume, 2002)

2.6.1.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

A continuación se comentan una serie de características que ayudan a comprender la naturaleza de la herramienta.

- **Priorización:** Identifica los elementos que más peso o importancia tienen dentro de un grupo.
- **Unificación de Criterios:** Enfoca y dirige el esfuerzo de los componentes del grupo de trabajo hacia un objetivo prioritario común.
- **Carácter objetivo:** Su utilización fuerza al grupo de trabajo a tomar decisiones basadas en datos y hechos objetivos y no en ideas subjetivas. (Kume,2002)

2.7. HERRAMIENTAS DE LAS 5' S

Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.

En Inglés se ha dado en llamar “housekeeping” que traducido es “ser amos de casa también en el trabajo”. (Soriano, 2013)

Y las 5' S corresponden a las siguientes palabras

JAPONES

Seiri

Seiton

Seiso

Seiketsu

Shitsuke

CASTELLANO

Clasificación y Descarte

Organización

Limpieza

Higiene y Visualización

Disciplina y Compromiso

2.7.1 BENEFICIOS DE LAS 5' S

- La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo.
- Los trabajadores se comprometen.
- Se valoran sus aportaciones y conocimiento.

La mejora continua se hace una tarea de todos.

Conseguimos una mayor productividad que se traduce en:

- ✓ Menos productos defectuosos.
- ✓ Menos averías.
- ✓ Menor nivel de existencias o inventarios.
- ✓ Menos accidentes.
- ✓ Menos movimientos y traslados inútiles.
- ✓ Menor tiempo para el cambio de herramientas.

Lograr un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que conseguimos:

- ✓ Más espacio.
- ✓ Orgullo del lugar en el que se trabaja.
- ✓ Mejor imagen ante nuestros clientes.
- ✓ Mayor cooperación y trabajo en equipo.
- ✓ Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas.
- ✓ Mayor conocimiento del puesto. (Soriano,2013)

2.8. DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)

2.8.1. DEFINICIÓN Y OBJETO

Controlar y mejorar la calidad implica conocer las causas que le afectan para potenciarlas si la mejoran y eliminarla o reducirlas, si la empeoran, podemos afirmar sin miedo a equivocarnos que cuando las interrelaciones causa-efecto de un proceso, son bien conocidas por el personal de la empresa, la mejora continua de la calidad está asegurada con tal de que

estas complejas interrelaciones sean adecuadamente clasificadas, representadas y sintetizadas, de tal forma que permitan una segura identificación. Pero encontrar las causas que inciden sobre la calidad no es tarea fácil por la complejidad de las mismas y las complicadas interrelaciones que entre ellas existen.

A veces se confunden los síntomas con las causas, la fiebre es síntoma de numerosas enfermedades su eliminación con un antipirético en un tuberculoso, no cura la enfermedad que la genera.

En 1953, el profesor Kaoru Ishikawa de la universidad de Tokio, cuando intento clasificar y vincular las diferentes causas que influían sobre la calidad en la aseria de Kawasaki ideó el llamado diagrama Causa-Efecto, también denominado diagrama de Ishikawa o de espina de pescado. Posteriormente, este sencillo método se extendió por toda la industria Japonesa primero, y mundial después y, actualmente, es una herramienta indispensable en todo sistema de calidad. Este método se ha incluido en la metodología del JIS (Japan Industrial Standard) bajo la siguiente definición.

“Diagrama que muestra la relación entre una característica de calidad y los factores de producción”.

El objeto de un diagrama causa-efecto consisten, por tanto, en determinar la estructura de las múltiples relaciones causar-efecto que influyen en una determinada característica de la calidad. Como la estructura de las relaciones causa-efecto suelen ser complejas, se utiliza el principio de subdividir en problema en problemas más simple y estudiar estos por separado “Divide y vencerás”. (Carot, 1998)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 LUGAR DE APLICACIÓN

El estudio se llevó a cabo en M&C Agencia de Aduanas, ubicada en Jr. Supe 323 urbanización Santa Marina, Callao.

3.2 MATERIALES

3.2.1 EQUIPOS

- Cámara fotográfica
- Computadora Portátil

3.2.2 MATERIALES DE ESCRITORIO

- Software (Excel, Word)
- Fotocopias
- Impresora
- Útiles de Oficina(lápiz, lapicero, borrador, tajador, entre otros)
- Hojas Bond
- Internet Inalámbrico
- Memoria USB

3.2.3 NORMAS Y REGLAMENTOS

Las normas, reglamentos, decretos y leyes que se utilizarán para desarrollar el trabajo son las siguientes:

- Guía Básica sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (R.M. N°148-2008-TR)
- D.S. N°007-2007-TRdel 28-09-2005. Modificación de Artículos del D.S N°009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
- OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-requisitos.
- DL N°1053 del 27 de junio del 2008. Ley General de Aduanas texto Único Ordenado. Lima – Perú.

3.3 MÉTODOS

El presente trabajo de investigación no experimental empleó los métodos de investigación DESCRIPTIVO y EXPLICATIVO, con el propósito de manejar de forma adecuada la información en el desarrollo de la investigación.

3.3.1 DISEÑO

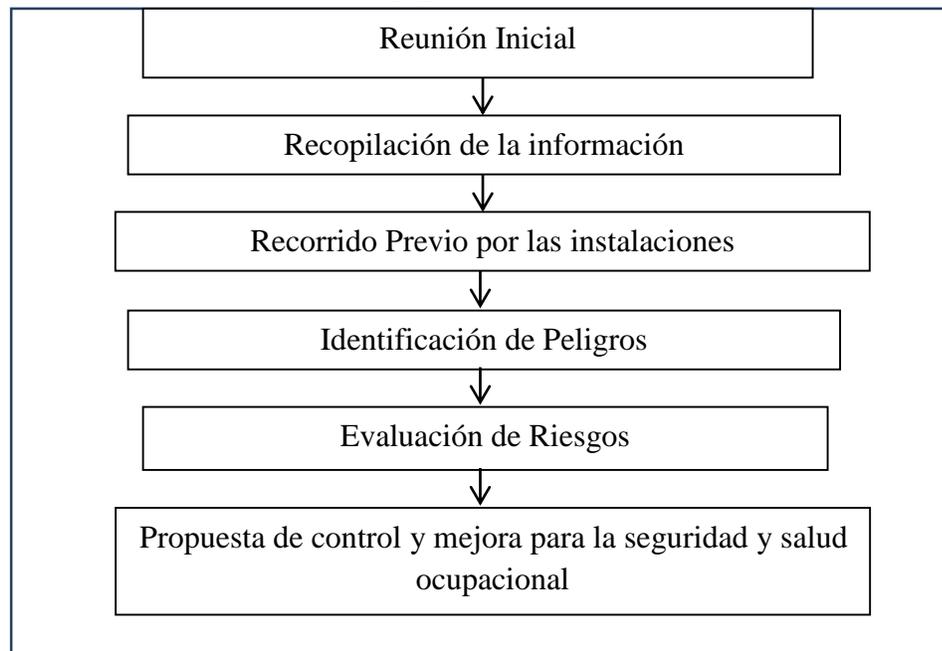
El diseño que se utilizó es el NO EXPERIMENTAL, debido a que no se realizó manipulación deliberada de las variables estudiadas.

En este tipo de investigación se observaron los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, aspecto que nos ayudó a analizarlos de una manera objetiva y real. No se presentaron condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos en estudio, pues estos se observaron en su ambiente natural.

3.3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El siguiente cuadro muestra el Flujograma de las actividades que se realizaron para cumplir con las técnicas de recolección de datos. Más adelante se detallará cada etapa con las muestras específicas de lo mencionado.

Cuadro 1: Flujograma de actividades realizadas



Fuente: Elaboración Propia

3.3.2.1 DESCRIPCIÓN FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Reunión de inicio

Se realizó una reunión inicial con el Gerente Comercial de la Agencia M&C Agencia de Aduanas SAC al cual se le explicó el propósito del proyecto de investigación, así como los objetivos, el alcance, las actividades a realizar y la metodología que se emplearían.

Recopilación de Información

En esta etapa se solicitó a las autoridades de la Agencia la siguiente documentación e información relevante para el propósito de la investigación:

- Organigrama de la Agencia de Aduanas
- Número de trabajadores y cargos del personal
- Autorización de apertura de la oficina
- Plano de ubicación

- Realización de encuestas al personal relativas a sus actividades laborales e identificación de peligros (ANEXO 2).

b) Recorrido previo por las instalaciones

Durante esta etapa se recolectó la mayor evidencia posible, la cual se dio a través de la observación, apuntes y medio fotográfico, en donde se buscó identificar y fotografiar la distribución, situación y disposición de todos los materiales, recursos y en general todo el ambiente y las instalaciones de la oficina principal de la agencia de Aduanas en un día normal de trabajo. Toda esta información nos ayudaría luego para realizar el análisis a detalle de dichas evidencias y determinar los peligros y riesgos existentes proponiendo las medidas correctivas y preventivas que permitirían a la organización tener la base para establecer un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

La toma de evidencia de las circunstancias que podrían ser potenciales peligros y riesgos en la misma Aduana, se dieron a través y con la ayuda de los despachadores y trabajadores que operan y tienen acceso permitido a ella. Junto con estas personas se determinó las actividades relevantes para el análisis IPER, ya que no podríamos haberlo realizado nosotras mismas de forma particular, puesto que aquí no se puede tomar fotografías, ni está permitido el acceso a personas ajenas al rubro y que no cuentan con los seguros apropiados y las inducciones establecidas por ley, aun así se solicite un permiso a la aduana.

c) Identificación de peligros

En esta etapa se analizó toda la evidencia encontrada en el recorrido por las instalaciones de la oficina de la agencia de aduanas (observaciones y evidencias fotográficas. (ANEXO 4), junto con toda la información obtenida según lo conversado con los despachadores y personal de Aduana sobre las actividades que realiza el personal de la empresa ahí mismo y su percepción del tema a tratar apoyadas en el ANEXO 1 del presente proyecto y su análisis respectivo. Luego, se procedió a determinar los peligros por cargos y por áreas encontrados que podían

afectar la seguridad de los trabajadores y sus potenciales riesgos a la salud en el corto, mediano y largo plazo.

- Visitas a la Agencia de Aduanas

Se realizaron 8 visitas a la Agencia de Aduanas M&C donde se conversó con el gerente comercial explicándole el objetivo de la investigación el cual nos otorgó acceso completo a todas las instalaciones donde opera la agencia. Ahí se tomó fotos, apuntes y observaciones de todos los ambientes y áreas, tales como: área administrativa, área de despacho, contabilidad, baño, kitchenette, oficina de gerencia comercial, almacén, área de archivos, liquidaciones, entre otras, para la identificación de todos los peligros en dichas zonas.

Cada visita realizada a la Agencia fue registrada en el control de asistencia de visitas (Ver ANEXO 8)

- Encuestas

Se realizaron encuestas a la población debido a que la Agencia de Aduanas cuentan con tan solo 20 trabajadores, por lo que el personal encuestado conto con el Gerente General, Gerente Administrativo, Gerente operativo, Auxiliares de Contabilidad, Jefe de despacho y despachadores.

Luego de tomadas las encuestas a la población, se procedió al análisis y consistencia de los datos tomados, con lo que se elaboraron las tablas y graficas que se muestran en los resultados obtenidos en esta parte de la investigación.

Las encuestas se pueden verificar en el ANEXO 2.

- Lista de verificación:

Se estableció y fue llenada una lista de verificación (ver ANEXO 6) según las condiciones generales de seguridad e higiene que debía mantener la empresa en términos básicos para una oficina.

En este anexo se puede apreciar que la empresa no cumplía con la mayoría de condiciones mínimas de prevención en cuanto a seguridad e higiene, desde que no contaban con un botiquín adecuadamente implementado, hasta la ausencia de un área adecuada para ingerir alimentos y descansar.

Una lista de verificación es una de las formas más objetivas y simples de valorar el estado de aquello que se somete a control y los resultados obtenidos de ésta evaluación ayudaron a determinar todos los elementos a considerar a la hora de evaluar los riesgos.

d) Evaluación de riesgos

Para evaluar los riesgos se utilizaron los peligros obtenidos con toda la información y evidencia encontrada, y con ello se determinó las posibles consecuencias y aspectos relevantes a considerar que podrían afectar al mismo personal, en caso de ocurrir cualquier incidente o peligro especificado en la etapa anterior. A través de estos resultados se elaboró un IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) donde se muestra gráficamente lo evaluado, su grado de incidencia, su relación con lo legalmente establecido, su nivel de significancia, su probabilidad de ocurrencia y todo lo que se consideró pertinente determinar para una adecuada comprensión de la situación de la empresa en materia de seguridad y salud ocupacional.

- Guía de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (Chávez, Alfredo)

Para la evaluación de los riesgos se utilizó la metodología propuesta por Alfredo Chávez P., que se basa en el cálculo del grado de riesgo que se encuentra a las actividades realizadas.

Cabe recalcar que existen ítems opcionales como son: verificación y de medidas de control existentes, debido a que no existen en algunos casos las medidas de control necesarias, estos puntos no se utilizaran en la presente investigación.

Para poder completar el cuadro propuesto es necesario conocer la forma correcta de llenarla por lo que son los siguientes puntos son importantes mencionar.

- Número de personas expuestas: este es un índice que señala las personas expuestas a un riesgo

Cuadro 2: Personas expuestas al riesgo

Índice	Personas Expuestas
1	De 1 a 3
2	De 4 a 12
3	Más de 12

Fuente: Chávez, Alfredo P.

- Procedimientos existentes: índice que señala la existencia de procedimientos para el control del riesgo.

Cuadro 3: Procedimientos existentes para el control de riesgo

Índice	Procedimientos Existentes
1	Existen y son satisfactorios y suficientes
2	Existen parcialmente y no son satisfactorios o suficientes
3	No existen

Fuente: Chávez, Alfredo P.

- Capacitación: índice que señala el grado de capacitación del personal para controlar los riesgos.

Cuadro 4: Grado de capacitación del personal

Índice	Capacitación
1	Personal entrenado, conoce el peligro y lo previene
2	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control
3	Personal no entrenado, no conoce peligros por lo tanto no toma acciones de control accidental.

Fuente: Chávez, Alfredo P.

- Exposición al riesgo: índice utilizado de acuerdo si el riesgo de seguridad (S) o de salud ocupacional (SO), se utilizaran los valores de cada escala para determinar el grado de exposición.

Cuadro 5: Grado de exposición al riesgo

Índice	Exposición al Riesgo
1	Al menos una vez al año (S)
	BAJA (SO) Ver Cuadro 8
2	Al menos una vez al mes (S)
	Media (SO) Ver Cuadro 8
3	Al menos una vez al día (S)
	ALTA (SO) Ver Cuadro 8

Fuente: Chávez, Alfredo P.

- Grado de severidad : índice que señala el grado de severidad dependiendo del riesgo es de seguridad (S) o de salud ocupación (SO)

Cuadro 6: Grado de severidad

Índice	Grado de severidad
1	Lesión sin incapacidad (S)
	Discomfort/inconformidad (SO)
2	Lesión con incapacidad temporal (S)
	Daño a la salud reversible (SO)
3	Lesión con incapacidad Permanente / Muerte
	Daño a la salud irreversible

Fuente: Chávez, Alfredo P.

- Estimación del grado de riesgo: se colocara el grado de riesgo (TV, TO, MO, IM e IT) de acuerdo al valor obtenido.

Cuadro 7: Estimación del grado de riesgo

Estimación del Grado de Riesgo	
Grado de Riesgo	Puntaje
Trivial (TV)	4
Tolerable (TO)	De 5 a 8
Moderado (MO)	De 9 a 16
Importante (IM)	De 17 a 24
Intolerable (IT)	De 25 a 36

Fuente: Chávez, Alfredo P.

Cuadro 8: Exposición al riesgo - Seguridad Ocupacional

Peligro/Índice	1 (BAJO)	2 (MEDIO)	3 (ALTO)
Iluminación	Ausencia de sombras	Percepción de algunas sombras al ejecutar una acción (escribir)	Ausencia de luz natural o deficiencia de luz artificial con sombras evidentes de dificultad para leer
Ruido	No hay dificultad para escuchar una conversación a tono normal a más de 2 metros	Escuchar una conversación a una distancia de 2 m en tono normal	No escuchar una conversación a tono normal a una distancia entre 40 y 50 cm.
Radiaciones Ionizantes	Rara vez, casi nunca sucede la exposición	Ocasionalmente y/o ubicación cercana a una fuente	Exposición frecuente (una vez por jornada o turno o más)
Radiaciones no Ionizantes	Menos de 2 horas por jornada o turno	Entre 2 y 6 horas por jornada o turno	Seis horas o más de exposición por jornada o turno
Temperaturas extremas	Sensación de confort térmico	Percepción de algún disconfort con la temperatura luego de permanecer 15 minutos.	Percepción subjetiva de calor o frío luego de permanecer 5 minutos. en el sitio

Vibraciones	Existencia de vibraciones que no son percibidas	Percibir moderadamente vibraciones en el puesto de trabajo	Percibir sensiblemente vibraciones en el puesto de trabajo
Polvos y humos	Presencia de fuentes de emisión de polvo/humos no percibidas	Percepción subjetiva de emisión de polvo sin depósito sobre superficies pero si evidenciable en luces, ventanas, rayos solares, etc.	Evidencia de material particulado depositado sobre una superficie previamente limpia al cabo de 15 minutos.
Gases y vapores no detectables organolépticamente	Cuando en el proceso que se valora existe un contaminante no detectable organolépticamente se debe considerar solo el grado de riesgo por su propia severidad		
Gases y vapores detectables organolépticamente	Percepción de olor a menos de 1 metro del foco	Percepción de olor entre 1-3 m del foco emisor	Percepción de olor a más de 3 metros del foco emisor
Productos químicos líquidos/ sólidos	Rara vez u ocasionalmente se manipulan	Se manipulan una vez por jornada o turno	Manipulación permanente (varias veces en la jornada o turno)
Virus	Exposición a virus No patógenos SIN casos detectados en trabajadores	Zona endémica de fiebre amarilla, dengue o hepatitis SIN casos positivos entre los	

		trabajadores en el último año. Manipulación de material contaminado y/o pacientes o exposición a virus altamente patógenos SIN casos detectados en trabajadores en el último año	
Bacterias	Tratamiento físico – químico del agua con análisis bacteriológico periódico. Manipulación de material contaminado y /o pacientes SIN casos de trabajadores anteriormente contaminados.	Tratamiento físico – químico del agua SIN pruebas en el último semestre. Manipulación de material contaminado y/o pacientes SIN casos detectados en trabajadores en el último año.	Consumo o abastecimiento de agua sin tratamiento físico – químico. Manipulación de material contaminado y/o pacientes CON casos detectados en trabajadores en el último año.
Hongos	Ambiente seco o manipulación de muestras o material contaminado SIN casos previos de micosis en los trabajadores	Ambiente húmedo y/o manipulación de muestras o material contaminado y/o pacientes SIN	Ambiente húmedo y/o manipulación de muestras o material contaminado y/o pacientes CON

		antecedentes de micosis en los trabajadores	antecedentes de micosis en los trabajadores
Sobrecarga y esfuerzo	Manejo de cargas menores de 15 kg	Manejo de cargas entre 15-25 kg	Manejo de cargas mayores a 25 kg
Postura habitual	De pie o sentado indistintamente	Siempre sentado (toda la jornada o turno) o de pie con inclinación menor de 15 °	De pie con una inclinación superior a los 15 °
Diseño del puesto de trabajo	Sentado y buen diseño de asiento	Puesto de trabajo sentado, alternando con la posición de pie pero con mal diseño del asiento	Puesto de trabajo que obliga al trabajador a permanecer siempre de pie
Monotonía	Con poco trabajo repetitivo	Ocho horas de trabajo repetitivo y en grupo	Ocho horas de trabajo repetitivo y solo en la cadena
Sobretiempo	Menos de cuatro horas semanales	De 4-12 horas/ semana y durante 4 semanas o más	Más de 12 horas/ semana y durante 4 semanas o más.
Horario de trabajo	1x8	Turno 2x8	Turno 3x8

Fuente: Ing. Alfredo Chávez P.

e) Propuesta inicial de medidas preventivas y acciones correctivas

Luego de tener claramente identificados todos los peligros y riesgos; en esta etapa se elaboraron todas las propuestas referentes a medidas preventivas y acciones correctivas, que permitirían evitar o reducir al mínimo el nivel de significancia de cada peligro y riesgo encontrado.

A través de estas propuestas, acompañadas de un análisis complementario de la situación de la empresa y las implicancias de la aplicación de un Sistema de Seguridad y Salud ocupacional, se redactaron las conclusiones y recomendaciones. Todo lo encontrado y propuesto permitirá a la agencia de aduanas tener el cimiento suficiente y la guía, para que en caso de contar con el capital estimado, la implementación de la propuesta sea sumamente sencilla y que el éxito de esta implementación dependa únicamente del compromiso de la dirección y del involucramiento de todo el personal, pues le habríamos proporcionado ya la parte fundamental.

- Propuesta de medidas preventivas y acciones correctivas de primera mano previas a propuesta mejora

Al terminar esta parte de recolección de datos y establecimiento de peligros y riesgos, se identificó de primera mano, antes de realizar el análisis a mayor profundidad el cual se detallará más adelante, que la mayoría de acciones que lograrían una mejora significativa en la situación de la empresa estaban en el compromiso de los colaboradores y en el que se percaten que pequeñas mejoras, orden y un poco más de esfuerzo, pueden hacer la gran diferencia sobre todo en temas de seguridad y salud ocupacional, por lo que se determinó hacer de conocimiento de los trabajadores todos los problemas y peligros encontrados así como mostrarles las fotos por área, para que tomen consciencia de los riesgos a los que están expuesto día a día y que antes pasaban desapercibidos. Con esta pequeña acción se logró corregir varios problemas haciendo que muchos de los colaboradores comiencen a poner más atención en prevenir accidentes.

- Resumen análisis de la situación de la empresa

Luego de haber realizado el recorrido por las instalaciones, haber identificado los peligros y riesgos y haber conversado con el personal y el gerente comercial sobre la situación de la empresa, se determinó que M&C Agencia de aduanas, si bien funciona muy bien comercialmente hablando, pues logra con su objetivo de ventas como se ha mencionado anteriormente, está muy lejos de ser una empresa que ha tenido como prioridad el orden, la salud y la seguridad ocupacional.

Se identificó que no contaban con los documentos básicos e importantes que una organización necesita y debe tener tanto para su funcionamiento diario como para comenzar una propuesta de control en Seguridad y Salud ocupacional, como por ejemplo son el Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y salud ocupacional, que como se verá más adelante será nuestro punto de partida al establecer la propuesta de mejora, y claramente mucho menos contaban con una Matriz de Identificación de peligros y riesgos el cual es uno de los objetivos principales de este proyecto.

Así mismo también se pudo identificar que sí contaban con todo lo establecido por ley y acorde con defensa civil, pero que la cantidad de trabajadores y el volumen de trabajo habían ido en aumento, por lo que habían detalles que se habían descuidado y ciertos aspectos que reformular, como la ubicación de las mesas de trabajo, la revisión periódica del botiquín y de los artículos de aseo, así como la higiene y limpieza en general. Cabe resaltar que en el transcurso de tiempo que se estuvo visitando las instalaciones de la Agencia de Aduanas se solucionó este problema con la contratación de una señora de limpieza que ahora asiste diariamente a encargarse de lo mencionado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 M&C AGENCIA DE ADUANAS

4.1.1 PLANO DE UBICACIÓN (CUADRO)

Gráfico 1: Plano de Ubicación M&C S.A Agencia de Aduana



Fuente: Guía de calles

4.1.2 VISIÓN

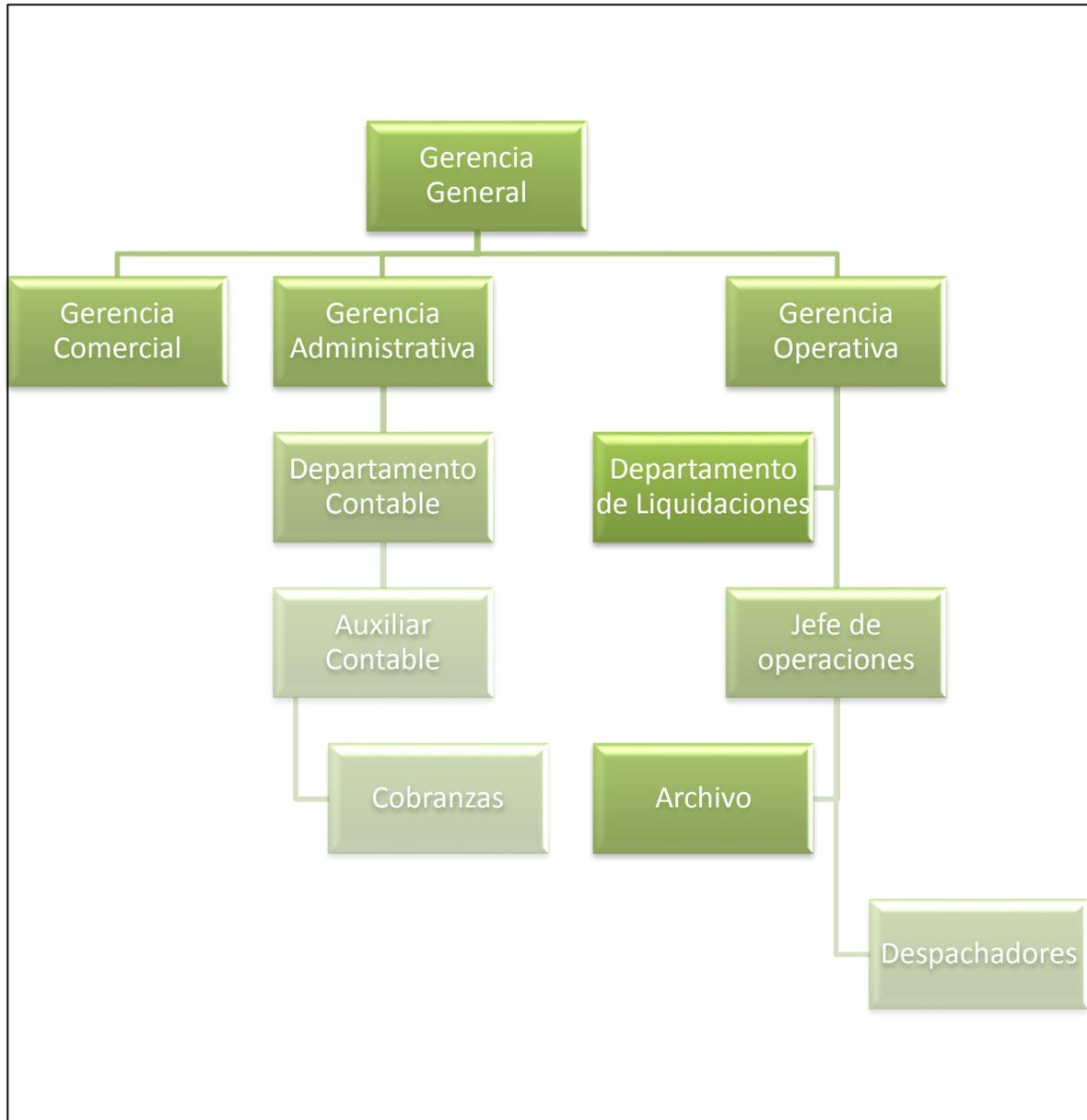
Según la página web de M&C S.A Agencia de Aduana, ellos describen como su visión lo siguiente: “Ser reconocidos como la mejor y más efectiva empresa logística prestadora de Servicios de Agenciamiento Aduanero, de manera que se contribuya con transparencia y honestidad al desarrollo económico del país y del mundo, mejorando el nivel de vida de nuestros empleados y velando por el beneficio económico de nuestros accionistas”

4.1.3 MISIÓN

Según la página web de M&C S.A Agencia de Aduana, ellos describen como su misión lo siguiente: “Nuestro compromiso es la prestación eficiente y eficaz del Servicio de Agenciamiento Aduanero a los importadores y exportadores de la industria y el comercio, orientado al cumplimiento de la normatividad peruana entre los diferentes entes del comercio internacional. Desarrollamos nuestra labor con Recurso Humano ético e idóneo, utilizando la técnica y tecnología en sistemas aduaneros y de comunicación, que permiten maximizar la logística de nuestros clientes. Para esto, nos apoyamos en el mejoramiento continuo y en la creación de una cultura organizacional basada en la calidad que nos hace una empresa competitiva.”

4.1.4 ORGANIGRAMA

Gráfico 2: Organigrama



Fuente: M&C S.A. Agencia de Aduana
Elaboración Propia

4.1.5 GRUPOS DE INTERÉS

Según Freeman (1984), los Grupos de interés, más conocidos como Stakeholders, representan a cualquier grupo o individuo que puede tanto afectar como verse afectado por cualquier actividad realizada por la organización en la búsqueda de lograr sus propósitos. Definiendo ya lo que significan estos grupos de interés se ha realizado un análisis de los stakeholders relativos a M&C Agencia de Aduanas. El propósito de este análisis es darle a la organización una herramienta más a considerar a la hora de analizar su estrategia de mercado y por ende sus próximos movimientos, y en lo referente a salud y seguridad, cuáles son estos individuos o grupos que debe tomar siempre en consideración.

Se han identificado 10 grupos de interés interno y 6 grupos de interés externo.

4.1.5.1 Grupos de interés interno

Los grupos de interés interno son aquellos que afectan o son afectados por la organización y que se encuentran dentro de las instalaciones de M&C Agencia de Aduanas:

Gráfico 3. Grupos de Interés Interno de M&C Agencia de Aduana



Fuente: M&C Agencia de Aduanas
Elaboración Propia

A continuación se detallarán cada uno de los grupos de interés interno identificados:

1. Gerente General

Es el representante legal de la empresa y la máxima autoridad de la organización. Administra la gestión económico-financiera de la operación organizacional y representa los intereses de la empresa en todo lo concerniente al Comercio Exterior.

2. Gerente Comercial:

Es el principal contacto con los clientes. Visita, capta, y se encarga de mantener a los clientes. Coordina los embarques con estos mismos y asiste a todas reuniones principales que ocurran las actividades diarias de la empresa, así como las reuniones con los bancos para las líneas de crédito.

3. Gerente Administrativo:

Es la que orienta y supervisa el buen funcionamiento de la empresa. Administra los recursos, servicios generales y demás gestiones administrativas, a fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones. Busca optimizar todos los procesos gerenciales.

4. Gerencia Operativa (Representante legal ante aduana):

Planifica y direcciona todas las acciones correspondientes al proceso operativo de la empresa. Es el representante legal ante la aduana y gestiona todo lo relativo a regímenes aduaneros y frente a SUNAT.

5. Personal de limpieza:

Se encarga del mantenimiento, higiene y limpieza de las instalaciones de la agencia de aduanas de lunes a viernes por las mañanas.

6. Trabajadores del área de despacho:

Son parte de la cara frente al cliente por lo que buscan siempre dar al cliente una atención de excelencia. Preparan los documentos aduaneros requeridos y son los únicos autorizados para movilizarse dentro de la aduana.

7. Trabajadores del área de contabilidad:

Organizan, actualizan y coordinan todos los eventos relacionados con el registro de las operaciones de orden económico, financiero y contable.

8. Trabajadores del área de archivos.

Se encargan de la administración y preservación de todos los documentos importantes, así como preparar un informe y controlar la documentación recibida con el fin de lograr que los archivos estén disponibles y seguros a la vez.

9. Trabajadores del área de liquidaciones:

Determinan todos los derechos arancelarios y tributos a cancelar por el despacho aduanero de las mercancías del cliente y realizan el seguimiento de estado y buen flujo de la carga.

4.1.5.2 Grupos de interés externo

Los grupos de interés externo son aquellos que afectan o son afectados por la organización y que se encuentran fuera de las instalaciones de M&C Agencia de Aduanas:

Gráfico 4. Grupos de Interés Externo de M&C Agencia de Aduana



Fuente: M&C Agencia de Aduanas
Elaboración Propia

A continuación se detallarán cada uno de los grupos de interés externo identificados:

1. Vecinos de Urbanización Santa Marina del Callao:

La agencia de aduanas se encuentra ubicada en Jr. Supe N°323 en la Urbanización Santa Marina, Callao, por eso todos los vecinos aledaños a las instalaciones de la aduana, en general la urbanización forma parte del grupo de interés externo de la empresa.

2. Municipalidad del Callao:

La Agencia de aduanas se encuentra ubicada en la Provincia de Callao, por lo que tiene como uno de los principales grupos de interés externos a la Municipalidad del Callao.

3. Instituto Nacional de defensa Civil:

INDECI es el responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, formulando y proponiendo las políticas, normas, planes y programas, y su implementación; a fin de proteger la vida e integridad física de la población y el patrimonio de las personas y del Estado, ante la ocurrencia de emergencias y desastres. Como la empresa debe cumplir con los requisitos de defensa civil, esta entidad forma parte del grupo de interés externo de la empresa.

4. SUNAT Aduana:

Es el ente regulador y fiscalizador de las agencias de aduanas verificando que cumplan con todo lo establecido por ley y los aportes solicitados, formado así parte importante del grupo de interés externo.

5. Personal subcontratado para transporte:

Son personal subcontratado para realizar los servicios de transporte de carga de los clientes que se relacionan con la organización formando parte del grupo de interés externo.

6. Clientes:

Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios profesionales brindados por M&C S.A Agencia de Aduanas.

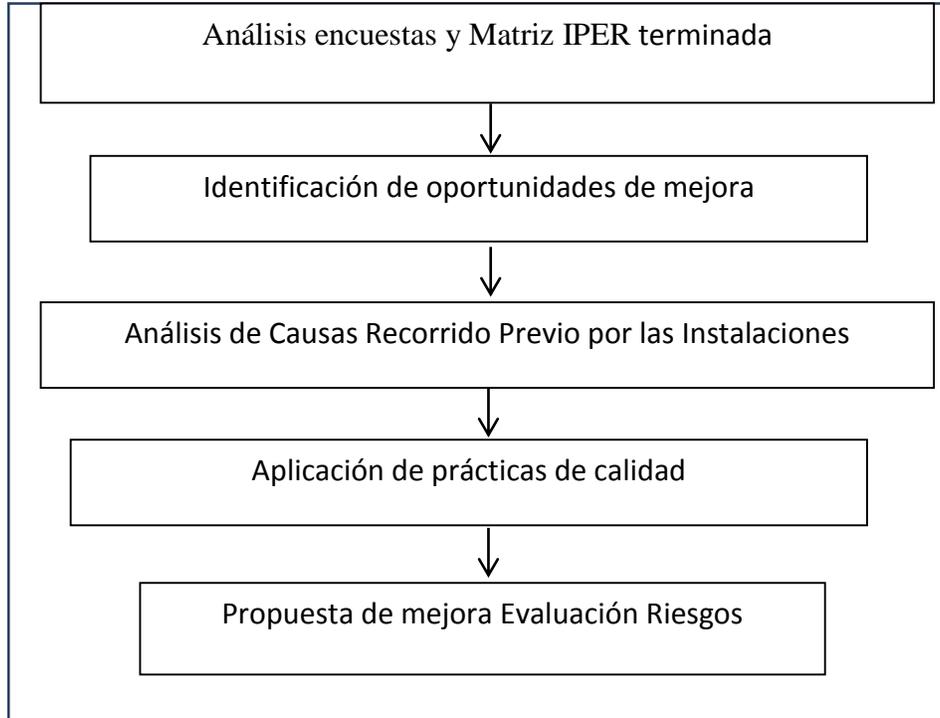
7. Personal subcontratado para rotulado:

Son personal subcontratado para realizar servicios de rotulado cuando la empresa no se abastece lo suficiente en cuanto a rotular las cargas de los clientes, por lo que necesitan apoyo externo, siendo estos partes de un grupo de interés más pequeño pero también significativo del área externa a la empresa.

4.2 PROPUESTA DE MEJORA

4.2.1 DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA PROPUESTA DE MEJORA:

Cuadro 9. Flujograma para propuesta de mejora



Fuente: Elaboración propia

4.2.1.1 Análisis encuestas y Matriz IPER terminada

Esta parte se inició analizando los resultados que obtuvimos de las encuestas al personal (ANEXO 2) por cada pregunta que se realizó; y con la matriz IPER terminada, en donde se identificaron todos los peligros tanto para la seguridad como la salud ocupacional y los riesgos de los mismos, así como los niveles de significancia e impacto si llegara a ocurrir el incidente en mención, junto con las respectivas acciones correctivas y preventivas que se establecieron para cada área de la organización según el ítem encontrado.

A. Análisis de Resultados de Encuestas con cuadro y gráficos porcentuales por pregunta (ANEXO 2)

A continuación se analizarán las respuestas de las encuestas aplicadas a M&C S.A Agencia de Aduana, mediante tablas resumen y gráficas:

Pregunta 1: ¿Sufre usted o ha sufrido con anterioridad algún tipo de enfermedad? (Ejemplos: varicela, hipertensión, hepatitis, diabetes, etc)

Análisis de resultados

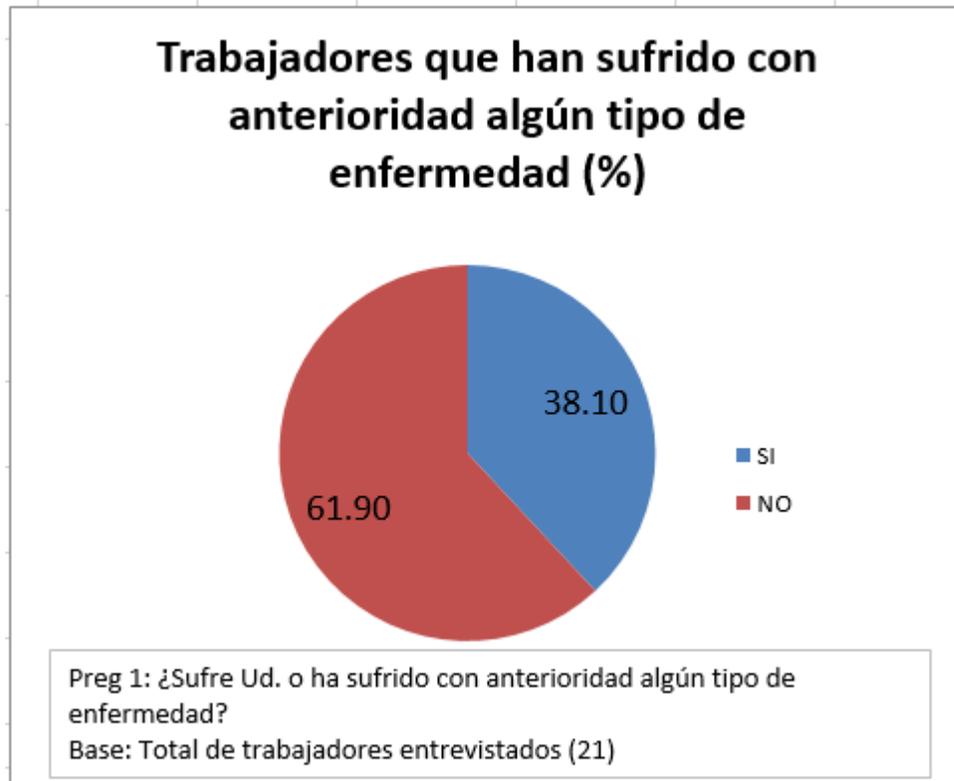
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la primera pregunta sobre salud.

Cuadro 10: Resumen-Pregunta 1

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	1	0	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	2
Trabajadores de Despacho	4	7	11
Trabajadores de Liquidaciones	1	1	2
Trabajadores de Archivo	0	1	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	1
Total	8	13	21
Porcentaje (%)	38.10	61.90	100

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas.

Gráfico 5: Resultado-Pregunta 1

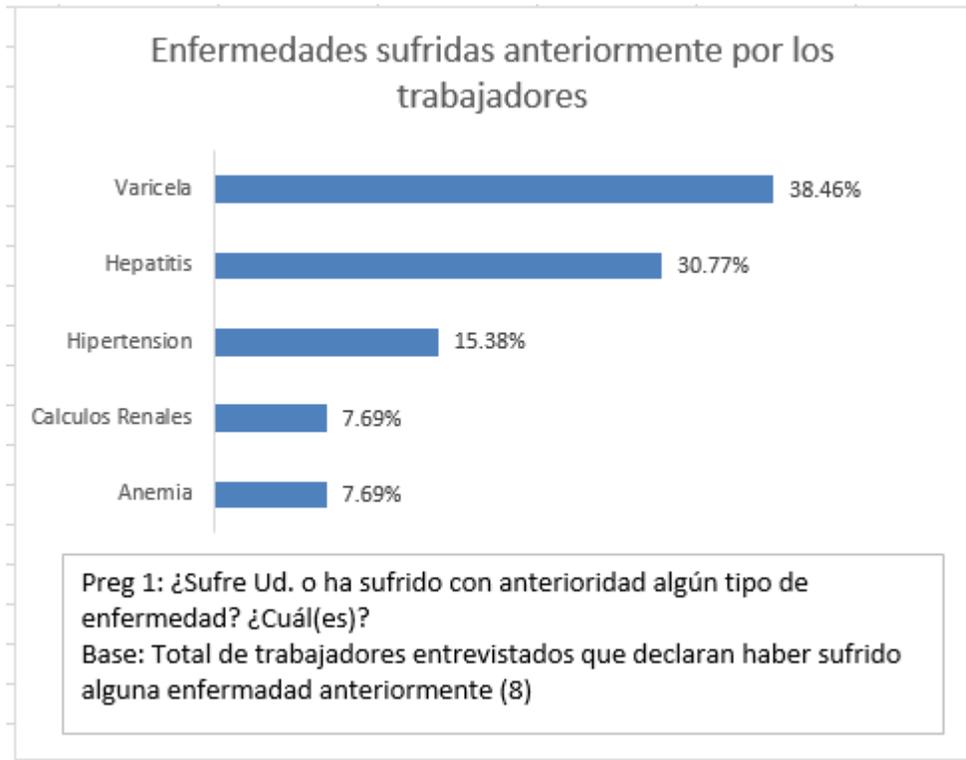


Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del gráfico anterior se puede apreciar que el 42.11 por ciento de los trabajos de la Agencia de Aduana , sufre o ha sufrido con anterioridad de algún tipo de enfermedad, con lo cual se debe de tener sumo cuidado en la salud de estos trabajadores; mientras que el 57.89 por ciento de los trabajadores no han tenido enfermedad alguna.

Pregunta 1.1. ¿Cuál (es)?

Grafico 6: Resultado-Pregunta 1.1



Elaboración propia en base a las encuestas tomadas.

Del gráfico 6, se puede mostrar que la enfermedad más común en los 8 trabajadores que contestaron sufrir alguna enfermedad es la Varicela.

Pregunta 2: ¿Sufre alguna alergia o intolerancia? ¿Cuáles?

Análisis de resultados

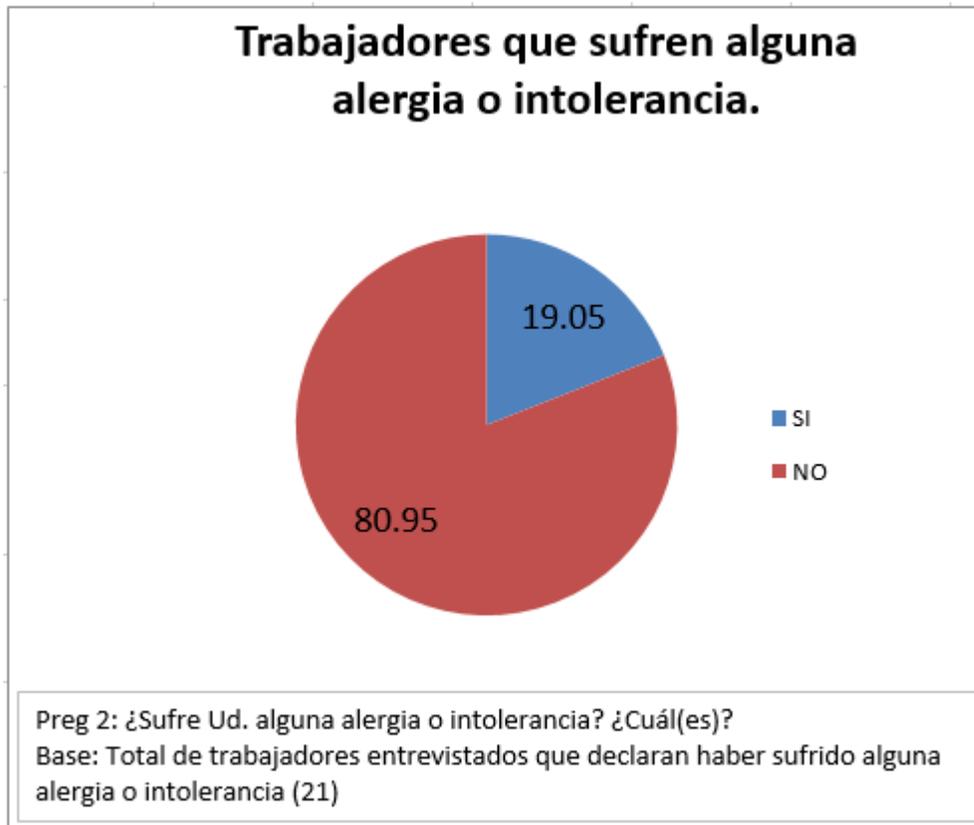
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la segunda pregunta sobre salud.

Cuadro 11: Resumen- Pregunta 2

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	0	1	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	2
Trabajadores de Despacho	3	8	11
Trabajadores de Liquidaciones	0	2	2
Trabajadores de Archivo	0	1	1
Trabajadores de Limpieza	0	1	1
Total	4	17	21
Porcentaje (%)	19.05	80.95	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 7: Resultado-Pregunta 2

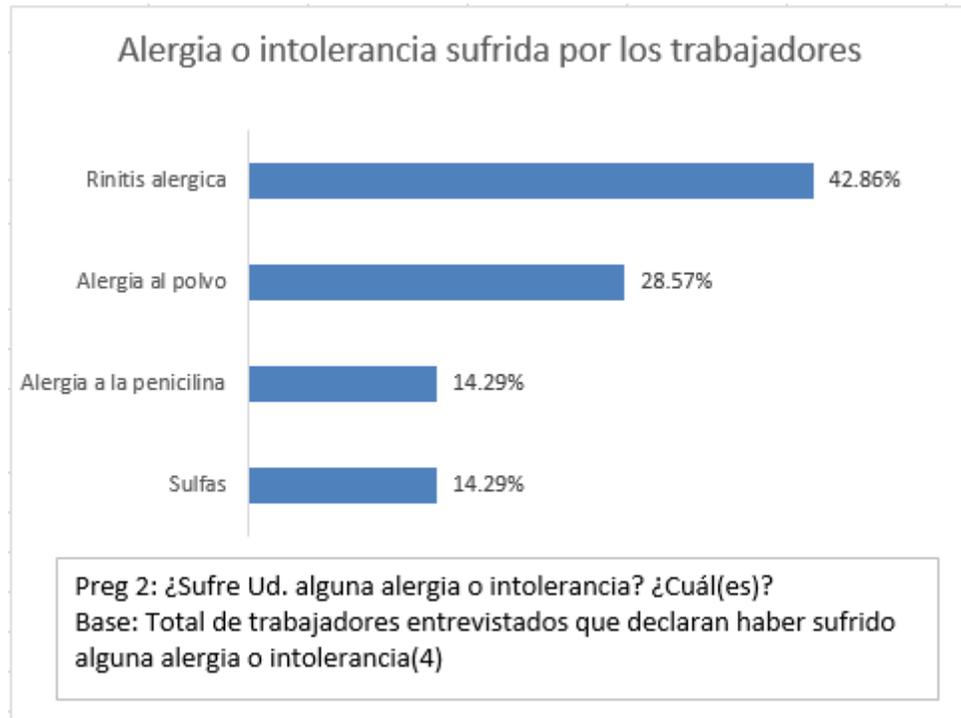


Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Como se puede observar en el cuadro 11 sobre si es que sufre alguna alergia o intolerancia, se puede apreciar que 80.95 por ciento de los trabajadores de la Agencia no sufren de esto, pero con el porcentaje restante, es decir el 19.05 por ciento se debe tener sumo cuidado a que no sean expuestos a los productos que les producen esta alergia o intolerancia, debido a que esto es dañino para su salud.

Pregunta 2.1. ¿Cuáles?

Grafico 8: Resultado- Pregunta 2.1.



Elaboración propia en base a encuestas tomadas.

Dado el gráfico 8, la alergia o intolerancia que tiene una mayor frecuencia entre los 4 trabajadores que respondieron sufrir es la Rinitis Alérgica.

Pregunta 3: ¿Sufre usted, algún dolor, molestia o incomodidad física o mental en horario laboral? ¿Cuál (es)?

Análisis de resultados

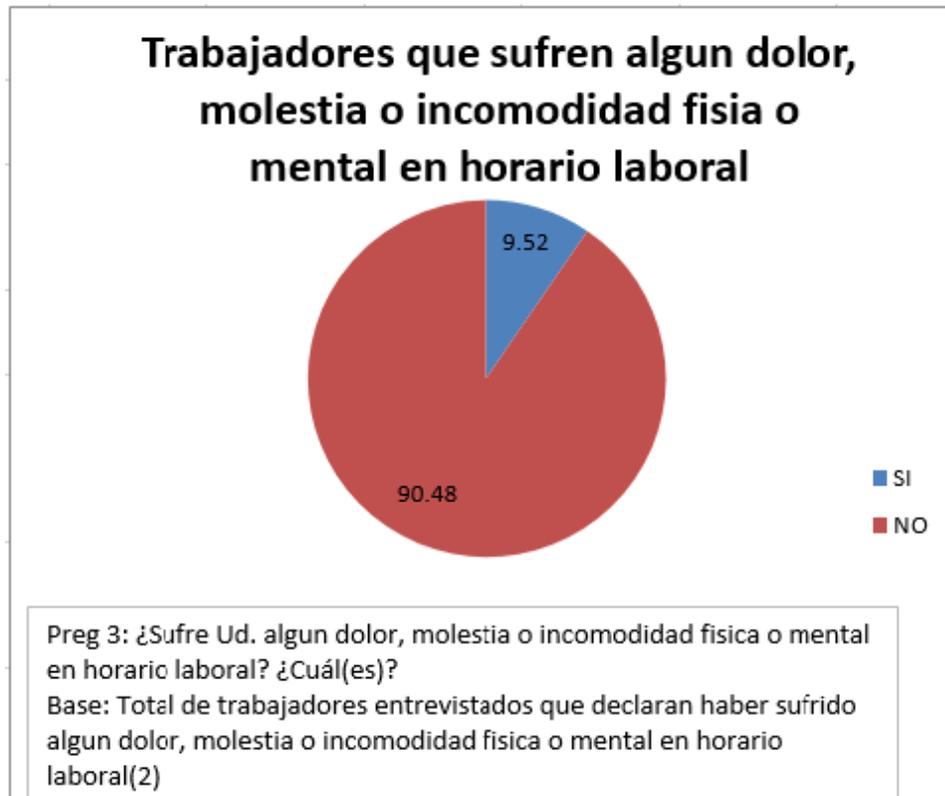
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la tercera pregunta sobre salud.

Cuadro12: Resumen- Pregunta 3

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	0	1	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	2
Trabajadores de Despacho	1	10	11
Trabajadores de Liquidaciones	0	2	2
Trabajadores de Archivo	0	1	1
Trabajadores de Limpieza	0	1	1
Total	2	19	21
Porcentaje (%)	9.52	90.48	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 9: Resultado-Pregunta 3

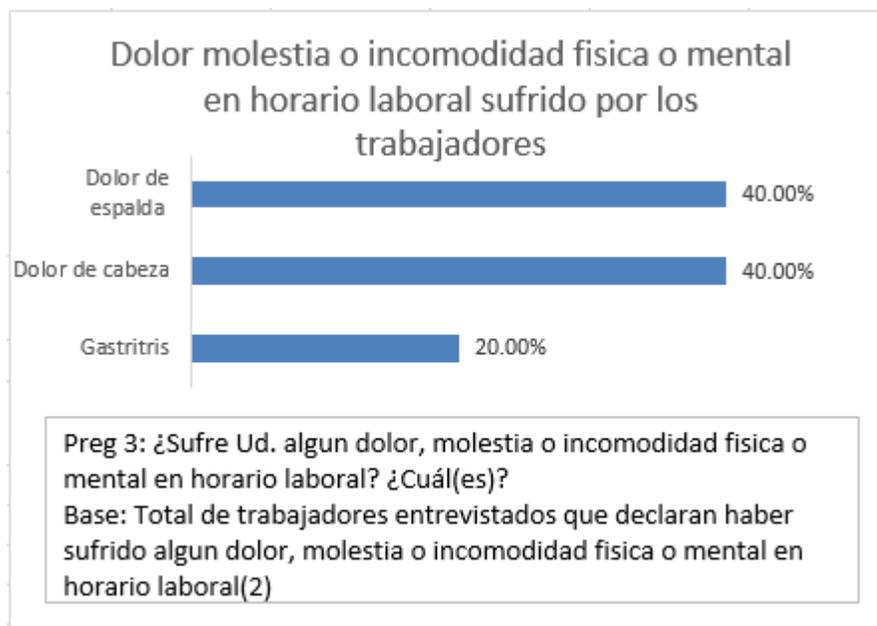


Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del cuadro 12 se puede observar que tan solo el 9.52 por ciento de los trabajadores sufre alguna incomodidad física o mental en el horario de trabajo, esto debido al tipo de labor que realizan o el tiempo que llevan realizando la misma actividad de manera continua.

Pregunta 3.1. ¿Cuál (es)?

Grafico 10: Resultado Pregunta 3.1.



Elaboración propia en base a encuestas tomadas

El gráfico 10 indica que el dolor de espalda es la molestia física más común sufrida en horario laboral.

Pregunta 4: ¿Qué entiende Ud. por peligro?

Análisis de resultados

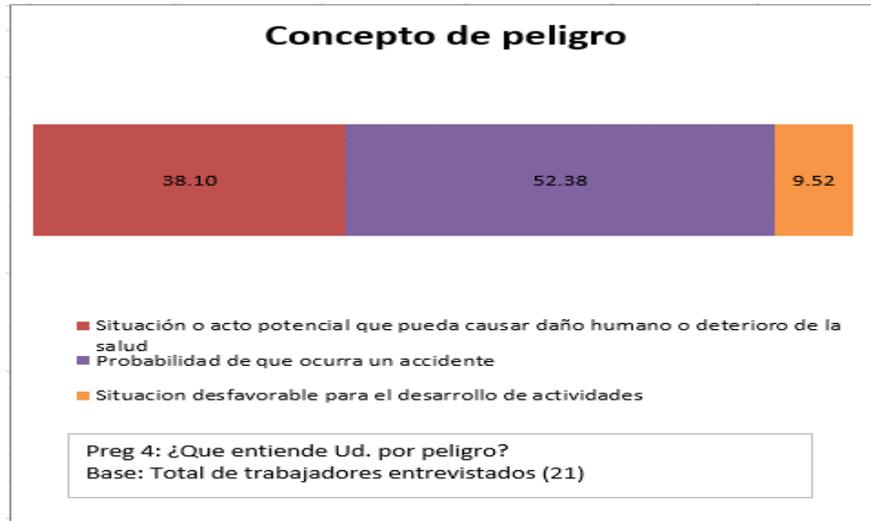
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la cuarta pregunta, la cual tuvo como alternativa correcta la opción “a”.

Cuadro 13: Resumen – Pregunta 4

Alternativa/ Sexo	Femenino	Masculino	Total	Porcentaje
A	2	6	8	38.10
B	3	8	11	52.38
C	0	2	2	9.52
Total	5	16	21	100

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 11: Resultado-Pregunta 4



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del cuadro 13 se puede apreciar que solo 8 personas (2 mujeres, 6 hombres) que son el 38.10 por ciento de la población encuestada dieron como respuesta la opción “a” Situación o acto potencial que puede causar daño humano o deterioro de la salud; lo cual indica que menos del 50 por ciento de los encuestados tienen una noción clara del concepto.

El 52.38 por ciento de los encuestados dieron como resultado la opción “b” Probabilidad de que ocurra un accidente y el 9.52 por ciento dio como respuesta la opción “c” Situación desfavorable para el desarrollo de actividades; lo cual es sumamente preocupante pues el 61.9 por ciento de la población no conoce el concepto de peligro.

Pregunta 5: ¿Desde su punto de vista cuales son los peligros existentes en la Agencia de Aduanas?

Análisis de resultados

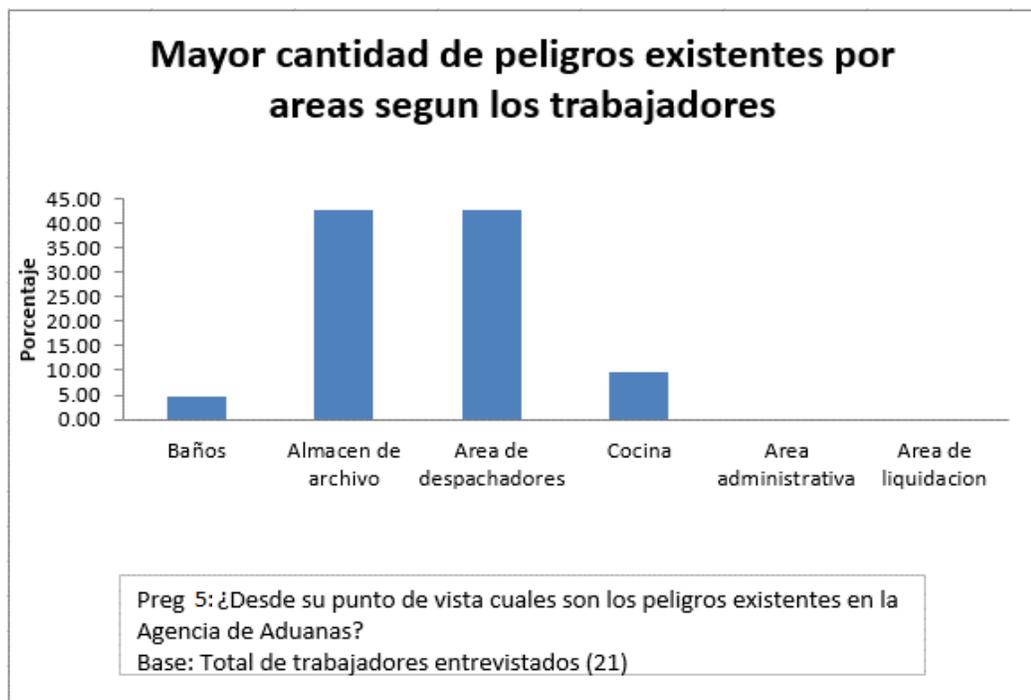
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la quinta pregunta.

Cuadro 14: Resumen – Pregunta 5

Alternativa/ Sexo	Femenino	Masculino	Total	Porcentaje
A	0	1	1	4.76
B	2	7	9	42.86
C	1	8	9	42.86
D	2	0	2	9.52
E	0	0	0	0.00
F	0	0	0	0.00
TOTAL	5	16	21	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 12: Resultado-Pregunta 5



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del gráfico 11 , se puede observar que para el personal existen 2 lugares en el que se pueden encontrar una mayor cantidad de peligro, los cuales son la alternativa “b” almacén de archivo y la alternativa “c” área de despachadores, como se puede apreciar más detalladamente en el ANEXO 4.

Pregunta 6: ¿Qué recomendaría para eliminar y/o controlar los peligros?

Análisis de resultados

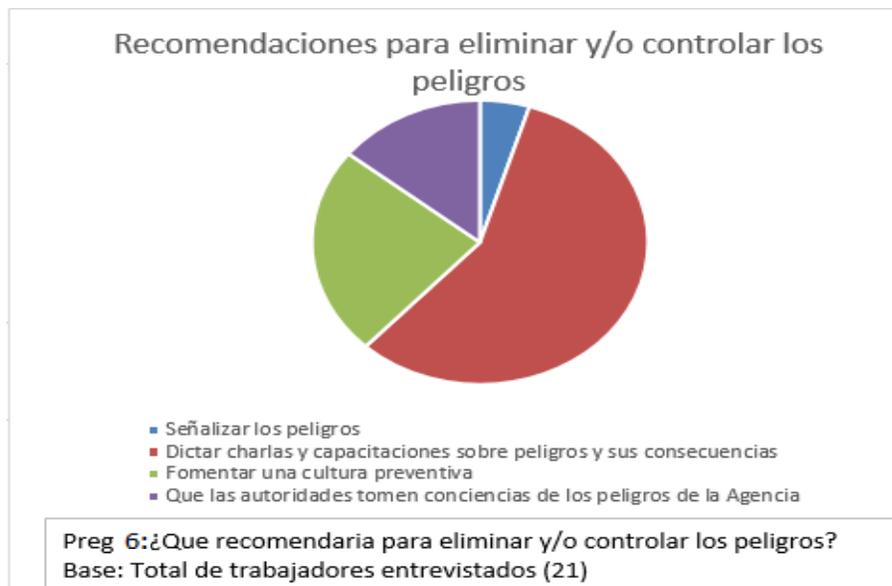
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la sexta pregunta.

Cuadro 15: Resumen – Pregunta 6

Alternativa/ Sexo	Femenino	Masculino	Total	Porcentaje
A	0	1	1	4.76
B	4	8	12	57.14
C	1	4	5	23.81
D	0	3	3	14.29
Total	5	16	21	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 13: Resultado-Pregunta 6



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Como se observa en el gráfico 12 la opción más elegida es la “b” la cual indica que para los trabajadores, la mejor manera de eliminar o controlar los peligros sería a través de charlas y capacitaciones sobre peligros y sus consecuencias, lo que puede demostrar que 57.14 por ciento de los trabajadores están dispuestos a aprender sobre el tema, mientras que el 23.31 por ciento de estos prefieren fomentar una cultura preventiva, pero la única manera de lograr esto es a través de capacitaciones o charlas.

Pregunta 7: ¿Ha sufrido algún accidente dentro de la Agencia?

Si la respuesta es Si continúe con la pregunta 8, de lo contrario siga con la N°10

Análisis de resultados

A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la séptima pregunta.

Cuadro 16: Resumen – Pregunta 7

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	1	0	1
Gerente Administrativo	0	1	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	2
Trabajadores de Despacho	1	10	11
Trabajadores de Liquidaciones	0	2	2
Trabajadores de Archivo	0	1	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	1
Total	3	18	21
Porcentaje (%)	14.29	85.71	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 14: Resultado-Pregunta 7



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del cuadro 16 se observa que el 14.29 por ciento de los trabajadores, lo que quiere decir que 3 trabajadores en los 4 años que tiene funcionando la Agencia de Aduana han sufrido algún accidente dentro del trabajo.

Pregunta 8: ¿Qué tipo de accidente sufrió? (Puede marcar más de una alternativa)

Análisis de resultados

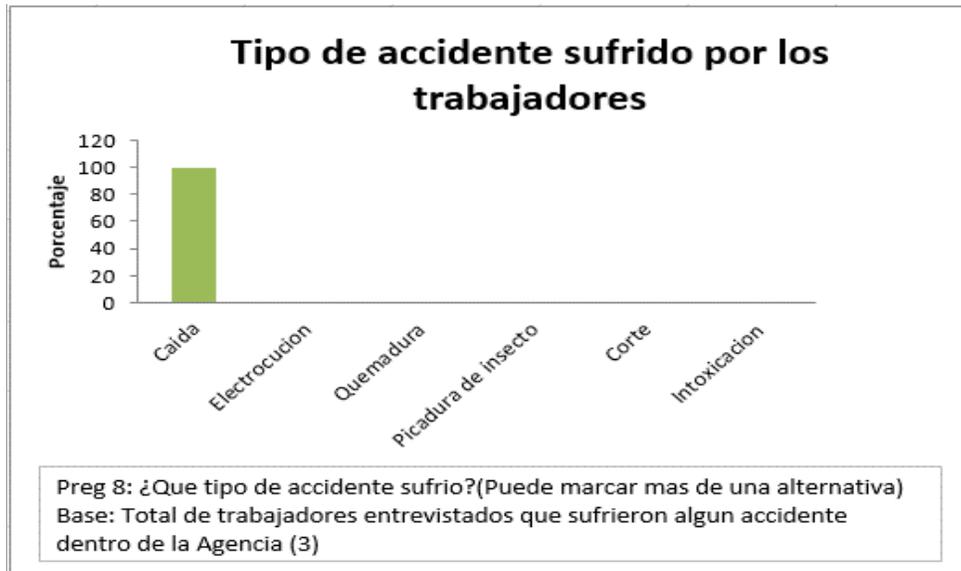
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la octava pregunta.

Cuadro 17: Resultado-Pregunta 8

Grupo de Interés	Caída	Electrocución	Quemadura	Picadura de insecto	Corte	Intoxicación	Total
Gerente General	0	0	0	0	0	0	0
Gerente Comercial	1	0	0	0	0	0	1
Gerente Administrativo	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia Operativa	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Despacho	1	0	0	0	0	0	1
Trabajadores de Liquidaciones	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Archivo	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Limpieza	1	0	0	0	0	0	1
Total	3	0	0	0	0	0	3
Porcentaje (%)	100	0	0	0	0	0	100

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 15: Resultado-Pregunta 8



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

El gráfico 12 muestra que el único accidente que ha ocurrido dentro de las instalaciones de trabajo ha sido “Caída”.

Pregunta 9: ¿Qué acciones tomo la Agencia de Aduanas en el accidente que Ud. sufrió?

Análisis de resultados

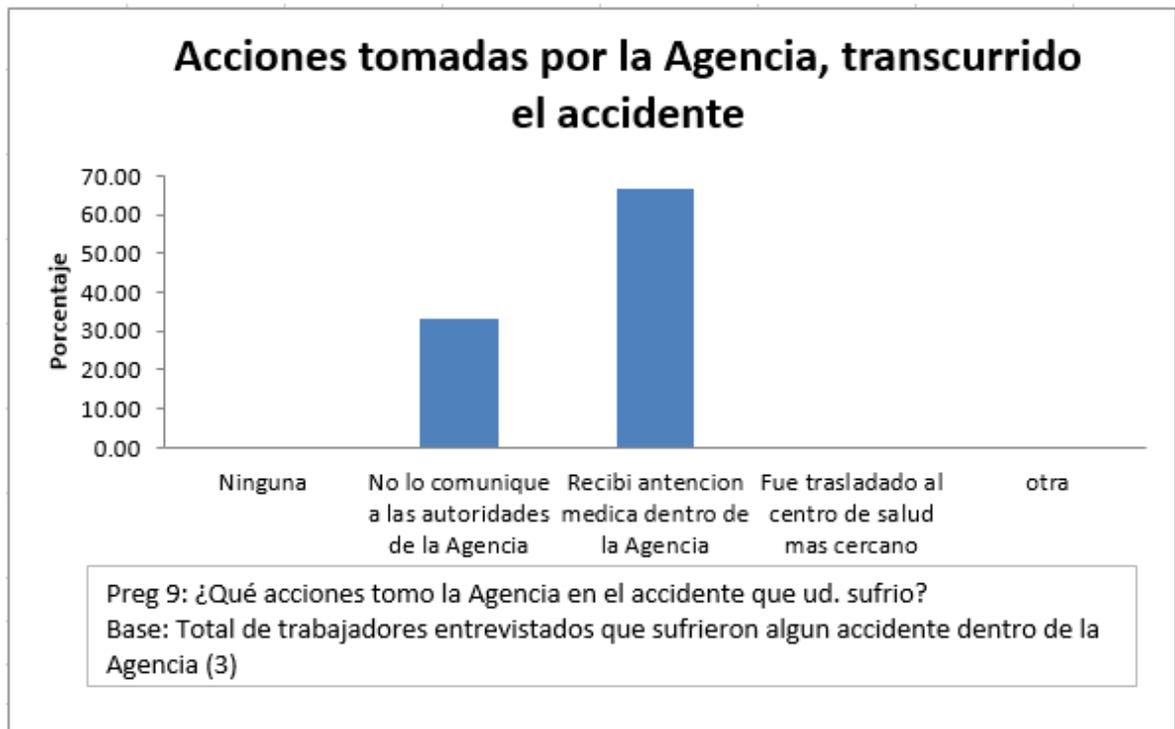
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la novena pregunta.

Cuadro 18: Resumen – Pregunta 9

Grupo de Interés	Alternativa					Total
	A	B	C	D	E	
Gerente General	0	0	0	0	0	0
Gerente Comercial	0	0	1	0	0	1
Gerente Administrativo	0	0	0	0	0	0
Gerencia Operativa	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Contabilidad	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Despacho	0	1	0	0	0	1
Trabajadores de Liquidaciones	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Archivo	0	0	0	0	0	0
Trabajadores de Limpieza	0	0	1	0	0	1
Total	0	1	2	0	0	3
Porcentaje (%)	0.00	33.33	66.67	0.00	0.00	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 16: Resultado-Pregunta 9



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

El cuadro 18 indica que el 33.33 por ciento de los encuestados no lo comunicó a las autoridades, debido a que no conocen lo importante que puede ser el trabajador para poder llevar a cabo las labores diarias de la empresa; mientras que el 66.67 por ciento de los encuestados que sufrieron algún accidente dentro de la Agencia recibieron atención médica dentro de la Agencia, debido a que lo sucedido era algo que se podía atender de esa manera.

Pregunta 10: ¿Qué concepto tiene Ud. de una situación de emergencia?

Análisis de resultados

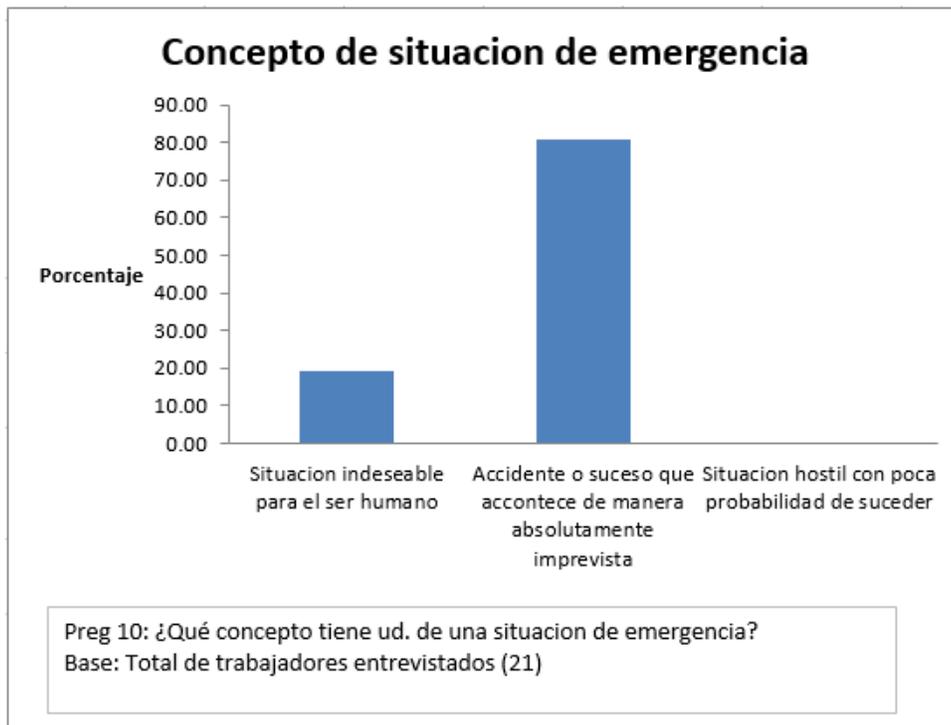
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la décima pregunta, la cual tiene como alternativa correcta la “b”

Cuadro 19: Resumen – Pregunta 10

Grupo de Interés	Alternativa			Total
	A	B	C	
Gerente General	0	1	0	1
Gerente Comercial	0	1	0	1
Gerente Administrativo	1	0	0	1
Gerencia Operativa	0	1	0	1
Trabajadores de Contabilidad	1	1	0	2
Trabajadores de Despacho	0	11	0	11
Trabajadores de Liquidaciones	1	1	0	2
Trabajadores de Archivo	0	1	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	0	1
Total	4	17	0	21
Porcentaje (%)	19.05	80.95	0.00	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 17: Resultado-Pregunta 10



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del Cuadro 19 se puede observar que el 80.95 por ciento de los encuestados tienen un concepto claro de lo que es una situación de emergencia, es decir que es un accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista, mientras que el 19.05 por ciento entiende por situación de emergencia, una situación indeseable para el ser humano.

Pregunta 11: ¿Cuál de la siguiente situación de emergencia recuerda Ud. que se haya presentado en la Agencia? (Puede marcar más de una alternativa

Análisis de resultados

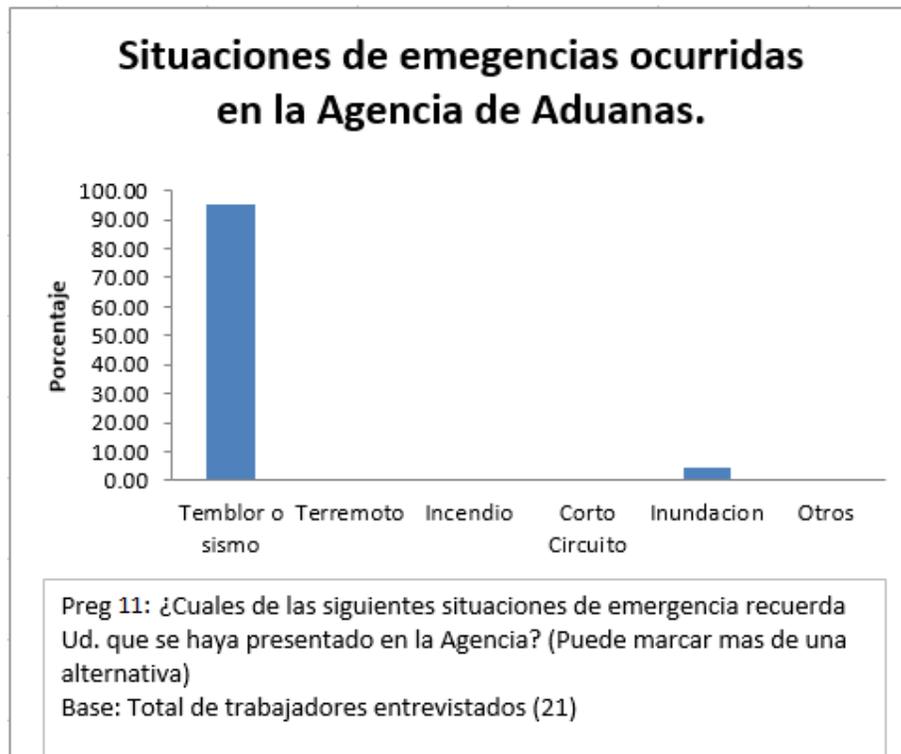
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la undécima pregunta.

Cuadro 20: Resumen – Pregunta 11

Grupo de Interés	Alternativa						Total
	A	B	C	D	E	F	
Gerente General	1	0	0	0	0	0	1
Gerente Comercial	1	0	0	0	0	0	1
Gerente Administrativo	1	0	0	0	0	0	1
Gerencia Operativa	1	0	0	0	0	0	1
Trabajadores de Contabilidad	2	0	0	0	0	0	2
Trabajadores de Despacho	10	0	0	0	1	0	11
Trabajadores de Liquidaciones	2	0	0	0	0	0	2
Trabajadores de Archivo	1	0	0	0	0	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	0	0	0	0	1
Total	20	0	0	0	1	0	21
Porcentaje (%)	95.24	0.00	0.00	0.00	4.76	0.00	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 18: Resultado-Pregunta 11



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Del cuadro 20 se observa que el 95.24 por ciento de los encuestados recuerdan un temblor como la situación de emergencia sufrida en la Agencia, mientras que el 4.76 por ciento de ellos recuerda que sucedió una inundación.

Pregunta 12: ¿Considera Ud. que la Agencia se encuentra preparada para afrontar situaciones de emergencia?

Análisis de resultados

A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la duodécima pregunta.

Cuadro 21: Resumen – Pregunta 12

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	0	1	1
Gerente Administrativo	0	1	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	1	1	2
Trabajadores de Despacho	4	7	11
Trabajadores de Liquidaciones	2	0	2
Trabajadores de Archivo	1	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	1
Total	9	12	21
Porcentaje (%)	42.86	57.14	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 19: Resultado-Pregunta 12



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

El cuadro 21 muestra que el 57.14 por ciento de los encuestados considera que la Agencia no se encuentra preparada para afrontar una situación de emergencia, a diferencia de un 42.86 por ciento que está en desacuerdo y afirma que la Agencia si se encuentra preparada para afrontar una situación de emergencia.

Pregunta 13: ¿Identifica Ud. los lugares de ubicación ante un sismo?

Análisis de resultados

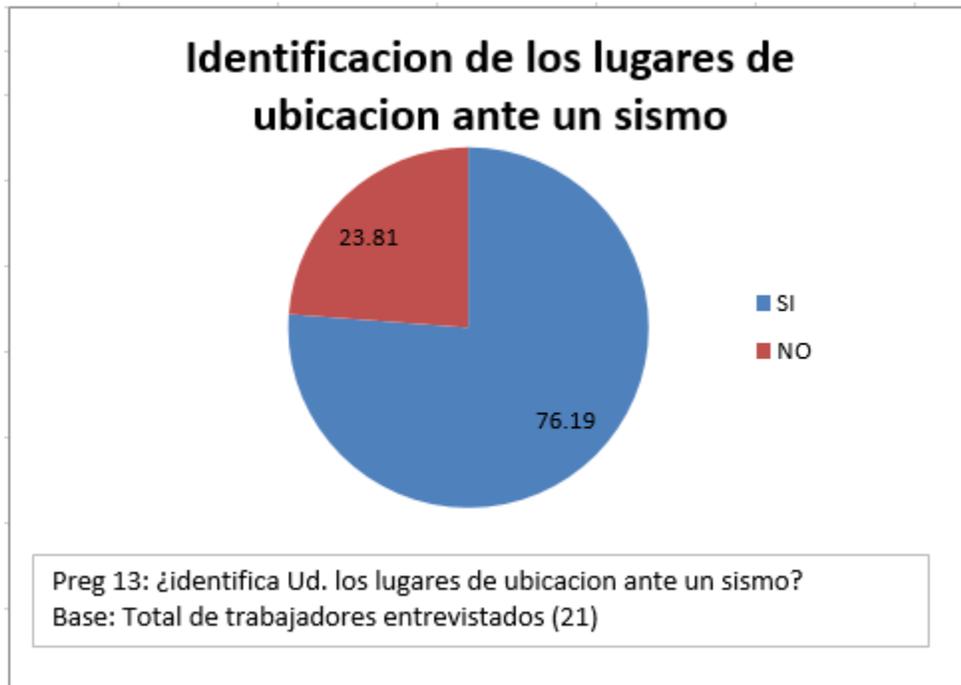
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la treceava pregunta.

Cuadro 22: Resumen - Pregunta 13

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	1	0	1
Gerente Comercial	1	0	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	1	1	2
Trabajadores de Despacho	8	3	11
Trabajadores de Liquidaciones	2	0	2
Trabajadores de Archivo	1	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	1
Total	16	5	21
Porcentaje (%)	76.19	23.81	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 20: Resultado-Pregunta 13



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

El 76.19 por ciento de los encuestados han respondido que si identifican los lugares de ubicación ante un sismo, mientras que el 23.81 por ciento no conoce los lugares de ubicación ante un sismo.

**Pregunta 14: ¿Cuáles son los lugares de ubicación de la Agencia ante un sismo?
(Puede marcar más de una alternativa)**

Análisis de resultados

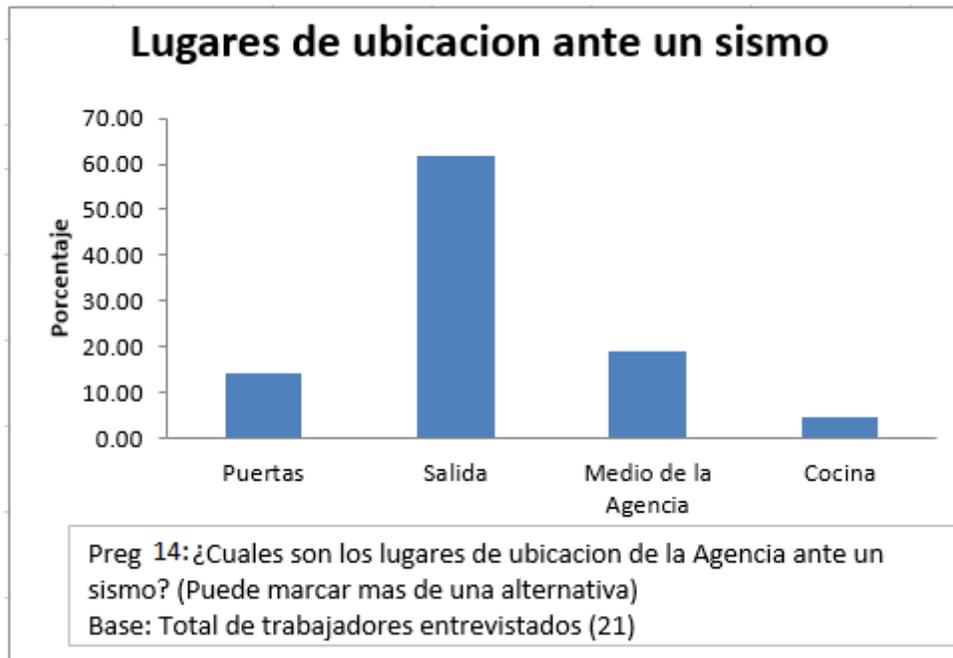
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la catorceava pregunta.

Cuadro 23: Resumen – Pregunta 14

Grupo de Interés	Alternativa				Total
	A	B	C	D	
Gerente General	0	0	1	0	1
Gerente Comercial	0	0	1	0	1
Gerente Administrativo	1	0	0	0	1
Gerencia Operativa	0	0	1	0	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	0	0	2
Trabajadores de Despacho	1	8	1	1	11
Trabajadores de Liquidaciones	0	2	0	0	2
Trabajadores de Archivo	0	1	0	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	0	0	1
Total	3	13	4	1	21
Porcentaje (%)	14.29	61.90	19.05	4.76	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 21: Resultado-Pregunta 14



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Con el cuadro anterior se puede observar que el 61.90 por ciento de los encuestados dio como respuesta alternativa la “b” que son las salidas, el 19.05 por ciento indica que el lugar de ubicación ante un sismo es en el medio de la Agencia donde se encuentra un arco, el 14.29 por ciento en los marcos de las puertas y el 4.76 por ciento cree que sería en la cocina.

Pregunta 15: ¿identifica Ud. las salidas de evacuación ante una emergencia?

Análisis de resultados

A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la quinceava pregunta.

Cuadro 24: Resumen – Pregunta 15

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	1	0	1
Gerente Comercial	1	0	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Gerencia Operativa	1	0	1
Trabajadores de Contabilidad	2	0	2
Trabajadores de Despacho	10	1	11
Trabajadores de Liquidaciones	2	0	2
Trabajadores de Archivo	1	0	1
Trabajadores de Limpieza	1	0	1
Total	20	1	21
Porcentaje (%)	95.24	4.76	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 22: Resultado-Pregunta 15



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Ocurrida una situación de emergencia es necesario conocer las salidas de evacuación y como se puede apreciar en el cuadro anterior, el 95.24 por ciento identifica los lugares de evacuación ante una emergencia, mientras que el 4.76 por ciento de ellos no conoce la ubicación de las salidas de evacuación.

Pregunta 16: ¿Ha recibido capacitaciones o información concerniente a peligros, situaciones de emergencia y primeros auxilios?

Análisis de resultados

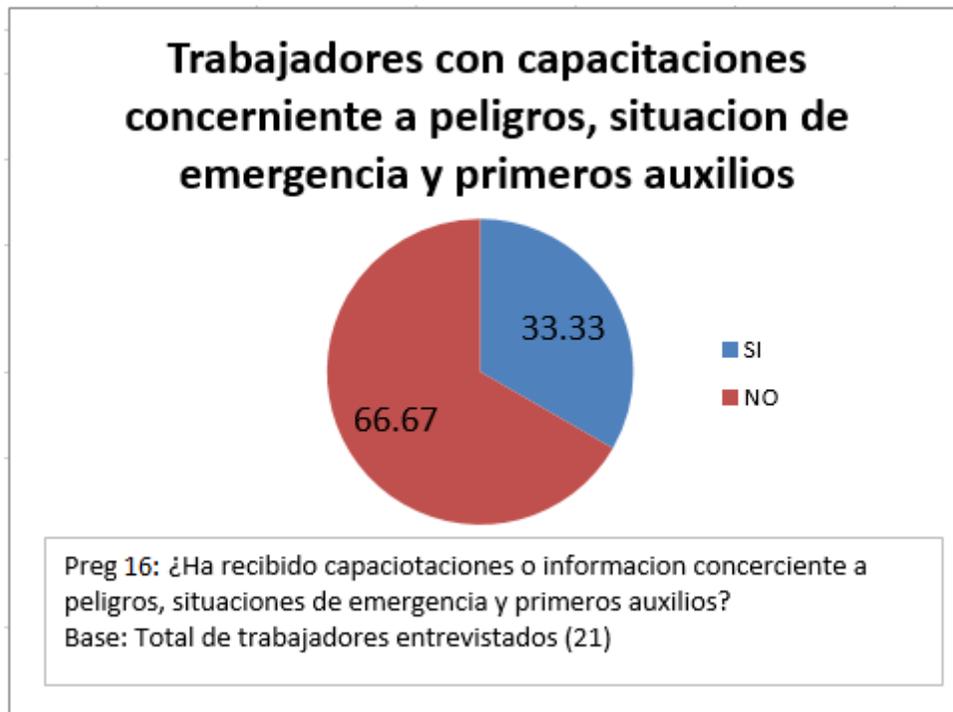
A continuación se presentan las respuestas de los encuestados a la dieciseisava pregunta.

Cuadro 25: Resumen-Pregunta 16

Grupo de Interés	Alternativa		Total
	SI	NO	
Gerente General	0	1	1
Gerente Comercial	0	1	1
Gerente Administrativo	0	1	1
Gerencia Operativa	0	1	1
Trabajadores de Contabilidad	0	2	2
Trabajadores de Despacho	6	5	11
Trabajadores de Liquidaciones	1	1	2
Trabajadores de Archivo	0	1	1
Trabajadores de Limpieza	0	1	1
Total	7	14	21
Porcentaje (%)	33.33	66.67	100.00

Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

Gráfico 23: Resultado-Pregunta 16



Elaboración Propia en base a encuestas tomadas

El 66.67 por ciento de los trabajadores, no ha recibido capacitación alguna sobre temas de peligros, situaciones de emergencia y primeros auxilios, este porcentaje es desalentador pues más del 50 por ciento de los trabajadores no tiene conocimiento de cómo reaccionar ante una situación de emergencia, mientras que el 33.33 por ciento de los trabajadores ha recibido alguna capacitación en su mayoría son los trabajadores de despacho, pues sin estas capacitaciones los despachadores no pueden ingresar a almacenes y puertos pues estos lugares piden como requisito tener estas capacitaciones y ellos mismos dictan estas inducciones.

B. Identificación de artefactos y artículos eléctricos por área:

En el siguiente cuadro se mostrará la cantidad y tipo de instalación o aparato electrónico identificado por área dentro de las instalaciones de la oficina de M&C Agencia de Aduanas:

Cuadro 26: Identificación de Artefactos eléctricos y artículos por área

Identificación de Instalaciones y equipos eléctricos													
Áreas	Instalaciones eléctricas		Aparatos eléctricos										
	Fluorescentes	Tomacorrientes	Computadoras	Impresora color	Fax	Radio	Impresora vouchers	Routers	Ventilador	Microondas	Frigobar	Teléfono fijo	Multifuncional
Gerencia Comercial	2	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Contabilidad	4	6	3	1	0	0	1	0	1	0	0	2	0
Archivos	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Área de despacho	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Liquidaciones	2	3	2	1	0	0	0	2	0	0	0	1	2
Área administrativa	2	2	2	0	1	1	2	0	0	0	0	3	0
Mini Almacén	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kitchenette	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Baño	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	17	18	9	2	1	1	3	2	2	1	1	7	3
	18		32										

Elaboración propia en base a M&C S.A Agencia de Aduana

Como se puede apreciar el área que presenta mayor cantidad de instalaciones y equipos electrónicos es el área de contabilidad, y el área con menor presencia de lo mencionado es el baño con cero instalaciones y equipos electrónicos. Si bien los aparatos electrónicos no representan una amenaza significativa, sí son factores a considerar a la hora de su ubicación y uso puesto que un mal uso o ubicación inadecuada podría ocasionar accidentes por volverse obstáculos y no por la calidad en sí del equipo. En cambio, las instalaciones eléctricas por su misma naturaleza sí representarían un mayor riesgo si es que no son protegidas según lo indica la ley y defensa civil. Como se podrá apreciar más adelante en la matriz de peligros y riesgos ya se han considerado todas las instalaciones y equipos que son un peligro y podrían significar un riesgo significativo.

C. Análisis de Peligros, evaluación de riesgos y propuesta de Control (IPER)

Los peligros encontrados en la matriz IPER a presentar, se identificaron por puesto de trabajo y seguidamente por área con el fin de abarcar tanto los peligros presentes en las actividades que ocurren en el día a día laboral, como los peligros expuestos por la disposición física de muebles, materiales, cables, etc.

Cuadro 27 MATRIZ IPER – Personal de Oficina

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
PUESTO DE TRABAJO		PERSONAL DE OFICINA											
ELABORADO POR:		MC YMD											
TAREA	RIESGO IDENTIFICADO	PELIGRO	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
				INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD				
Realizar actividades administrativas y de gestión en oficinas, contacto con computadoras, impresoras, fotocopiadoras, documentos diversos y material de escritorio	Exposición a computadoras	Físico	Ley 29783 - RISST	2	1	3	1	7	2	14	Moderado	NO	Mantener distancias no menor de 50 cm. entre el monitor y el trabajador con un ángulo del monitor de 20° hacia abajo. Tomarse un descanso cada dos horas durante 5 minutos lejos de los equipos.
	Postura Inadecuada	Disergonómico	Ley 29783 - RISST	2	3	3	1	9	2	18	Importante	SI	Sentarse apoyados a las sillas de oficina, sin arquear la espalda. Las sillas deben ser aptas para el trabajo en oficina
	Exposición a corrientes de aire	Físico	Ley 29783 - RISST	2	1	1	1	5	1	5	Tolerable	NO	Regular el aire acondicionado, a temperaturas normales, cerrar ventanas, o puertas que dejen pasar vientos.
	Presión de trabajo, cumplimiento de exigencias a los clientes.	Estrés	Ley 29783 - RISST	2	2	3	1	8	1	8	Tolerable	NO	Realizar ejercicios de relajación en horas de almuerzo, o cuando las actividades se tornen tensas
	Cables desgastados	Eléctrico	Ley 29783 - RISST	2	2	3	1	8	1	8	Tolerable	NO	Mantenimiento a todas las conexiones eléctricas
	Interferencia de objetos en vías de evacuación	Mecánico	Ley 29783 - RISST	2	3	3	1	9	1	9	Moderado	NO	Colocar los objetos alejados de las zonas de evacuación y marcar al zona
	Material inflamable	Incendios	Ley 29783 - RISST	2	1	2	1	6	2	12	Moderado	NO	Campañas de orden y limpieza. Inspecciones periódicas. Sistema de emergencias. Simulacros. Extintores vigentes, señalizados y accesibles. Brigadas de Emergencia. Inspecciones. Inspección técnica de INDECI.
Realizan actividades de Campo	Uso de tacos altos	Disergonómico	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	Tolerable	NO	El personal femenino deberá tratar de usar tacos bajos para las tareas en la empresa para evitar lesiones y enfermedades profesionales
	Posición de pie	Ergonómico	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	Tolerable	NO	Sentarse por tramos de tiempo.
	Uso de tacos altos	Disergonómico	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	Tolerable	NO	El personal femenino deberá tratar de usar tacos bajos para las tareas en la empresa para evitar lesiones y enfermedades profesionales
	Presión de trabajo, cumplimiento de exigencias de los	Estrés	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	Tolerable	NO	Realizar ejercicios de relajación en horas de almuerzo, o cuando las actividades se tornen tensas

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 28. MATRIZ IPER – Gerencia Transporte

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
PUESTO DE TRABAJO		GERENCIA - TRANSPORTE											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
TAREA	RIESGO IDENTIFICADO	PELIGRO	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
				INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD				
Manejo de vehículo personales de gerencia	Dolores lumbares, cadera y columna	Ergonómico	Ley 29783 - RISST	1	2	1	3	7	2	14	Moderado	NO	Acolchar los asientos y espaldar; realizar ejercicios por tramos para evitar adormecimientos y malestar lumbar
	Accidentes de tránsito	Físico	Ley 29783 - RISST	1	2	1	1	5	3	15	Moderado	NO	Manejar a las velocidades reglamentarias. Respetar señales de seguridad vial. Manejar a la defensiva.
	Presión de trabajo, cumplimiento de horarios con los clientes.	Estrés	Ley 29783 - RISST	1	2	1	3	7	1	7	Tolerable	NO	Realizar ejercicios de relajación en horas de almuerzo, o cuando las actividades se tornen tensas
	Rayos solares	Quimico	Ley 29783 - RISST	1	2	1	2	6	1	6	Tolerable	NO	Uso de protector ultravioleta para combatir los rayos solares.

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 29 MATRIZ IPER – Personal de Operaciones

												Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:		
PUESTO DE TRABAJO			PERSONAL DE OPERACIONES											
ELABORADO POR:			MC Y MD											
TAREA	RIESGO IDENTIFICADO	PELIGRO	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD							PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
				INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTO S. DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (-C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Despachadores	Terminales y almacenes de clientes	Físico	Ley 29783 - RISST	2	2	1	3	8	2	16	Moderado	NO	Uso obligatorio de sus EPPs. Se le debe asignar a cada despachador, debiendo firmar su cargo respectivo de entrega.	
	Postura Inadecuada al realizar las liquidaciones del día	Disergonómico	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Ubicar los teclados en posición correcta	
				2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Dotar de dispositivos de manos libres para atención telefónica.	
				2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Sentarse apoyados a las sillas de oficina, sin arquear la espalda. Las sillas deben ser aptas para el trabajo en oficina	
	Presión de trabajo, cumplimiento de exigencias a los	Estrés	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	Moderado	NO	Realizar ejercicios de relajación en horas de almuerzo, o cuando las actividades se tomen tensas	
	Peaton y movilización en unidades de transporte	robos y asaltos / accidentes de tránsito	Ley 29783 - RISST	2	3	2	1	8	2	16	Moderado	NO	deben ser observadores. Caminar por zonas seguras. Subir y bajar de los vehiculos cuando esten detenidos. Respetar senales de tránsito. No correr. Planificar la ruta antes de iniciar sus actividades.	
	Exposición a rayos solares	cancer	Ley 29783 - RISST	2	3	2	1	8	1	8	Tolerable	NO	Protegerse con gorras y de preferencia usar camisas manga larga. Carnie por lugares con sombra. Use bloqueadores solares.	
Uso continuo de celulares	Físico	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Mantener el celular lejos del cuerpo. Dotar de equipos de modo alta voz		
Trabajo en oficina	Exposición a computadoras	Físico	Ley 29783 - RISST	2	1	3	1	7	2	14	Moderado	SI	Contar con las sillas ergonomicas y realizar pausas activas en intervalos de 2 a 3 horas.	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 30 MATRIZ IPER – Mantenimiento y Limpieza

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
PUESTO DE TRABAJO		MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA (TERCEROS)											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
TAREA	RIESGO IDENTIFICADO	PELIGRO	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
				INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (.C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD				
Limpieza de las oficinas de la empresa	Manipulación de instrumentos punzantes y cortantes	Mecánico, Físico	Ley 29783 - RISST	1	2	3	1	7	2	14	Moderado	NO	El personal realizará las actividades con el uso respectivo de sus EPP. Guardar adecuadamente las herramientas cortantes.
	Sobreesfuerzo	Disergonómico	Ley 29783 - RISST	1	3	3	1	8	2	16	Moderado	NO	No se realizarán esfuerzos que sean mayores a la capacidad del personal.
	Contacto eléctrico	Eléctrico	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	3	18	Importante	SI	Debe usar guantes y estar con las manos secas cuando pretenda mover los cables de corriente
	Uso de productos químicos	Intoxicación, asfixias	Ley 29783 - RISST	1	3	3	1	8	2	16	Moderado	NO	Almacenar en cuartos alejados de las áreas de comidas y el uso deberá ser sin exponer a daños materiales y de salud. Usar EPPs.
	Trabajo en piso mojado	Golpes, contusiones	Ley 29783 - RISST	1	3	3	1	8	1	8	Tolerable	NO	Uso de botas antideslizantes.

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 31 MATRIZ IPER – Archivos

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		ARCHIVOS											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Cables expuestos	Cortocircuito	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	2	16	MO	SI	Colocar los cables con cobertores al piso o la pared de manera que no queden expuestos	
Gran pila de papeles mal ubicados	Golpe , resbalo.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	2	7	1	7	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos para ubicar los papeles.	
Cajas de papeles sobresalientes	Golpe en la cara, golpe en el cuerpo, raspaduras.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	1	8	TO	NO	Comprar anaques de acuerdo al tamaño de la caja utilizada o viceversa.	
Extintores mal ubicados	Golpe / Caída	Ley 29783 - RISST	1	2	2	2	7	1	7	TO	NO	Colocar los extintores en el soporte establecido	
Humedad en las paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas y	Ley 29783 - RISST	1	3	3	2	9	2	18	IM	SI	Reparar la pared con un hidrorreplente e impermeabilizante y comprar deshumecedores de ambiente	
Tierra o polvo	Alergias/ irritacion de las vías respiratorias	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Elaborar e implementar un plan de limpieza y ordenamiento del area	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 32 MATRIZ IPER – Área Administrativa

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		AREA ADMINISTRATIVA											
ELABORADO POR:		MC YMD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Decoraciones navideñas sobresalientes sobre el estante a 2m de altura.	Golpe, resvalo.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	MO	SI	Guardar las decoraciones navideñas en el mini almacén una vez arreglado.	
Pila de papeles mal ubicados	Golpe	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	MO	SI	Ordenar de manera que no quede papel alguno fuera de su lugar	
Tachos de basura llenos	Malos olores, insectos, transmisión de enfermedades	Ley 29783 - RISST	2	1	2	3	8	1	8	TO	NO	Vaciar los tachos de basura diariamente e incluirlo en el plan de limpieza.	
Pila de papeles en el suelo	Caída, resvalo.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos o un archivador revistero para los papeles.	
Cables expuestos	Cortocircuito	Ley 29783 - RISST	2	3	2	2	9	2	18	IM	SI	Colocar los cables con cobertores al piso o la pared de manera que no queden expuestos	
Tierra o polvo	Alergias/ irritación de las vías respiratorias	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza y ordenamiento del área	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 33 MATRIZ IPER – Área de despacho

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		ÁREA DE DESPACHO											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Telarañas en la intercección de la pared	Foco de contaminación, insectos, alergias.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza	
Cajas en el suelo	Tropiezo, caída, golpe	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Colocar las cajas en anaqueles empotrados	
Anaquele de madera en mal estado casi por vencerse de 2m.	Golpe, corte, introducción de astillas, lesión por	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Comprar un anaquel de metal o madera resistente que pueda soportar más el peso de los papeles.	
Pila de papeles sueltos en escritorio.	Cortes con papel.	Ley 29783 - RISST	2	2	3	3	10	1	10	MO	SI	Elaborar un plan de orden y archivo; y comprar bandejas de tres cuerpos para papeles.	
Cajas en los altos a 2.1m	Golpe/contusión	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Colocar las cajas en anaqueles empotrados con un soporte elástico.	
Pelota de fútbol en el suelo	Golpe/caída	Ley 29783 - RISST	2	3	3	3	11	2	22	IM	SI	Colocar la pelota de fútbol en mini almacén una vez arreglado.	
Escritorio desordenado y con astillas	Rasguños, pequeños cortes, introducción de	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza y pulir la madera	
Fluorescentes con cables expuestos	Electrocucion/Corto circuito	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Entubar los cables de luz	
Polvo y suciedad en el piso de la oficina	Focos de contaminación,	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza	
Telvisión sobre estante de madera a 0.5 m de altura	Contusiones por objeto contundente	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Colocar el televisor sobre un estante de metal que pueda resistir el peso del televisor	
Caja de luz abierta	Cortocircuito /electrocucion	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Cerrar la tapa de la caja de luz y debe existir una señalizacion adecuada de ésta.	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 34 MATRIZ IPER – Baño

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		BAÑO											
ELABORADO POR:		MC YMD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Lavadero sucio	Foco de contaminación y enfermedades	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	2	18	IM	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza	
Tubo de cañería suelto dentro de ducha clausurada	Golpe e incrustación del tubo.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Retirar el tubo si es innecesario p ajustarlo a la pared.	
Baldosas rotas	Caida, corte, foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Reemplazar las baldosas que estan rotas.	
Botiquin vacio	Falta de acción frente a accidentes	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Colocar los medicamentos necesarios en el Botiquin de primeros auxilios o comprar el equipamiento completo.	
Ventanas sucias	Falta de iluminación y foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza de ventanas.	
Poca ventilacion	Foco de contaminacion, malos olores	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Mantener la ventana de los servicios higienicos siempre abiertas y comprar un sistema de ventilación para baños.	
Tachos sucios	Malos olores , foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Vaciar los tachos de basura diariamente e incluirlo en el plan de limpieza.	
Clavos sobresalientes	Transmision de enfermedades, tétano, e incrustación de clavos.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Quitar el clavo de la pared y arreglar el hueco de la pared.	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 35 MATRIZ IPER –Área de contabilidad

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:
ÁREA		ÁREA DE CONTABILIDAD										
ELABORADO POR:		MC YMD										
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD				
Archivadores en el suelo	Caida/Golpe	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Comprar anaqueles para colocar aquellos archivadores que se encuentran en el suelo
Cables expuestos	Electrocución corto circuito	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	2	16	IM	SI	Entubar los cables Colocar los cables con cobertores al piso o la pared de manera que no queden expuestos
Pizzara con la punta salida fuera de la pared	Golpe con la esquina, corte profundo, raspón.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	3	9	2	18	IM	SI	Cortar la pizzarra, cambiarla de lugar o comprar pizzarra acorde a tamaño de pared.
Muebles en el pasadiso	Dificultad para la evacuación durante una emergencia, golpe, tropiezo.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Mover los muebles para no dificultar el paso y evitar golpes.
Archivadores sobre caja sin usar de aire acondicionado	Golpe, Caída	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Comprar anaqueles para colocar los archivadores e instalar el aire acondicionado o en su defecto deshacerse de él.
Caja de aire acondicionado en el suelo	Golpe, Caída	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Instalar el aire acondicionado o deshacerse de él.
Escritorio sucio y desordenado	Pequeños cortes y pérdida de tiempo	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Concientización del personal. Priorizar, organizar y ordenar el escritorio de tal manera que esté al alcance lo necesario y fácil de ubicarlo.
Papeles en el suelo	Tropiezos, caída, golpe	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Elaborar un plan de ordenamiento y limpieza
Pizzara pequeña en el suelo	Golpe, caída, raspón.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	1	8	TO	NO	Colgar la pizzara en la pared o guardarla en el mini almacén una vez acondicionado.
Estantes de madera con sobrecarga de peso.	Caída de los estantes y lesión por aplastamiento.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	2	16	IM	SI	Comprar anaqueles de metal que se empotren a la pared con un soporte elástico.

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 36 MATRIZ IPER – Oficina Gerencia Comercial

		<p style="text-align: center;">MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS</p>										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		OFICINA GERENCIA COMERCIAL											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Caja de aire acondicionado ubicada en el piso	Tropezos, golpe de canilla, heridas con la esquina de la caja, caídas	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	1	8	TO	NO	Mover la caja de aire al mini almacén luego de arreglarla, o venderla y deshacerse de ella.	
Objetos sueltos al borde de la ventana mal ubicados	Tropezos, caídas, golpes.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	1	7	1	7	TO	NO	Ubicarlos en un lugar de menos altura en donde no haya riesgo que se puedan caer.	
Cables de CPU y adaptadores expuestos	Tropezos, electrocución.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	1	6	TO	NO	Poner protectores de cables y acomodarlos adecuadamente, así como ubicar el adaptador en un lugar fuera de alcance y riesgo.	
Cajas con precintos mal ubicadas en el piso al costado de la puerta de entrada	Tropezos, caídas, golpes.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	2	7	1	7	TO	NO	Reubicar las cajas fuera del piso y en un lugar que no interrumpa el paso como en el closet de la oficina.	
Cable de enchufe de ventilador en la mitad de la oficina	Tropezos, caídas, golpes, cortes con las astas del ventilador.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	2	7	1	7	TO	NO	Ubicar el ventilador en un lugar estratégico en donde el cable resulte pegado a la pared y su posición no estorbe el tránsito por la oficina.	
Cable de teléfono en el piso	Tropezos, caídas, golpes.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	1	6	TO	NO	Poner el cable dentro de un canaleta que no lo deje a la interperie y que no esté en medio camino.	
Files y papeles encima del sillón	Resbalo, caída.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	1	8	TO	NO	Ubicar los files en su estante o bandeja adecuada.	
Parquet caído del borde inferior de la pared	Tropezos, resvalo, caídas, golpes.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	2	7	1	7	TO	NO	Pegarlos adecuadamente a su lugar de origen en la pared, o retirarlo de ese lugar hasta que se arregle.	
Telarañas en la intercección de la pared	Foco de contaminación, insectos, alergias.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza	
Polvo y suciedad en el piso de la oficina	Focos de contaminación, problemas vías respiratorias, alergias.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza	
Cenicero con cenizas y colillas de cigarro encendidas	Enfermedades respiratorias, alergias, contaminación de la zona cerrada, incendio.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Ventilar el lugar cuando se fume, y ubicar el cenicero en un lugar donde no esté cerca a papeles ni objetos inflamables.	
Escritorio desordenado con objetos puntiagudos expuestos	Pequeños cortes y pérdida de tiempo	Ley 29783 - RISST	1	3	1	3	8	1	8	TO	NO	Concientización del personal. Priorizar, organizar y ordenar el escritorio de tal manera que esté al alcance lo necesario y fácil de ubicarlo.	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 37 MATRIZ IPER – Kitchenette

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		KITCHENNETTE											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD					
Toma corriente despegado de la pared con cables expuestos	Corto circuito, electrocución.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Arreglar el toma corriente cuanto antes y hacer un plan de revisiones eléctricas.	
Recogedor, escoba, trapeador y lustradora mal ubicados	Tropiezos, golpes y caídas.	Ley 29783 - RISST	3	3	1	2	9	1	9	TO	NO	Guardar los artículos de limpieza en lugar con puerta o dentro de una baqueta que evite tropezar con ellos o que se caigan.	
Partes del repostero y lavadero rotos. Acumulación de suciedad	Cortes, raspones, alergias, foco de contaminación e insectos.	Ley 29783 - RISST	3	3	2	2	10	2	20	IM	SI	Arreglar las partes de la superficie rotas y expuestas previa limpieza.	
Cuchillo y tenedores tirados encima del repostero	Hincones, cortes, heridas.	Ley 29783 - RISST	3	3	2	2	10	2	20	IM	SI	Comprar un escurridor de platos con separación para cubiertos.	
Suelo y esquinas sucias y con polvo	Foco de contaminación, alergias, problemas respiratorios, insectos, roedores, enfermedades.	Ley 29783 - RISST	3	3	1	2	9	2	18	IM	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza	
Humedad en paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas respiratorios.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	2	18	IM	SI	Reparar la pared con un hidrorreplente e impermeabilizante y comprar deshumecedores de ambiente	
Trapeador y escoba sucios	Foco de contaminación, propagación de bacterias.	Ley 29783 - RISST	3	3	1	1	8	1	8	TO	NO	Lavar apropiadamente la escoba y los trapeadores regularmente o en su defecto comprar nuevos y renovarlos cada cierto tiempo según plan de limpieza	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 38 MATRIZ IPER – Área de liquidaciones

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:
ÁREA		ÁREA DE LIQUIDACIONES										
ELABORADO POR:		MC Y MD										
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (P)	INDICE DE SEVERIDAD				
Estante de 2.1 m con archivadores y libros por doquier y desordenado	Golpe en la cabeza, golpes en el cuerpo, lesión por aplastamiento.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	1	8	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Ordenar los archivadores y libros de tal manera que nose puedan caer. Empotrar el estante a la pared.
Files mal ubicados encima de 2 CPU's	Resvalos, tropiezos.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	1	6	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos o un archivador revistero para los files.
Ruma de files en el piso al costado del tacho de basura	Foco infeccioso, transmisión de bacterias a los files. Tropiezos, caídas.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos o un archivador revistero para los files.
Mochila en el piso al otro costado del basurero.	Foco infeccioso, transmisión de bacterias a la mochila. Tropiezos, caídas.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Colocar la mochila en un cajón o detrás del respaldar de la silla.
Cables de CPU y adaptadores expuestos	Tropiezos, electrocución.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Poner protectores de cables y acomodarlos adecuadamente, así como ubicar el adaptador en un lugar fuera de alcance y riesgo.
Estante de 1.2 m totalmente desordenado con papeles y cables de impresora sueltos	Cortes con papel, tropiezo, resvalo.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	1	7	1	7	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos o un archivador de acordeón para las hojas.
Conexión de teléfono destapada y cable en el piso	Electrocución, tropiezos, caídas.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	TO	NO	Tapar apropiadamente las conexiones y revisarías las conexiones eléctricas mediante un plan de revisión.
Modem encima de un banco de plástico en el pasadizo	Riesgo de caída de modem al suelo, tropiezosm caídas.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	1	8	1	8	TO	NO	Implementar un estante lejos del piso maso o menos en altura alcanzable sin interrupción del pasadizo para el modem .
Escritorio desordenado con objetos puntiagudos expuestos	Pequeños cortes y pérdida de tiempo	Ley 29783 - RISST	1	2	1	1	5	1	5	TO	NO	Concientización del personal. Priorizar, organizar y ordenar el escritorio de tal manera que esté al alcance lo necesario y fácil de ubicarlo.
Files en el piso al costado del escritorio	Resvalos, tropiezos. Transmisión de bacterias a los files.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	1	6	TO	NO	Concientización al personal de la importancia del orden y los riesgos expuestos. Comprar una bandeja de tres cuerpos o un archivador revistero para los files.
Cables sin protección que cruzan el pasadizo de esta área.	Tropiezos, caídas, corto circuito.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	1	9	MO	SI	Colocar cobertores de cable pegados al piso o a la pared sin que queden expuestos.

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Cuadro 39 MATRIZ IPER – Mini Almacén

		MATRIZ PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS Y PELIGROS										Código: Revisión: Pág.: Elaborado, Revisado y Aprobado por: Fecha:	
ÁREA		ÁREA DE LIQUIDACIONES											
ELABORADO POR:		MC Y MD											
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGOS	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL	
			INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (P)	INDICE DE SEVERIDAD					
Foco colgado a medio metro del tello sin ninguna protección y sostenido por el mismo cable de corriente.	Golpe de cabeza, electrocución, ruptura de foco y cortes.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	2	16	MO	SI	Retirar ese foco y colocar un florescente o foco con protección pegado y seguro al techo.	
Colgador de cortinas mal ubicados	Tropiezos, caídas, cortes.	Ley 29783 - RISST	2	3	3	1	9	1	9	MO	SI	Retirar y botar esos colgadores de cortina ya que son inservibles.	
Vidrios rotos en el piso	Tropiezos, caídas, raspones, cortes profundos.	Ley 29783 - RISST	2	3	2	2	9	2	18	IM	SI	Sacar esos vidrios del piso, y barrer todo residuo de esquirlas.	
Humedad en paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas respiratorios.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	2	16	MO	SI	Reparar la pared con un hidrorrepelente e impermeabilizante y comprar deshumecedores de ambiente	
Depósito sucio y desarmado de sillas, cajas, fierros, mangueras plásticos.	Foco infeccioso, tropiezos, cortes, golpes, caídas, insectos, roedores, enfermedades.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	TO	NO	Botar todo aquello que no sirva y que esté almacenado por gusto, y organizar y ordenar los objetos que deben ser almacenados.	

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

D. Resumen de peligros y riesgos (Cuadros)

A continuación se detallarán los peligros que han resultado significativos de todo el análisis antes realizado.

Cuadro 40. MATRIZ IPER SIGNIFICATIVOS

CUADRO	PELIGRO	RIESGO	REQUISITO LEGAL	PROBABILIDAD						PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DE RIESGO	CRITERIO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL
				INDICE DE PERSONAS EXPUESTAS (PE)	INDICE DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO (PT)	INDICE DE CAPACITACION (.C)	INDICE DE EXPOSICION AL RIESGO (D)	INDICE DE PROBABILIDAD (IP)	INDICE DE SEVERIDAD				
1	Disergonómico	Postura Inadecuada	Ley 29783 - RISST	2	3	3	1	9	2	18	Importante	SI	Sentarse apoyados a las sillas de oficina, sin arquear la espalda. Las sillas deben ser aptas para el trabajo en oficina
3	Disergonómico	Postura Inadecuada al realizar las liquidaciones del día	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Ubicar los teclados en posición correcta
				2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Dotar de dispositivos de manos libres para
				2	2	2	3	9	2	18	Importante	SI	Sentarse apoyados a las sillas de oficina, sin
4	Eléctrico	Contacto eléctrico	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	3	18	Importante	SI	Debe usar guantes y estar con las manos
5	Cables expuestos	Cortocircuito	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	2	16	MO	SI	Colocar los cables con cobertores al piso o la pared
6	Humedad en las paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas y enfermedades respiratorias.	Ley 29783 - RISST	1	3	3	2	9	2	18	IM	SI	Reparar la pared con un hidrorreplente e impermeabilizante y comprar deshumecedores de ambiente
7	Decoraciones navideñas sobresalientes sobre el estante a 2m de altura.	Golpe, resvalo.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	1	7	1	7	MO	SI	Guardar las decoraciones navideñas en el mini almacén una vez arreglado.
	Pila de papeles mal ubicados	Golpe	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	1	8	MO	SI	Ordenar de manera que no quede papel alguno fuera de su lugar
	Cables expuestos	Cortocircuito	Ley 29783 - RISST	2	3	2	2	9	2	18	IM	SI	Colocar los cables con cobertores al piso o la pared
	Tierra o polvo	Alergias/ irritación de las vías respiratorias	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza y ordenamiento del área

8	Telarañas en la intercección de la pared	Foco de contaminación, insectos, alergias.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza
	Cajas en el suelo	Tropiezo, caída, golpe	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Colocar las cajas en anaqueles empotrados
	Anaquele de madera en mal estado casi por vencerse de 2m.	Golpe, corte, introducción de astillas, lesión por aplastamiento.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Comprar un anaquel de metal o madera resistente que pueda soportar más el peso de los papeles.
	Pila de papeles sueltos en escritorio.	Cortes con papel.	Ley 29783 - RISST	2	2	3	3	10	1	10	MO	SI	Elaborar un plan de orden y archivo; y comprar bandejas de tres cuerpos para papeles.
	Cajas en los altos a 2.1m	Golpe/contusión	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Colocar las cajas en anaqueles empotrados con un soporte elástico.
	Pelota de futbol en el suelo	Golpe/caída	Ley 29783 - RISST	2	3	3	3	11	2	22	IM	SI	Colocar la pelota de futbol en mini almacén una vez arreglado.
	Escritorio desordenado y con astillas	Rasguños, pequeños cortes, introducción de astillas.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza y pulir la madera
	Fluorescentes con cables expuestos	Electrocucion/Corto circuito	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Entubar los cables de luz
	Polvo y suciedad en el piso de la oficina	Focos de contaminación, problemas vías respiratorias, alergias.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	1	9	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza
	Telvisión sobre estante de madera a 0.5 m de altura	Contusiones por objeto contundente	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Colocar el televisor sobre un estante de metal que pueda resistir el peso del televisor
Caja de luz abierta	Cortocircuito /electrocucion	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Cerrar la tapa de la caja de luz y debe existir una	
9	Lavadero sucio	Foco de contaminación y enfermedades	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	2	18	IM	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza
	Tubo de cañería suelto dentro de ducha clausurada	Golpe e incrustación del tubo.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Retirar el tubo si es innecesario p ajustarlo a la pared.
	Baldosas rotas	Caida, corte, foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Reemplazar las baldosas que estan rotas.
	Botiquin vacío	Falta de acción frente a accidentes	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Colocar los medicamentos necesarios en el
	Ventanas sucias	Falta de iluminación y foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza de ventanas.
	Poca ventilacion	Foco de contaminación, malos olores	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Mantener la ventana de los servicios higienicos
	Tachos sucios	Malos olores , foco de contaminación.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	1	10	MO	SI	Vaciar los tachos de basura diariamente e incluirlo
Clavos sobresalientes	Transmision de enfermedades, tétano, e incrustación de clavos.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Quitar el clavo de la pared y arreglar el hueco de la pared.	
10	Cables expuestos	Electrocución corto circuito	Ley 29783 - RISST	1	2	2	3	8	2	16	IM	SI	Entubar los cablesColocar los cables con cobertores
	Pizarra con la punta salida fuera de la pared	Golpe con la esquina, corte profundo, raspón.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	3	9	2	18	IM	SI	Cortar la pizarra, cambiarla de lugar o comprar pizarra acorde a tamaño de pared.
	Estantes de madera con sobrecarga de peso.	Caida de los estantes y lesión por aplastamiento.	Ley 29783 - RISST	1	3	2	2	8	2	16	IM	SI	Comprar anaqueles de metal que se empotren a la pared con un soporte elástico.
11	Telarañas en la intercección de la pared	Foco de contaminación, insectos, alergias.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza
	Polvo y suciedad en el piso de la oficina	Focos de contaminación, problemas vías respiratorias, alergias.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Elaborar un plan de limpieza
	Cenicero con cenizas y colillas de cigarro encendidas	Enfermedades respiratorias, alergias,contaminación de la zona cerrada, incendio.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	3	9	2	18	IM	SI	Ventilar el lugar cuando se fume, y ubicar el cenicero en un luGar donde no esté cerca a papeles ni objetos inflamables.

12	Toma corriente despegado de la pared con cables expuestos	Corto circuito, electrocución.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	3	10	2	20	IM	SI	Arreglar el toma corriente cuanto antes y hacer un plan de revisiones eléctricas.	
	Partes del repostero y lavadero rotos. Acumulación de suciedad	Cortes, raspones, alergias, foco de contaminación e insectos.	Ley 29783 - RISST	3	3	2	2	10	2	20	IM	SI	Arreglar las partes de la superficie rotas y expuestas previa limpieza.	
	Cuchillo y tenedores tirados encima del repostero	Hincozones, cortes, heridas.	Ley 29783 - RISST	3	3	2	2	10	2	20	IM	SI	Comprar un escurridor de platos con separación para cubiertos.	
	Suelo y esquinas sucias y con polvo	Foco de contaminación, alergias, problemas respiratorios, insectos, roedores, enfermedades.	Ley 29783 - RISST	3	3	1	2	9	2	18	IM	SI	Elaborar e implementar un plan de limpieza	
	Humedad en paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas respiratorios.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	2	18	IM	SI	Reparar la pared con un hidrorreplente e impermeabilizante y comprar deshumecedores	
13	Cables de CPU y adaptadores expuestos	Tropezos, electrocución.	Ley 29783 - RISST	1	2	2	1	6	2	12	MO	SI	Poner protectores de cables y acomodarlos adecuadamente, así como ubicar el adaptador en un lugar fuera de alcance y riesgo.	
	Cables sin protección que cruzan el pasadizo de esta área.	Tropezos, caídas, corto circuito.	Ley 29783 - RISST	3	2	2	2	9	1	9	MO	SI	Colocar cobertores de cable pegados al piso o a la pared sin que queden expuestos.	
14	Foco colgado a medio metro del tello sin ninguna protección y sostenido por el mismo cable de corriente.	Golpe de cabeza, electrocución, ruptura de foco y cortes.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	2	16	MO	SI	Vaciar todo el almacén, limpiarlo y reconstruirlo.	Retirar ese foco y colocar un fluorescente o foco con protección pegado y seguro al techo.
	Colgador de cortinas mal ubicados	Tropezos, caídas, cortes.	Ley 29783 - RISST	2	3	3	1	9	1	9	MO	SI		Retirar y botar esos colgadores de cortina ya que son inservibles.
	Vidrios rotos en el piso	Tropezos, caídas, raspones, cortes profundos.	Ley 29783 - RISST	2	3	2	2	9	2	18	IM	SI		Sacar esos vidrios del piso, y barrer todo residuo de esquivas.
	Humedad en paredes	Alergias, aparición de mohos y hongos, problemas respiratorios.	Ley 29783 - RISST	2	2	2	2	8	2	16	MO	SI		Reparar la pared con un hidrorreplente e impermeabilizante y

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

E. Mapa de riesgos

Grafico 24: Mapa de Riesgos

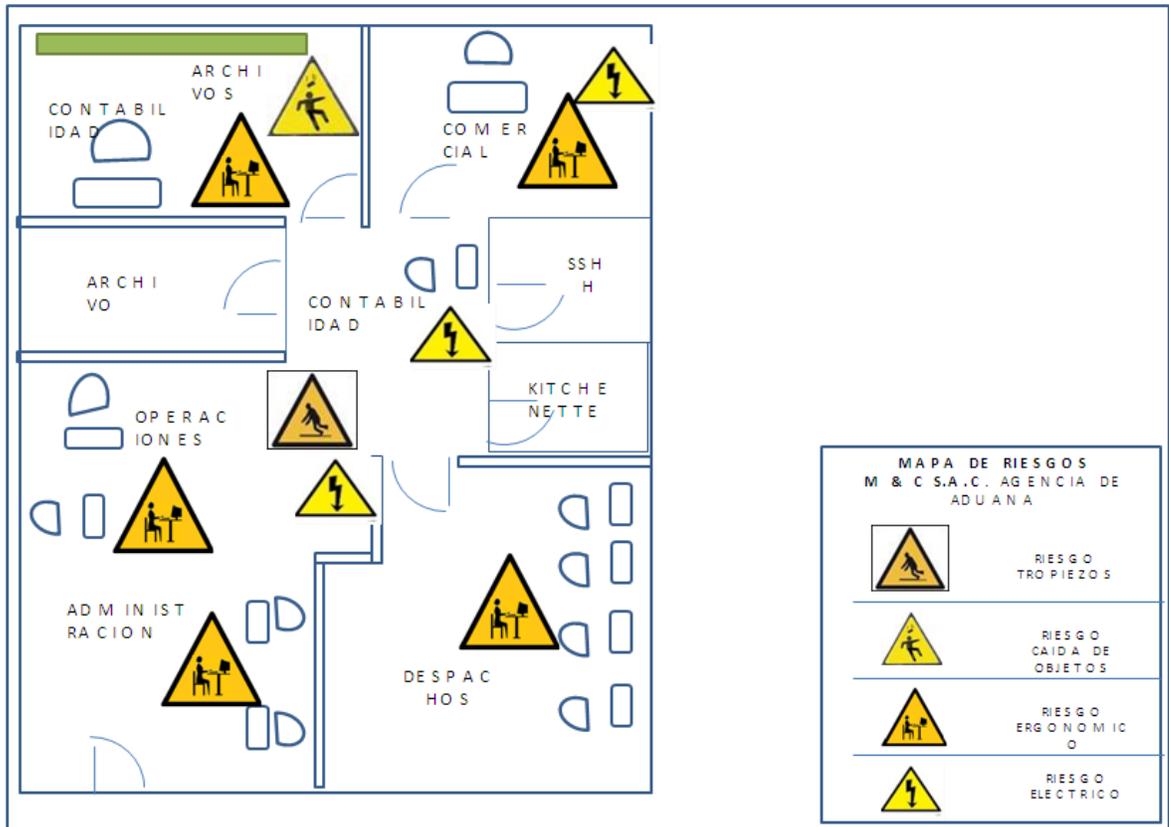


Tabla de riesgos (ANEXO 7)

Elaboración propia en base a lo observado en M&C S.A Agencia de Aduana.

Hasta este punto se logró cumplir con los tres primeros objetivos específicos planteados en el punto 3.2 del presente proyecto; en donde conocíamos ya a mayor profundidad la situación actual de la empresa y la relevancia para la misma de los análisis y resultados obtenidos. A este nivel ya teníamos una clara idea de que era lo que más le convendría a la empresa y estábamos listas para determinar cuál sería la propuesta de mejora más idónea en este caso.

4.2.1.2 Identificación de oportunidades de mejora

En esta etapa y conociendo ya la situación real de la empresa, se volvió a revisar y analizar la evidencia obtenida en un inicio y los resultados de la matriz IPER. Con esto se determinó cuáles eran los factores primordiales en la organización que determinarían el punto de cambio y mejora de C&M Agencia de aduanas, en materia de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, así como en temas de orden, compromiso, limpieza, capacitación, etc.

Se determinó la siguiente lista de **Oportunidades de mejora:**

1. Existe demasiado desorden en los escritorios personales
2. El empleado no está consciente de la importancia de la S y SO (Seguridad y Salud Ocupacional)
3. No cuentan con el material necesario para ordenar los documentos
4. Utilizan cualquier espacio que encuentren cerca como almacén
5. Falta limpieza en sitios personales y pisos
6. El personal no manifiesta cualquier inquietud o incomodidad
7. Capacidad de las instalaciones están volviéndose insuficientes
8. Artículos innecesarios mal ubicados
9. La alta dirección no está involucrada y comprometida con mejorar los aspectos de S y So.

4.2.1.3 Análisis de causas

Una vez que se identificó cuáles eran esos factores primordiales para que la empresa mejore, se determinaron las causas del por qué antes no se ha había estado manejando de manera óptima la organización en esos temas, y el por qué no se habían tomado las previsiones del caso a aspectos tan relevantes y simples de resolver, que hubieran permitido a la empresa eliminar o reducir al mínimo la existencia de peligros y riesgos.

Esta identificación de causas nos permitió comprender a profundidad las razones verdaderas de la ausencia de métodos preventivos en materia de seguridad y salud ocupacional, y a partir de eso proponer más adelante acciones de mejora, las cuáles establecimos con el objetivo buscar atacar y eliminar de raíz aquello que está evitando que la empresa prospere en estos aspectos, y que a nuestra percepción la limitan para obtener una ventaja competitiva en el mercado y un mejor ambiente de trabajo, que como se sabe al final desencadena en una mayor productividad y satisfacción profesional que beneficia a todos.

En esta etapa se utilizó las herramientas de calidad conocidas como Pareto para determinar el área que tiene mayor presencia de peligros y el Diagrama de Ishikawa (causa-efecto), los cuales se pueden apreciar en revisión de literatura; para comprender a mayor profundidad las causas raíces de los problemas encontrados y determinar aquello que sería relevante solucionar en la organización..

A. Análisis Pareto

Se realizó el análisis propuesto por el economista Wilfredo Pareto para identificar el o las áreas y cargos de mayor influencia en la existencia de peligros.

Este método permite determinar el o las áreas y cargos en que si se eliminaran los peligros encontrados, al aplicar la herramienta se estaría solucionando el 80 por ciento del problema total encontrado. A este porcentaje Pareto lo llamó como los “pocos vitales”, y al restante 20 por ciento como los “muchos útiles”.

A continuación se detallan los resultados encontrados:

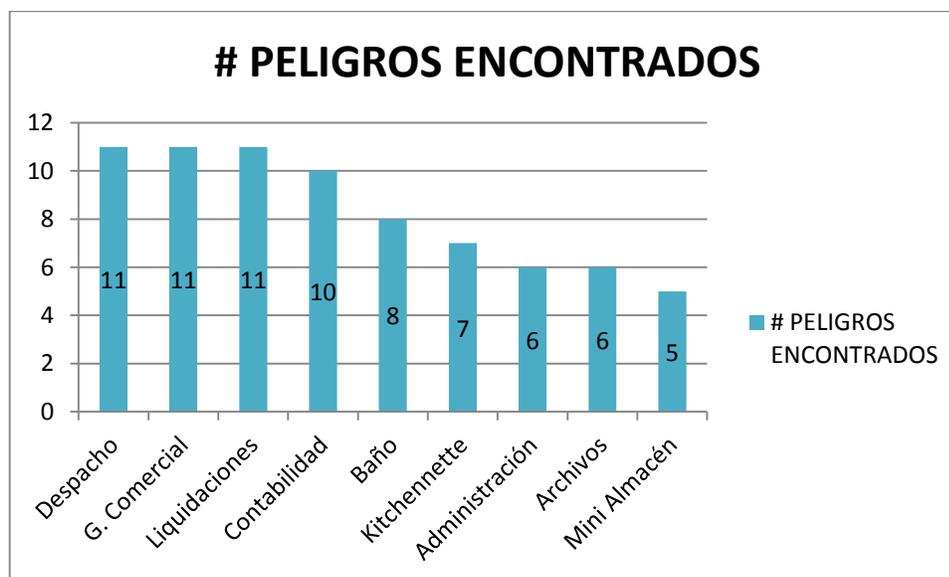
Por Área

Cuadro 41: Pareto de frecuencias de peligros encontrados por área

ÁREA	# PELIGROS ENCONTRADOS	%	% ACUMULADO
Despacho	11	14.7	15
G. Comercial	11	14.7	29
Liquidaciones	11	14.7	44
Contabilidad	10	13.3	57
Baño	8	10.7	68
Kitchennette	7	9.3	77
Administración	6	8	85
Archivos	6	8	93
Mini Almacén	5	6.7	100
Total	75	100	

Elaboración propia en base a M&C S.A Agencia de Aduana

Gráfico 25: Pareto de frecuencia de peligros encontrados por área



Elaboración propia en base a M&C S.A Agencia de Aduana

Se puede observar del cuadro por áreas y del gráfico obtenido que las áreas de despacho, Gerencia Comercial, Contabilidad, Liquidaciones, Baño y Kitchennette, agrupan el 77 por ciento de los peligros encontrados, viniendo a ser estos los pocos

útiles; pero en este caso en particular no aplicaría este concepto puesto que la cantidad encontrada que representa el porcentaje cercano a 80, es mayor que la cantidad de áreas restantes cercanas al 20 por ciento. Es decir los “pocos” útiles son 6 áreas de las 9, por lo que lo encontrado no expresaría la idea de Pareto.

Esto se debe a que las situaciones en cada área son muy similares y normalmente los peligros encontrados en un área se repiten en la otra, por lo que si se desea solucionar la mayor cantidad de problemas, no se podría lograr fijándonos sólo en una o dos zonas, sino que se tendría que trabajar con casi todas por igual. Esto conlleva a un punto de vista negativo y a otro positivo: Si bien para solucionar el grueso del problema tendríamos que abarcar prácticamente a todas las zonas, por la similitud de sus problemas el hecho de solucionarlo en una, haría sumamente fácil la solución de las otras.

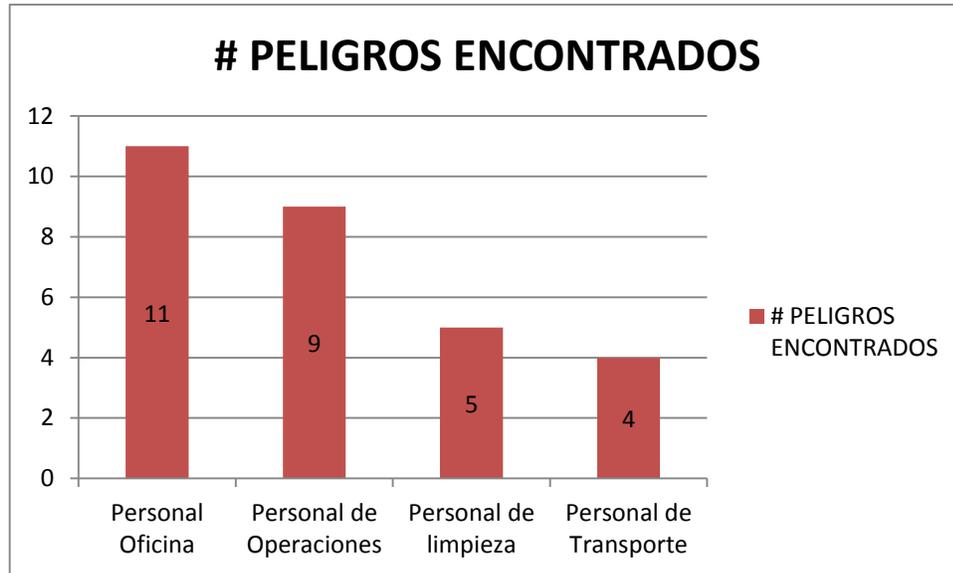
Por Cargo

Cuadro 42: Pareto de frecuencias de peligros encontrados por cargo

ÁREA	# PELIGROS ENCONTRADOS	%	% ACUMULADO
Personal Oficina	11	37.9	38
Personal de Operaciones	9	31	69
Personal de limpieza	5	17.2	86
Personal de Transporte	4	13.8	100
Total	29	100	

Elaboración propia en base a M&C S.A Agencia de Aduana

Gráfico 26: Pareto de frecuencia de peligros encontrados por cargo



Elaboración propia en base a M&C S.A Agencia de Aduana

Lo mismo sucede al analizar este Pareto aplicado a las frecuencias de peligros por cargo. Se ha identificado que más del 50 por ciento de los problemas se solucionarían al tratar los cargos de personal de oficina y personal de operaciones; pero tampoco llega a ser significativo en términos de este método, ya que si buscamos acercarnos al 80 por ciento como lo indica Pareto, éste porcentaje se encontraría en 3 de los 4 cargos analizados por lo que tampoco llegarían a ser los “pocos vitales”. Igual este método nos ayuda a tener un mejor idea del por qué esta similitud entre todos los cargos, y por más que estén en rangos similares cuáles son aquellos que están teniendo mayor incidencia. Cabe resaltar que estos resultados si bien aparecen por las similitudes en las actividades de las personas, también pueden resultar por la poca cantidad de ítems analizados.

B. Análisis Causa - Efecto

Se realizó el Diagrama Causa-Efecto, más conocido como el de espina de pescado o simplemente Diagrama de Ishikawa creado por el Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1953, en donde se busca expresar gráficamente la relación que existe entre el problema establecido y sus posibles causas, separándolas en los diversos ámbitos que aplican a un proceso o que se relacionan con las actividades como son el Recurso Humano, los métodos, los materiales, el ambiente, maquinaria y tecnología, etc.

A continuación se presentará el diagrama realizado con el problema respectivo y posteriormente se verá el análisis hecho a cada causa encontrada:

Gráfico 27: Diagrama Causa-Efecto



Elaboración propia en base al análisis realizado

Cuadro 43: Análisis del Ishikawa – Diagrama Causa Efecto

Causas probables encontradas	Motivo (¿Por qué?)	Propuesta de solución
Recurso humano		
El personal no es consciente de la importancia de la prevención.	No están familiarizados con temas ni términos relacionados a la seguridad y prevención.	Capacitación e inserción de personal al tema de seguridad y prevención con charlas o paneles mensajes informativos dentro de la oficina.
El personal considera que no existen riesgos en sus labores diarias.	Desconocen que en labores tan simples como coger un papel o ubicar mal un objeto en el piso puede conllevar riesgos.	Capacitación y paneles informativos. Difusión del IPER a todo el personal.
El personal no manifiesta alguna necesidad o incomodidad ya sea por falta de recursos, física o mental.	Miedo a manifestarse, no conocen sus derechos, sienten que es algo normal o que podrían incomodar con su comentario.	La alta dirección debe ser parte del cambio y el primer ejemplo. Debe transmitir confianza y comunicarle al personal que tengan la tranquilidad de manifestarse si les falta o incomoda algo.
El personal es muy desordenado con sus cosas y con las de la organización.	Malas costumbres. Sobrecarga de trabajo. Poco espacio y ausencia de útiles para el orden de oficina.	Establecer un reglamento interno que considere el orden y la limpieza. Utilizar paneles informativos que incentiven el orden y la limpieza. Comprar útiles apropiados para oficina. Aplicación de las 5S's.
Método		
No cuentan con procedimientos ni reglamentos aplicables a la seguridad de oficina y personal.	La organización no había considerado antes la importancia del caso. No existían leyes aplicables. Nunca habían tenido problemas de lesiones, accidentes o éstos pasaron desapercibidos.	Realizar una reunión trimestral para analizar en qué podría mejorar la organización. Crear, mantener y difundir procedimientos y reglamentos ejecutables.

<p>No existe alguna metodología ni costumbre oficial para el orden y la limpieza del espacio personal y las áreas comunes.</p>	<p>Malas costumbres. La organización no había considerado antes la importancia del caso. El personal no manifestaba incomodidad.</p>	<p>Establecer como valores principales de la organización el orden y la limpieza. Contratar alguien que limpie la oficina de lunes a viernes. Establecer reglas de convivencia para las áreas comunes. Aplicación de las 5S's.</p>
<p>No existe un Manual de Organización y funciones.</p>	<p>La organización no había considerado antes la importancia del caso. Desconocimiento en la creación y ayuda de un MOF.</p>	<p>Revisar con el personal y la alta dirección lo que ellos determinan como sus funciones y crear el documento oficial "Manual de Organización y Funciones".</p>
<p>No existe valores establecidos como organización de los cual el personal debe ser ejemplo.</p>	<p>La empresa no le había dado suficiente importancia a la imagen organizacional y al establecer valores organizacionales claros e interiorizados por todos.</p>	<p>Definir y difundir una cultura de valores en todo el personal a través de charlas, paneles, supervisión y seguimiento de que se predique con el ejemplo. Incluir en la página web los valores organizacionales.</p>
<p>Ausencia de indicadores de mejora.</p>	<p>La empresa no tiene un sistema enfocado a la calidad y a la búsqueda de herramientas que permitan medir el rendimiento organizacional ya través de dichos resultados buscar puntos de mejora en las diversas áreas.</p>	<p>Ir implementando un sistema de calidad que tenga como punto de partida el control de la seguridad y salud ocupacional. Una vez que se logre mejorar la estructura organizacional con la aplicación de estas mejoras, definir cuáles son los resultados que permitan medir el progreso de la empresa a través de indicadores.</p>

Materiales		
No existe un formato de requerimiento de útiles y materiales, ni un programa de revisión ni programación de recursos para el personal.	Falta de organización por parte de la empresa en tema de provisión de recursos y compras. Nadie ha manifestado la necesidad de programar dicha revisión de necesidades.	Crear un formato de solicitud de útiles y materiales (ver ANEXO 3), que lo llene el personal y que lo firme y autorice el jefe de cada área cada fin de mes.
Los útiles y muebles no fueron comprados en busca del bienestar del personal ni en el ahorro de espacio. No se pensó ni planificó la compra en pro del personal y la empresa.	La organización no pensó en evitar dolores de espalda y fastidios a la hora de elegir las sillas. No invirtió en muebles, materiales y útiles propicios para el tipo de oficina en que se encontraban.	Comprar sillas ergonómicas conociendo la necesidad de cada trabajador. Contratar un profesional en el diseño y manejo de espacios. Comprar útiles de oficina que permitan el ahorro de espacio y generen mayor orden.
Existen artículos obsoletos e inservibles que quitan espacio, generan desorden y son un riesgo.	Desinterés en tener artículos obsoletos que quitan espacio, generan desorden y son un riesgo.	Compromiso por la alta dirección en involucrarse con la mejora de la empresa en temas de seguridad. Realizar inspecciones mensuales de oficina en busca que mantenga la seguridad, el orden y la limpieza. Aplicación de las 5S's.
Ausencia de útiles y materiales modernos y apropiados que favorecen el orden y la eficiencia.	Desconocimiento de la existencia de útiles modernos que permiten el ahorro de espacio, son de fácil uso, y mantienen todo ordenado y siempre a la mano.	Realizar un paseo por instalaciones de venta de útiles y artículos de oficina. Solicitar revistas y cotizaciones a empresas proveedoras de útiles, materiales y productos de consumo para oficinas.

Ambiente de Trabajo		
La capacidad de las instalaciones está siendo insuficiente para la cantidad de personal por la forma en que se encuentra todo distribuido. b o	La empresa no ha considerado que si redistribuyeran las áreas y compraran muebles de una manera pensada y planificada, podría haber más espacio disponible e incluso una mayor capacidad para personal.	Repensar y rediseñar la distribución de los ambientes. Comprar muebles e indumentaria más apta para oficina. Contratar un profesional que presente soluciones y alternativas relativas a espacio, diseño y distribución.
Falta acondicionar las áreas de uso común y la iluminación para que sean más propicias para un área de trabajo con documentos y computadoras. ó	La empresa no ha considerado la importancia de la iluminación y de que las áreas de descanso o uso común deben estar siempre aptas para que el personal tenga un respiro cómodamente.	Contratar un profesional que presente soluciones y alternativas relativas a iluminación, espacio y acondicionamiento de áreas comunes.

Elaboración propia en base al análisis realizado

4.2.1.4 Aplicación de prácticas de calidad

Al iniciar esta etapa ya contábamos con la base, según lo mencionado anteriormente, para ir armando la propuesta general de mejora, pues conocíamos toda la situación empresarial, ya habíamos establecido las oportunidades de mejora y teníamos determinadas las causas de los problemas desde la raíz.

A partir de eso establecimos como base de la propuesta principal de mejora, la utilización continua de la herramienta y práctica de calidad conocida como “5 S”; pues determinamos que sería el medio más apropiado para la organización, ya que el orden, la higiene, la limpieza y el mantener estos aspectos de manera permanente y en el día a día de los trabajadores, eran la clave para solucionar la mayoría de los problemas encontrados en temas de seguridad y salud según lo arrojado por el análisis Pareto.

A. Aplicación 5S

Esta metodología se trabajó a la par mientras se identificaba lo que le convenía a la empresa, y se implementó las 5s, logrando lo que se puede ver en el ANEXO 5.

Las 5S es una metodología Japonesa orientada a desarrollar un lugar de trabajo en el que sea agradable trabajar, consiste en las siguientes palabras SEIRO (clasificar), SEITON (Organizar), SEISO (limpieza), SEIKETZU (Estandarizar) y SHITZUKE (disciplina), la manera en que se llevó a cabo la implementación de esta metodología en la empresa fue de la siguiente manera.

Personal de Oficina

SEIRO (Clasificar)

Se seleccionó en el puesto de trabajo lo que era estrictamente necesario para trabajar en el día, pues anteriormente se tenía una gran cantidad de papeles alrededor de los escritorios que en ese momento no se estaban utilizando, lo que no se utiliza se guarda en el estante correspondiente, si es necesario hasta se puede desechar o archivar. (Ver ANEXO 5)

SEITON (Organizar)

Los archivos que más se utilizan se colocaron al alcance, es decir cuando se tienen operaciones con fecha de llegada de 1 semana o menos se encuentran al alcance para poder revisar los documentos necesarios para realizar las proformas, numeraciones y seguimientos de las naves; mientras que cuando se tienen operaciones con fechas de llegada dentro de 1 mes se encuentran no tan mano como los anteriores. (Ver ANEXO 5)

SEISO (Limpieza)

Al contar cada uno con un tacho, se empezó a botar los desechos dentro de estos y no sobre los suelos, como a veces se podía observar; se observó que las grapas ya no eran tiradas al suelo, o se encontraban sobre los escritorios, pues estos se botaban a los tachos. (Ver ANEXO 5)

SEIKETZU (Estandarizar)

Se asignó una persona encargada de verificar que todo lo anterior se cumpla en todas las áreas de la oficina.

SHITZUKE (Disciplina)

La alta dirección asumió su rol y con esto se pudo observar que todo se puede realizar con disciplina, si se observan las fotos de antes de las 5 s y después de las 5 S, se puede observar el cambio.

Personal de Limpieza

SEIRO (Clasificar)

Se seleccionó al momento de realizar la limpieza de la oficina, los artículos de limpieza que eran necesario para realizar la labor, pues anteriormente se tenían todos los artículos de limpieza en el estante donde estos se encuentran a la mano para el uso diario los artículos que no se utilizaron a diario se guardaron en el almacén. (Ver ANEXO 5)

SEITON (Organizar)

Los artículos de limpieza que más se utilizan se colocan en el estante de la limpieza, estos se colocaron en el orden en que los artículos más grandes van detrás y los más pequeños delante de tal forma que no se vayan a caer. (Ver ANEXO 5)

SEISO (Limpieza)

El personal de limpieza, mantiene todas las áreas limpias, eliminando cualquier residuo que pueda tener la oficina. (Ver ANEXO 5)

SEIKETZU (Estandarizar)

Se cuenta con el personal que verifica que todas las áreas se encuentren limpias y que el orden de los artículos de limpieza en los estantes se encuentre de la manera como se había asignado. (Ver ANEXO 5)

SHITZUKE (Disciplina)

La alta dirección asumió su rol y con esto se pudo observar que todo se puede realizar con disciplina, si se observan las fotos de antes de las 5 s y después de las 5 S, se puede observar el cambio.

Personal de Despacho

SEIRO (Clasificar)

En el área de despacho, el personal seleccionó las operaciones necesarias con las que se está trabajando en ese momento, las operaciones que ya se habían concluido son archivadas y guardadas, de tal forma que estas no forme un aglomerado en el área de despacho. (Ver ANEXO 5)

SEITON (Organizar)

Las órdenes abiertas se orden por fecha de llegada de la nave, para poder así tener más a la mano, las ordenes con las que se está trabajando. (Ver ANEXO 5)

SEISO (Limpieza)

El personal de despacho comenzó a mantener su área de trabajo más limpia botando los papeles al tacho de basura mas no al suelo como se hacía anteriormente y evitando tirar cualquier desperdicio al suelo o sobre las mesas en las que se trabaja. (Ver ANEXO 5)

SEIKETZU (Estandarizar)

El jefe de despacho verifica que los despachadores se comporten de acuerdo a cómo debe de ser, tanto con la clasificación de las operaciones como del mantenimiento de la limpieza del área.

SHITZUKE (Disciplina)

El jefe de despacho asumió su rol y con esto se pudo observar que todo se puede realizar con disciplina, si se observan las fotos de antes de las 5 s y después de las 5 S, se puede observar el cambio.

4.2.1.5 Propuesta de mejora

Como se mencionó anteriormente en el análisis de la situación de M&C Agencia de aduanas, ésta empresa no contaba con los documentos básicos para lograr un acertada adecuación a la responsabilidad y el compromiso para con la salud y seguridad de sus trabajadores, por lo que con toda la información recolectada y con el apoyo y autorización del gerente comercial y administrativo se crearon los siguientes documentos que se consideraron necesarios:

- Manual de Organización y Funciones (ANEXO 9)
- Reglamento Interno de Trabajo (ANEXO 10)
- Reglamento interno de Seguridad y Salud Ocupacional (ANEXO 11)

Contando ya con estos documentos que se consideraron esenciales, más el análisis realizado, las herramientas de calidad utilizadas, los cuadros y la información antes obtenida, la propuesta de mejora estaba casi terminada.

A esto se agregaron recomendaciones derivadas de la matriz IPER, junto con aportes personales de acuerdo a la experiencia profesional, personal y la lograda en el transcurso de elaboración de este proyecto, y de esta manera se logró presentar la propuesta final y completa de mejora, pudiendo afirmar a este punto que la empresa, en caso desee seguir con el proyecto de mejora e implementar un sistema basado en la seguridad y salud ocupacional, cuenta con todos o la mayoría de medios y herramientas necesarias para lograrlo, sin dejar de resaltar que desde que se comenzó a trabajar en conjunto con M&C Agencia de Aduanas y a manifestarles los resultados que se iban encontrando, la organización empezó a tener mejoras significativas ya que pudieron ver la necesidad de aplicar cambios en seguridad, salud, orden e higiene de acuerdo a lo que se les iba indicando y recomendando a lo largo de este proceso.

4.3 ANÁLISIS PRESUPUESTAL

4.3.1 REGISTRO DE INCIDENTES

La empresa no cuenta con un registro de incidentes, y según la entrevista con los gerentes hasta el momento de la entrevista afirmaban que no había ocurrido ningún accidente dentro de la oficina.

A través de las encuestas al personal y mediante las entrevistas personales, se determinó que los trabajadores sí habían tenido accidentes, pero que ellos mismos y los gerentes no los definían como tales, sino como pequeños percances que no valía la pena comunicarlos o tomarlos en cuenta debido a su leve impacto en la salud, por vergüenza a decirlo, o simplemente por desconocer que al hacer de conocimiento de resto de trabajadores lo ocurrido, podrían prevenir de que le pase a otro lo mismo.

Entre los accidentes identificados que no se habían comunicado se encontraron los siguientes:

- Resbalones
- Cortes con papel
- Cortes con grapas
- Golpes con las esquinas de escritorios

4.3.2 COSTOS DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN

A continuación se presenta una lista de los costos para la implementación de las medidas de mejora para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

Cuadro 44: Costo de implementación de medidas de mejora en artículos de oficina.

Artículos de Oficina	Cantidad	Costo de implementación de las medidas de mejora (S/.)	Costo Total (S/.)
Anaqueles	6	150.00	900.00
Bandeja de 3 cuerpos	10	50.00	500.00
Sillas ergonómicas	10	180.00	1,800.00
Escritorio con cajonera	10	480.00	4,800.00
Aire acondicionado	2	2,200.00	4,400.00
Ligas elásticas para sostener archivos	15	7.00	105.00
Canaletas	10	6.00	60.00
Plástico aislante protector de cables de computadora	5	2.00	10.00
TOTAL			12,575.00

Fuente: M&C S.A Agencia de Aduana

Elaboración propia.

El cuadro 44 nos muestra los costos de implementación de medidas de mejora en artículos de oficina, lo que haría que se mejore el orden de ésta, debido a que la mayoría de problemas encontrados con relación a la seguridad y salud ocupacional es el desorden.

Cuadro 45: Costo de instalación de medidas de seguridad

Instalaciones	Costo de implementación de las medidas de mejora (S/.)
Instalación de pozo a tierra	3,200.00
Cambio del tablero eléctrico	1,200.00
TOTAL	4,400.00

Fuente: M&C S.A Agencia de Aduana

Elaboración propia.

El cuadro 45 nos indica el costo de implementación de medidas de seguridad para los trabajadores con relación a la electricidad, ya que este es uno de los mayores riesgos para estos, debido a que la carga eléctrica es un factor importante en la oficina.

Cuadro 46: Costo de mejora del área de limpieza

Limpeza	Cantidad	Costo de implementación de las medidas de mejora	Costo total mensual
Mano de Obra	4 semanas	75 semanales	300.00
Recogedor	1	7	7.00
Escoba	1	12.9	12.90
Detergente	1	7.8	7.80
Desinfectante	3	8.9	26.70
Lava Platos	2	1.8	3.60
Lejía	3	2	6.00
Cera	4	2.5	10.00
Mopa de algodón	1	43.9	43.90
Deodorizador	7	7.9	55.30
Guantes	1	8	8.00
Mascarilla	2	3	6.00
Zapatos de goma	1	15.9	15.90
Limpiavidrios	1	7.9	7.90
Limpia sarro	1	7.8	7.80
Mata insectos	2	9.5	19.00
Desatorador	1	13.2	13.20
Escobilla sanitaria	1	10	10.00
Sacudidor	1	10.7	10.70
Paño secador	1	15.9	15.90
Bolsas de Basura	50	0.2	10.00
TOTAL			597.60

Fuente: M&C S.A Agencia de Aduana
Elaboración propia.

El cuadro 46 nos muestra el costo de implementación de un servicio de limpieza debido a que lo que se observó es que al lugar le faltaba este tipo de servicio, pues habían telas de araña y mucho polvo por toda la oficina, lo que puede hacerle daño a algún trabajador.

Como se puede observar el costo total de implementación de una propuesta de mejora para la Agencia de aduana es de S/. 17 572.60, no es significativo.

Cuadro 47: Mantenimiento preventivo equipos de computación

Mantenimiento	Unidad	Costo de implementación de las medidas de mejora	Costo total semestral
Mantenimiento de computadoras	10	50	500.00
Total			500.00

Fuente: M&C S.A Agencia de Aduana

Elaboración propia.

Del cuadro 47, se puede ver que el costo total de la implementación de una medida de mejora para el mantenimiento preventivo de las computadoras es de 500 nuevos soles semestrales.

V. CONCLUSIONES

1. A través de las continuas visitas a la agencia, las entrevistas con sus gerentes y personal, el análisis de las encuestas y documentos existentes, el involucramos en las actividades diarias de la empresa como observadoras, así como familiarizarnos con el ambiente de trabajo e instalaciones, permitieron que llegásemos a comprender la situación real y profunda de M&C Agencia de Aduanas, por lo que se pudo lograr a través de las diversas propuestas un impacto positivo y notable en la organización a nivel de seguridad y salud ocupacional, así como en orden, limpieza y satisfacción del personal.
2. Se identificaron todos los peligros tanto vigentes como latentes debido al acceso total y apoyo que nos brindó la empresa para la observación y documentación de todo lo relativo a su personal, sus actividades, el uso de sus recursos, la administración, etc.
3. Se identificaron todos los riesgos derivados de los peligros encontrados apoyadas en el conocimiento, la observación y en la información recabada y brindada por la organización. Se llevó a cabo de manera objetiva y efectiva con el propósito que las posteriores propuestas sirvieran realmente y generen un cambio significativo en la empresa así como desaparecer los riesgos encontrados o ubicarlos en un nivel mínimo aceptable, aspecto en el cual se puede afirmar que se logró el objetivo en gran cabalidad al culminar este trabajo.

4. Las adaptaciones, los cambios, las medidas de control y las mejoras que sufrió la organización se presentaron desde un inicio con nuestro apoyo. Mientras se realizaba la investigación se fueron descubriendo varias oportunidades de mejora, que la organización supo aprovechar y que permitieron realizar un trabajo más dinámico y con pruebas fehacientes del impacto positivo que se iba generando en todo el proceso de investigación. En el camino se fue implementando las 5S, la compra de nuevos recursos que permitieron un mejor orden y limpieza aunado al ahorro de tiempo, la toma de consciencia que se inició con el Gerente Comercial y se difundió a toda la organización, entre otras.

5. Se diseñó un presupuesto de costos que permitió a la Agencia tener una idea más clara de la inversión que requerirían si decidieran llegar a aplicar parcial o totalmente un sistema enfocado a la salud y seguridad ocupacional, brindándoles así la facilidad de decidir y establecer, en caso lo requiera, un programa de inversión en el periodo que ellos estimen conveniente, pero ya contando con toda la información y el know-how necesario.

VI. RECOMENDACIONES

- M&C S.A Agencia de Aduana debe aún mejorar el orden de las áreas a pesar que desde que se dio inicio de este trabajo de investigación se ha podido notar una mejora significativa debido a que se siguieron varias de las recomendaciones, se considera que aún que no es suficiente, puesto que no es un proceso de una semana, sino una mejora que debe ser continua.

- Se deben llevar a cabo el mantenimiento preventivo de las computadoras cada 6 meses, para así evitar el que puedan haber corto circuito por una mala conexión o un mal funcionamiento de las mismas o perdida de horas hombre; garantizando de tal manera un ambiente laboral confortable aumentando la productividad. En general se debe determinar un cronograma de revisiones tanto para los aparatos eléctricos como para todas las instalaciones con un objetivo claro enfocado a la prevención.

- La alta dirección debe estar comprometida con el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para que se cumplan con los objetivos establecidos por la empresa a corto, mediano y largo plazo. Si bien han tomado más consciencia y están más al pendiente de este tema, es un compromiso que se debe mantener en equilibrio y fortalecerlo con el tiempo.

- Se deben desarrollar programas de capacitación anuales sobre seguridad y salud ocupacional a todo el personal, para concientizarlos de la importancia de su participación en todas las actividades de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que esto no solo trae beneficios para la empresa sino que mejora el ambiente laboral.

- M&C S.A Agencia de Aduana debe comunicar y difundir los hallazgos y conclusiones, así como el reglamento y documentos creados en el presente trabajo de investigación a los grupos de interés que forman parte de la organización para minimizar los accidentes, preservando la salud y seguridad de estos.

- Las autoridades deben fortalecer la toma conciencia de los peligros existentes y riesgos encontrados y mantener y aumentar las medidas de control que se consideraron necesarias para minimizar cada vez más la posibilidad de accidentes apoyados en un plan de inversión y mejora.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abajo L. (2000) El despacho Aduanero. Ed. Fundacion Confemetal. Primera Edición. Madrid.
- ADUANET-SUNAT (Operatividad Aduanera)
- Álvarez F. (2007) Calidad y Auditoria en Salud. Ecoediciones, Bogotá D.C.
- Álvarez H., Salud Ocupacional, ECOE Ediciones, Bogotá 2008
- APM TERMINALS. Reglamento interno de Seguridad del Terminal Norte Multipropósito del Callao. “Normas Nacionales sobre Seguridad Portuaria y Lineamiento para la Obtención del Certificado de Seguridad en una Instalación Portuaria.
<http://www.apmterminals.com/uploadedFiles/americas/callao/REGLAMENTO%20INTERNO%20ODE%20SEGURIDAD%20APM%20TERMINALS%20IT.pdf>
- Bernal M., La Norma OHSAS18001 y su implementación, ICONTEC, Segunda Edición, 2009
- Carot V. (1998) Control Estadístico de la calidad. Ed Reproval. Cuarta edición. Valencia.
- Colección Código Brevis, Código Contencioso Administrativo; Decima Octava Edición, Ed. Leyer 2000.
- Cortés D., Seguridad e Higiene del trabajo, Técnicas de Prevención en riesgos laborales, Editor Tébar, Madrid, 2007.
- Chávez A.(2011) Guía de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Perú.

- De la Poza J. (1996). Seguridad e Higiene Profesional. Ed. Paraninfo, Segunda Edición, Madrid.
- DIGESA, (2005). Manual de Salud Ocupacional. Elaborado por Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de salud Ocupacional y auspiciado por la OPS/OMS. Ed. PERUGRAF IMPRESORES. Lima-Perú.
- Dirección General de Salud Ambiental. (2005). Manual de Salud Ocupacional. Lima
- DL N°1053 del 27 de junio del 2008. Ley General de Aduanas texto Único Ordenado. SUNAT. Consultado Agosto 2013
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- D.S. N° 009-2005-TR: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consultado Agosto 2013
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=64&tip=54>.
- DS N°007-2007-TR: Modifican Artículos del DS N°009-2005-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consultado en Agosto de 2013
<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=64&tip=54>
- DS N°010-2009-EF del 16 de enero del 2009. Reglamento de la Ley General de Aduanas. Consultado en Agosto de 2013
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/normasociada/gja-00.04.htm>
- D.S N° 005-2012-TR del 25/04/2012. Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2012-04-25_005-2012-TR_2254.pdf
- EHS-CA Training, Documento de capacitación, Introducción a Seguridad y Salud en el trabajo, 2004.
- Flores M. (2010). Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
<http://apsubcto.blogspot.com/2010/07/identificacion-de-peligro-y-evaluacion.html>. Consultado en Agosto del 2013.
- Freeman R. (1984) Strategic management: A Stakeholder Approach. Pitman. Boston
- Gómez E., Manual de la formación en la prevención de riesgos laborales, Editorial WolkersKluwer España, S.A., Madrid, 2007 7° Edición

- ICONTEC – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, NTC- OHSAS 18002. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Directrices para la implementación del Documento NTC – OHSAS 18001:2007. Ed. ICONTEC, 2008.
- ICONTEC – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, NTC- OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión de seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos. Ed. ICONTEC. 2007.
- Keith Denton. Seguridad Industrial. Ed. Mc Graw-Hill, México 1984.
- Kolluru, et al, (1998). Manual de Evaluación y Administración de Riesgos. McGraw-Hill, México DF.
- Kume H. (2002) Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Ed. Norma, Colombia. Veinteava edición.
- Las 5'S herramientas básicas de mejora de la calidad de vida. http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm. Consultado en Agosto 2014.
- LEY 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consultado en Agosto de 2013. <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/29783.pdf>
- López A. Seguridad laboral en las operaciones en una Terminal Portuario.
- Martínez J. (2002). Introducción al análisis de riesgos. E. Limusa. México D.F.
- Ministerio de Trabajo y Empleo, Unidad técnica de Seguridad y Salud en el trabajo, Prevención de riesgos laborales, Año 2008, Volumen 1, N°1.
- M&C S.A Agencia de Aduana. <http://mycagenciadeaduana.com> Consultado en Agosto 2013
- Mora A. Regímenes Aduaneros. Ed. Bellido Ediciones. Primera Edición. Lima, 2007.
- NTS N°068-MINSA/DGSP: Norma Técnica de Salud que establece el listado de enfermedades profesionales.
- Oficina de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. <http://www2.ohchr.org/spanish/law/cescr.htm>. Consultado en Noviembre del 2013

- OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional-Requisitos. <http://www.ohsas.org/>. Consultado enero 2014
- OHSAS 18002:2008 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Directrices para la implementación de OHSAS 18001:2007. <http://www.ohsas.org/>. Consultado enero 2014
- Organización Internacional del Trabajo: Seguridad y Salud en el Trabajo. <http://ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>. Consultado marzo 2014
- Organización Internacional del Trabajo: Directrices sobre sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (ILO/OSH 2001).
- Pizarro et al. (2007). Seguridad en el Trabajo. Ed. Fundación Confemetal, Segunda Edición, Madrid.
- Revista Gestión Práctica de Riesgos laborales (2009). N°83.
- RM N°185-2011 /MINSA. Proyecto de Reglamento del capítulo VIII de la higiene y seguridad en los ambientes de trabajo, de la ley N° 26842, Ley General de Salud.
- RM N°312 -2011-MINSA: Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad.
- RM N°312 -2011-MINSA: Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad.
- Rubio R., Guía para la consideración de los requisitos reglamentarios conforme al estándar OHSAS 18001:2007. Ed. MARFRE S.A., Madrid, 2007.
- Sánchez, et al, (2008). El Coordinador de Seguridad y Salud. Ed. Fundación Confemetal, Segunda Edición, Madrid
- SUNAT – DL. N° 1053. Ley General de Aduanas. Publicado el 27/06/2008. Perú.
- Trujillo R. (2004). Seguridad Ocupacional. Ed. Normal, Bogotá.
- Universidad Nacional de Colombia (2013) División Nacional de Salud Ocupacional. Disponible en: www.anal.edu.co Consultado en Agosto del 2013.

- Velásquez R. (2011). Como evaluar un sistema de gestión de la seguridad e higiene ocupacional
- Velásquez Zaldivar, Reynaldo. Como evaluar un sistema de gestión de la seguridad e higiene ocupacional (2011).
- Waldegrave W. (1992). Reglamento (CEE) N°2913/1992 del Consejo. Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Luxemburgo.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: DESCRIPCION CARGOS POR EL PERSONAL

Gerente General

- Administrar la gestión económico-financiera de la operación de la empresa.
- Representar los intereses de la empresa en todo lo concerniente al Comercio Exterior

Gerente Comercial

- Coordinar con clientes
- Visita y captación de clientes
- Control del personal
- Reuniones con bancos para líneas de crédito

Gerente Administrativo

- Recibir documentos y aperturar órdenes de servicio
- Preparar los documentos para el VB°
- Pasar los files al departamento de operaciones para que elaboren la DAM
- Pasar los files al departamento comercial para que realice la proforma
- Coordinar el envío de la proforma al cliente
- Hacerle seguimiento a la nave para saber cuándo está llegando la mercadería
- Realizar direccionamientos a otros almacenes para reducirle gastos al cliente
- Coordinar las numeraciones y retiros con destino al almacén que el cliente requiera
- Solicitar el pago de la proforma, para poder pagar derechos de aduana, más gastos de despacho.
- Realizar reclamos a las navieras o consolidadoras si hubiesen errores como pago doble, mal emitida la razón social, etc.
- Revisar que la facturación esté conforme antes de ser enviada al cliente.
- Dar solución a cualquier problema que pueda tener alguno de los empleados.

Gerente operativo (Representante Legal)

- Representar a la Agencia ante la Aduana ante cualquier controversia que pueda tener con algún funcionario, o problema con alguna operación que se esté realizando ante aduanas
- Revisar, firmar o refrendar las declaraciones de Aduanas de todos los regímenes aduaneros
- Autenticar todos la documentación de las DUAS antes de ser presentados , así como las que son enviadas a los clientes
- Actualizar la vigencia de la fianza ante la SUNAT para el normal funcionamiento de la empresa.

Auxiliar Contable

- Ingresar los ingresos y egreso
- Ingresar las compras
- Ir al banco a pagar tributos
- Ingresar las facturas al SISPAD
- Reclamar los saldos pendientes a las empresas
- Cancelar las facturas pendientes
- Pagar los servicios de agua, luz , teléfono y nextel
- Facturar
- Girar cheques a proveedores y pagos de servicios, AFP, impuestos
- Control de Estados financieros , de los Bancos

Jefe de despacho

- Coordinar los despachos de importación
- Verificar documentación
- Solicitar vistos buenos
- Verificar los retiros de carga
- Supervisar aforos físicos
- Supervisar los aforos previos
- Coordinar los despachos de exportación
- Coordinar los despachos de depósito
- Coordinar los despachos de reembarque
- Regularizar exportaciones

- Liquidar DAM'S (Declaración Aduanera de mercancías)
- Revisar DAM'S

Despachadores

- Oficina
Preparación documentaria para previos, aforo, SENASA expedientes de rectificación ante aduana, facturación y documentación para canal naranja
- Almacén
Retiros de carga
Previo o también revisión de la carga para poder realización una mejor numeración Aforos físicos de la carga con presencia de vistas de aduana
Inspección de SENASA conjuntamente con un inspector autorizado
Rotulados de la carga y en algunos casos desdobles de ella
Movilización de la carga con oficiales tanto en una exportación (control de embarque) o en un reembarque.
- En la aduana
Reclamar los derechos de los clientes y de la agencia de aduanas para que nos generen el levante de autorización de la carga para poder retirarla de los almacenes, ya sean canal naranja o rojo o también en lo que son el régimen suspensivo.

Practicante de despacho

- Recoger y llevar documentos
- Sacar vistos buenos
- Pagar sobrestadías
- Hacer depósitos en cheque y efectivo
- Ordenar los documentos de la empresa
- Entregar documentos a los demás despachadores para hacer sus tramites
- Archivar y ordenas los trámites para poder realizar los V°B° para poder retirar la carga
- Endose y cierres de cheques
- Armado de documentos para facturación, retiro, transporte.

Liquidador

- Revisión de documentos
- Coordinar con los agentes navieros
- Revisar las llegadas de las cargas
- Ingresar datos al sistema
- Enviar información a aduanas via sistemas

- Elaboración de Declaraciones únicas de Aduana(DUA) o Declaración Andina de Mercancías(DAM) hasta la numeración
- Impresión de formatos
- Seguimiento de cargas
- Corrección y subsanación de observaciones hechas por la Aduana

ANEXO 2: ENCUESTAS

FORMATO DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DEFINA EN SU TOTALIDAD

CARGO:

FUNCIONES

**ENCUESTA DE APRECIACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN M&C AGENCIA
DE ADUANAS**

Marcar con un aspa X la afirmación correcta

Edad:

Sexo:

M	<input type="checkbox"/>
F	<input type="checkbox"/>

Cargo:

Gerente Comercial	<input type="checkbox"/>
Auxiliar de Contabilidad	<input type="checkbox"/>
Despachador	<input type="checkbox"/>
Representante Legal ante Aduanas	<input type="checkbox"/>
Archivador	<input type="checkbox"/>
Practicante	<input type="checkbox"/>
Liquidador	<input type="checkbox"/>
Gerente Administrativo	<input type="checkbox"/>

1. ¿Sufre usted o ha sufrido con anterioridad algún tipo de enfermedad?
(Ejemplos: varicela, hipertensión, hepatitis, diabetes, etc.)

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Indicar cual o cuales:-----

2. ¿Sufre usted alguna alergia o intolerancia?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Indicar cual o cuales:-----

3. ¿Sufre usted algún dolor, molestia o incomodidad física o mental en horario laboral?(Si sabe el motiva, favor indicar)

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Indicar cual o cuales:-----

4. ¿Qué entiende Ud. Por peligro?
- a) Situación o acto potencial que puede causar daño humano o deterioro de la salud
 - b) Probabilidad de que ocurra un accidente
 - c) Situación desfavorable para el desarrollo de actividades
5. ¿Desde su punto de vista cuales son los peligros existentes en la Agencia de Aduanas?
- a) Baños
 - b) Almacén de archivo
 - c) Área de despachadores
 - d) Cocina
 - e) Área Administrativa
 - f) Área de Liquidación
6. ¿Qué recomendaría para eliminar y/o controlar los peligros?
- a) Señalizar los peligros
 - b) Dictar charlas y capacitaciones sobre peligros y sus consecuencias
 - c) Fomentar una cultura preventiva
 - d) Que las autoridades tomen conciencia de los peligros de la Agencia
7. ¿Ha sufrido algún accidente dentro de la Agencia?

SI	
NO	

Si la respuesta es Sí, continúe con la pregunta N°5, de lo contrario siga con la pregunta N°7

8. ¿Qué tipo de accidente sufrió?(Puede marcar más de una alternativa)
- a) Caída
 - b) Electrocuci3n
 - c) Quemadura
 - d) Picadura de insectos
 - e) Corte
 - f) Intoxicaci3n
9. ¿Qué acciones tomo la Agencia de Aduanas en el accidente que Ud. Sufrió?

- a) Ninguna
- b) No lo comuniqué a las autoridades de la Agencia
- c) Recibí atención medica dentro de la Agencia
- d) Fue trasladado al centro de salud más cercano

10. ¿Qué concepto tiene Ud. De una situación de emergencia?

- a) Situación indeseable para el ser humano
- b) Accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista
- c) Situación hostil con poca probabilidad de suceder

11. ¿Cuál de la siguiente situación de emergencia recuerda Ud. Que se haya presentado en la Agencia? (Puede marcar más de una alternativa)

- a) Temblor o sismo
- b) Terremoto
- c) Incendio
- d) Corto circuito
- e) Inundación
- f) Otros

12. ¿Considera Ud. Que la Agencia se encuentra preparada para afrontar situaciones de emergencia?

SI	
NO	

13. ¿Identifica Ud. Los lugares de ubicación ante un sismo?

SI	
NO	

14. ¿Cuáles son los lugares de ubicación de la Agencia ante un sismo? (Puede marcar más de una alternativa)

- a) Puertas
- b) Salida
- c) En el medio de la Agencia
- d) Cocina

15. ¿identifica Ud. Las salidas de evacuación ante una emergencia?

SI	
NO	

16. ¿Ha recibido capacitaciones o información concerniente a peligros, situaciones de emergencia y primeros auxilios?

SI	
NO	

ANEXO 4: FOTOS PRIMERA VISITA

ARCHIVO



AREA ADMINISTRATIVA



AREA DE DESPACHO



BAÑO



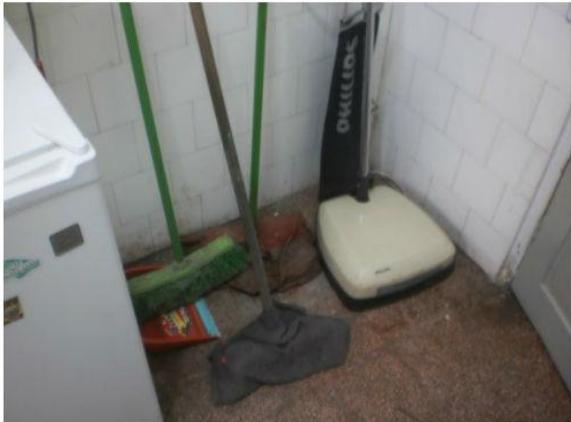
CONTABILIDAD



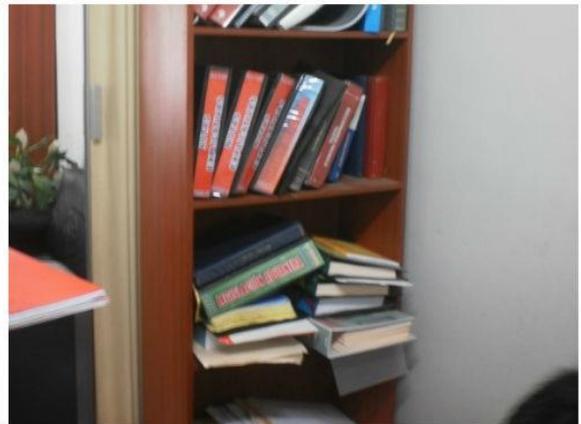
GERENCIA COMERCIAL



KITCHENNETTE



AREA DE LIQUIDACIONES



MINI ALMACEN



ANEXO 5: FOTOS POSTERIORES A APLICACIÓN

ARCHIVO



AREA ADMINISTRATIVA



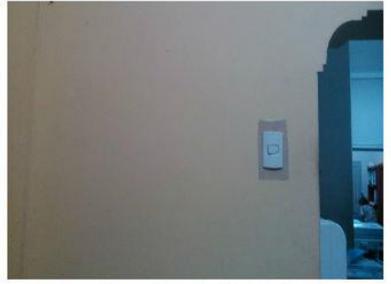
AREA DE DESPACHO



BAÑO



CONTABILIDAD



GERENCIA COMERCIAL



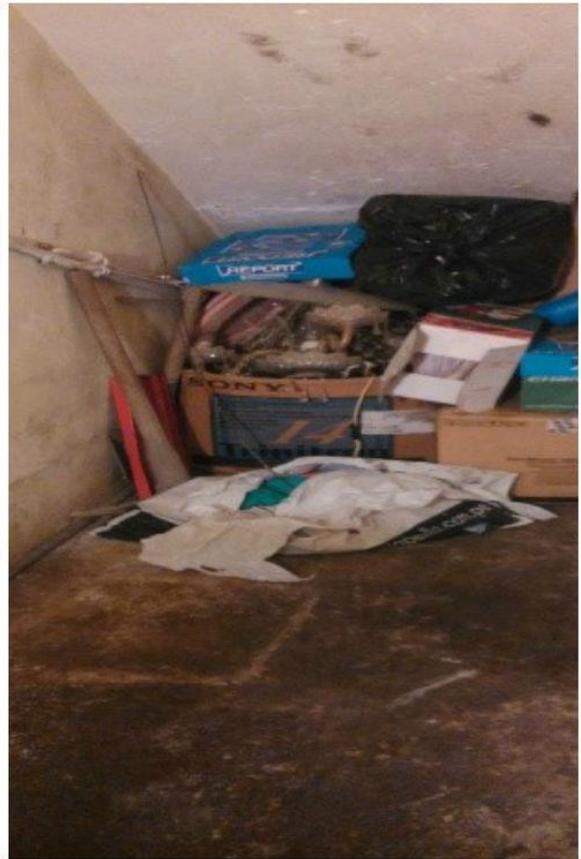
KITCHENNETTE



AREA DE LIQUIDACIONES



MINI ALMACEN



ANEXO 6: LISTAS DE VERIFICACIÓN

N°	Aspectos a considerar	SÍ	NO	NO APLICA
1	Los locales de trabajo son adecuados para las tareas que se realizan en ellos	X		
2	Cumplen con los requisitos mínimos de superficie y ubicación	X		
3	Presentan orden y limpieza en general		X	
4	Se tiene definido un horario para las labores de limpieza en el área de trabajo		X	
5	La cantidad de basureros es la adecuada para las necesidades del establecimiento	X		
6	Los basureros se encuentran distribuidos adecuadamente	X		
7	Se mantiene el piso libre de objetos en todo momento		X	
8	La superficie del piso es propensa a resbalos	X		
9	Los pisos disponen de sistemas de drenaje con rejillas, coladeras, o cualquier otro medio seguro que permita el mantenimiento y evite el estancamiento de líquidos			X
10	Se clasifican continuamente los materiales presentes en el área de trabajo (necesarios e innecesarios)		X	
11	Todos los objetos se encuentran apilados adecuadamente		X	
12	Los pasillos, áreas de trabajo y de almacenamiento son adecuados y están debidamente delimitados		X	
13	Existe espacio suficiente entre las máquinas e instalaciones	X		
14	Las superficies de trabajo están libres de desniveles	X		
15	Las escaleras fijas y portátiles y las plataformas cumplen con los requisitos mínimos de diseño y construcción			X
16	Las escaleras de mano se utilizan adecuadamente	X		
17	Se tiene una altura mínima de 2,5 m del piso al techo		X	
18	La superficie libre mínima por trabajador es de 2 m ²		X	
19	Los techos y paredes cuentan con las características de seguridad para soportar la acción de fenómenos naturales (meteorológicos y sísmicos)		X	
20	El material del techo y paredes es impermeable, no tóxico y resistente		X	
21	El techo y las paredes tienen recubrimiento o aislamiento térmico que disminuye la transmisión de calor y humedad		X	
22	En las paredes se utilizan tonos mates, que no producen alteración en el comportamiento de los trabajadores	X		
23	Se provee agua fresca y potable en cantidad suficiente para consumo de los trabajadores	X		

24	Se dispone de cuartos de vestuarios adecuados y en cantidad suficiente			X
25	Se mantienen los servicios aseados, lavados y desinfectados		X	
26	Los servicios tienen iluminación apropiada		X	
27	Se cuenta con 1 inodoro por cada 20 trabajadores y 1 por cada 15 trabajadoras	X		
28	Cuentan con la adecuada iluminación y ventilación		X	
29	Se dispone de comedores o instalaciones adecuadas para ingerir los alimentos y descansar		X	
30	Se dispone de un botiquín equipado para primeros auxilios		X	
31	Se cuenta con un sistema de iluminación de emergencia	X		
32	Se cuenta con sistemas de detección de incendios		X	
33	Se cuenta con sistemas de extinción de incendios	X		
34	Se tienen extintores adecuados según la clasificación establecida en la norma	X		
35	La cantidad de extintores es suficiente en relación con el riesgo en la empresa	X		
36	Los extintores están ubicados de manera visible y se les encuentra bien señalados	X		
37	Los extintores están debidamente cargados, compresionados y libres de suciedad		X	
38	Existe un mantenimiento adecuado que evita el recalentamiento de la maquinaria		X	
39	Los motores y equipos eléctricos tienen conexiones en tierra		X	
40	El sistema eléctrico se encuentra en óptimas condiciones, con lo que se evita la aparición de cortocircuitos		X	
41	Las instalaciones eléctricas están en buenas condiciones, incluidas las cajas de distribución		X	
42	Los tomacorrientes, caja brek o uniones de cables están en buen estado		X	
43	Los motores, tableros eléctricos y cajas de interruptores están libres de suciedad		X	
44	Los cables en contacto con materiales inflamables se encuentran debidamente cubiertos			X
45	Se tienen definidos los períodos de revisión del sistema eléctrico		X	
46	Todos los enchufes tienen su correspondiente valor a tierra		X	
47	Todos los interruptores utilizados son de tipo cerrado y a prueba de riesgo		X	
48	Se colocan letreros de aviso en la maquinaria y equipo fuera de servicio por reparación y mantenimiento	X		
49	Las puertas y salidas de emergencia están señalizadas en los lugares donde se requiera	X		

50	Hay letreros y/o otros medios de aviso para restringir el acceso de personal ajeno a determinadas áreas de trabajo peligrosas		X	
51	Las señales están situadas en lugares fácilmente observables desde diferentes puntos del lugar de trabajo	X		
52	Las salida de emergencia están libre de obstáculos		X	
53	Existen escaleras de emergencia			X
54	Los muebles están diseñados y contruidos de manera adecuada para evitar el vuelco lateral y hacia atrás		X	
55	El almacén tiene espacio suficiente para el almacenamiento y conservación de los materiales y provisiones		X	
56	Evitan utilizar máquinas y herramientas que generan ruido y vibraciones			X
57	Se requiere agudeza visual para desarrollar las labores		X	
58	Se tiene suficiente luz para la realización de las tareas	X		
59	El ambiente de trabajo está libre de cualquier tipo de reflejo por superficies brillosas	X		
60	El tono de la luz es confortable desde el punto de vista de la visión	X		
61	Se cuenta con un programa de mantenimiento de las luminarias		X	
62	El sistema de color y contraste es adecuado	X		
63	La oficina cuenta con la debida ventilación		X	
64	Se han tomado medidas contra los focos de calor o elementos que ejerzan influencia sobre la temperatura ambiente o la humedad		X	
65	Los productos, las partes y herramientas se mantienen a una distancia que permite alcanzarlos fácilmente	X		
66	Se realiza el trabajo a una altura conveniente para el operario (a la altura del codo)		X	
67	Se han realizado estudios para minimizar el esfuerzo requerido en una tarea		X	
68	Se han realizado estudios para buscar la posición correcta para cada labor		X	
69	Se han realizado estudios para minimizar la fatiga		X	
70	Se cuenta con sillas y mesas de trabajo ajustables de acuerdo al tamaño y necesidad del operario		X	
71	Se cuenta con el espacio suficiente para cada elemento y fácil acceso a cualquier cosa que se necesite		X	

ANEXO 7: TABLA DE RIESGOS

Tipo	Clase	Peligro	Riesgo		Simbología
			Evento Peligroso	Consecuencias	
FISICO	FIS - 001	Ruido	Exposición a Ruido	Pérdida Auditiva Inducida por Ruido, Nerviosismo	
FISICO	FIS - 002	Vibraciones	Exposición a vibraciones	Afecciones de los músculos, de los tendones, de los huesos, de las articulaciones, de los vasos sanguíneos periféricos o de los nervios periféricos	
FISICO	FIS - 003	Radiaciones No Ionizantes	Exposición a radiaciones no ionizantes	Efecto de la Radiación, Problemas Neurológicos, Lesión de Retina	
FISICO	FIS - 004	Frío / calor	Exposición	Frío: Quemaduras, gangrena de extremidad, hipotermia, gripes, molestias en la garganta, faringitis	
				Calor: Quemaduras, insolación, deshidratación, fatiga, irritación de los ojos.	
FISICO	FIS - 005	Corrientes de aire	Exposición a corrientes de aire	Molestias en la garganta, faringitis, afecciones respiratorias, somnolencia, dolor de cabeza, problemas cutáneos e irritación de los ojos.	
FISICO	FIS - 006	Ventilación	Exposición a ventilación deficiente	Molestias en la garganta, faringitis, afecciones respiratorias, somnolencia, dolor de cabeza, problemas cutáneos e irritación de los ojos.	
FISICO	FIS - 007	Humedad	Exposición Excesiva a Humedad	Enfermedades Contagiosas o Infecciosas, Dermatitis, Resfriados, Alergias	
FISICO	FIS - 008	Presión Atmosférica	Exposición a Alta Presión Atmosférica	Aumento de Presión Arterial, Soroche.	
FISICO	FIS - 009	Radiaciones Ionizantes	Exposición a radiaciones ionizantes	Quemaduras, Efectos de la Radiación, Lesiones de Retina	
QUÍMICO	QUI - 001	Sustancias Químicas, Vapores, Compuestos o productos químicos en general	Contacto de la vista con sustancias o agentes dañinos.	Irritación, Conjuntivitis Química, Quemadura	
QUÍMICO	QUI - 002	Sustancias Químicas, Vapores, Compuestos o productos químicos en general	Contacto de la piel con sustancias o agentes dañinos.	Dermatitis de contacto, Quemaduras, Envenenamiento	
QUÍMICO	QUI - 003	Sustancias Químicas, Vapores, Compuestos o productos químicos en general	Inhalación de sustancias o agentes dañinos	Asfixia, Intoxicación, Irritación, Neumoconiosis, problemas del aparato respiratorio, dolencias hepáticas, renales y neurológicas	

QUÍMICO	QUI - 004	Sustancias Químicas, Vapores, Compuestos o productos químicos en general	Ingestión de sustancias o agentes dañinos	Intoxicación, Neumonía Química, Dolencias hepáticas, renales y neurológicas	
QUÍMICO	QUI - 005	Polvo (Material Particulado)	Inhalación de polvo (material particulado)	Neumoconiosis, irritación, intoxicación y problemas alérgicos	
BIOLÓGICO	BIO - 001	Agentes Biológicos	Exposición a agentes biológicos	Enfermedades infecciosas o parasitarias.	
BIOLÓGICO	BIO - 002	Animales / Insectos	Picadura de animales	Lesiones de piel, Envenenamiento	
ERGONOMICO	ERG - 001	Movimientos Repetitivos	Ergonómico por movimientos repetitivos	Cervicalgía, Dorsalgía, Escoliosis, Síndrome de Túnel Carpiano, Lumbalgias, Bursitis, Celulitis, Cuello u hombro tensos, Dedo engatillado, Epicondilitis, Ganglios, Osteoartritis, tendinitis, Tenosinovitis.	
ERGONOMICO	ERG - 002	Espacio Inadecuado de Trabajo	Ergonómico por espacio inadecuado de trabajo	Distensión, Torsión, Fatiga y DORT (disturbios osteomusculares relacionados al trabajo)	
ERGONOMICO	ERG - 003	Iluminación Inadecuada	Ergonómico por condiciones de iluminación inadecuadas	Disminución de la agudeza visual, asteopía, miopía, cefálea.	
ERGONOMICO	ERG - 004	Sobreesfuerzo	Ergonómico por sobreesfuerzo.	Distensión, Torsión, Fatiga y DORT (disturbios osteomusculares relacionados al trabajo)	
ERGONOMICO	ERG - 005	Postura Inadecuada	Ergonómico por postura inadecuada	Distensión, Torsión, Fatiga y DORT (disturbios osteomusculares relacionados al trabajo)	
MECANICO	MEC - 001	Vehículo Motorizado	Accidente Vehicular	Fractura, Contusiones, Lesiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 002	Pieza en movimiento	Atrapado por pieza en movimiento	Fractura, Contusiones, Lesiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 003	Atmosfera Peligrosa	Exposición a atmósfera peligrosa	Asfixia, Intoxicación, Muerte	
MECANICO	MEC - 004	Superficie Resbaladiza, Irregular, Obstáculos en el piso	Caída al mismo nivel	Escoriaciones, Abrasiones (Lesiones Superficial), Fracturas y Contusiones	
MECANICO	MEC - 005	Trabajos en altura (encima de 1.80 metros)	Caída a distinto nivel	Fractura, Contusiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 006	Superficies/Material a elevadas/bajas temperaturas	Contacto con superficies/material a elevadas/bajas temperaturas	Quemaduras	
MECANICO	MEC - 007	Superficies Punzo Cortantes	Cortado por superficies punzo cortantes	Cortes, Escoriaciones, Amputaciones, Muerte	
MECANICO	MEC - 008	Objetos Almacenados en Altura	Golpeado por caída de materiales almacenados en altura	Contusión, Aplastamiento (Superficie Cutánea Intacta), Traumatismo, Muerte	
MECANICO	MEC - 009	Carga en Movimiento	Golpeado por caída de cargas en movimiento	Contusión, Aplastamiento (Superficie Cutánea Intacta), Traumatismo, Muerte	

MECANICO	MEC - 010	Manipulación de Herramientas/objetos	Golpeado por caída de herramientas / objetos (manipulación)	Traumatismo, Contusiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 011	Fluidos a Presión, Equipo Presurizado	Golpeado por fluidos a presión	Traumatismo, Contusiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 012	Objetos/Equipos	Golpeado contra objetos / equipos	Traumatismo, Contusiones, Muerte	
MECANICO	MEC - 013	Partículas en Proyección	Contacto con partículas en proyección	Contusiones, Lesiones	
ELECTRICO	ELE - 001	Energía Eléctrica	Contacto con electricidad	Shock eléctrico, paro cardio-respiratorio, Quemaduras I, II, III, Muerte	
LOCATIVO	FEX - 001	Material Inflamable	Incendio	Quemaduras, Asfixia, Muerte	
LOCATIVO	FEX - 002	Material Inflamable; Fluidos a Presión, Equipo Presurizado	Explosión	Quemaduras, Traumatismos, Contusiones, Asfixia, Muerte	
PSICOSOCIAL	PSC-001	Condiciones de trabajo: Tipo de trabajo, grado de autonomía, aislamiento, promoción, estilo de dirección, turnicidad, ritmos y jornadas de trabajo y acoso psicológico)	Trastornos Biológicos y Sociales por Condiciones de Trabajo	Ansiedad, Nerviosismo, Fatiga, Irritabilidad, Estrés, Burnout, etc	
PSICOSOCIAL	PSC-002	Trabajo en Turno Nocturno, Monotonía y/o Repetibilidad, Jornada de Trabajo Prolongada	Trastornos Biológicos y Sociales por Jornada de Trabajo Prolongada	Ansiedad, Nerviosismo, Stress	
OTRO	OTR - 001	Manifestación Publica/Toma de Instalaciones	Golpeado o agredido	Contusiones, Lesiones, Muerte	
OTRO	OTR - 002	Movilización/Desplazamiento de personal	Accidente	Traumatismo, Contusiones, Muerte	

ANEXO 8: ASISTENCIA DE VISITAS

CONTROL DE ASISTENCIA DE VISITAS A LA AGENCIA DE ADUANAS M&C

 M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA	REGISTRO	NÚMERO 1
	CONTROL DE ASISTENCIA DE VISITAS M&C	PÁGINA 1

VISITAS DE CAMPO A AGENCIA DE ADUANAS	Alumnas: MillieCebzas de la Peña Mariana Domínguez Antezana
--	--

N° de Visita	Día	Hora	Nombre responsable M&C	Cargo	Motivo
1	21/05/2013	9:30am a 2:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Reunión Inicial con Alta Dirección M&C
2	13/06/2013	9:30am a 3:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Toma de fotos y evidencias
3	24/09/2013	9:30am a 2:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Explicación de motivo de investigación a personal, entrega de encuestas de labores y recopilación de datos
4	08/10/2013	10:00am a 1:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Recojo de encuestas y solicitud de documentos
5	05/11/2013	9:30am a 3:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Revisión de procedimientos y observación de documentos inexistentes
6	19/11/2013	9:30am a 10:30am	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Entrega de encuestas de percepción en materia de S Y SO.
7	10/12/2013	9:30am a 1:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Recojo de encuestas y revisión documentaria
8	07/01/2014	9:30am a 1:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Verificación de mejores recomendadas y toma de fotos
9	11/02/2014	9:30am a 1:00pm	Carlos Cabezas Patón	Gerente Comercial	Presentación a la alta dirección de documentos propuestos para mejora

ANEXO 9: MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones tiene como propósito dar a conocer de manera clara y objetiva la estructura organizativa y los diferentes niveles jerárquicos que conforman M&C Agencia de Aduana, de tal manera que se pueda identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las aéreas que la integran, evitando así la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando, y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones, elementos indispensables que le permitirán la actualización administrativa.

Al ser este un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en el caso que exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta empresa por la Gerencia Administrativa.

II. OBJETIVO

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman M&C Agencia de Aduana, con el fin de dar a conocer la formación de organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de cada uno de los integrantes de la empresa.

III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

M&C Agencia de Aduanas, fue creada el 15 de Junio de 2010 por Efraín Martos y Jacqueline Serrano de acuerdo a las necesidades de Comercio Exterior del actual mundo globalizado. Se inició en el 2010 terminando dicho año en el puesto 231 del ranking según importación, situándose en los años 2011 y 2012 en el puesto 128 y 112 respectivamente, encontrándose en Setiembre del 2013 en el puesto 115; con relación al ranking de exportación del 2010 se encontraron en el puesto 84 situándose en los años 2011 y 2012 en el puesto 34 y 39 del ranking, posicionándose en el mes de Setiembre del 2013 en el puesto 35.

IV. VISIÓN Y MISIÓN

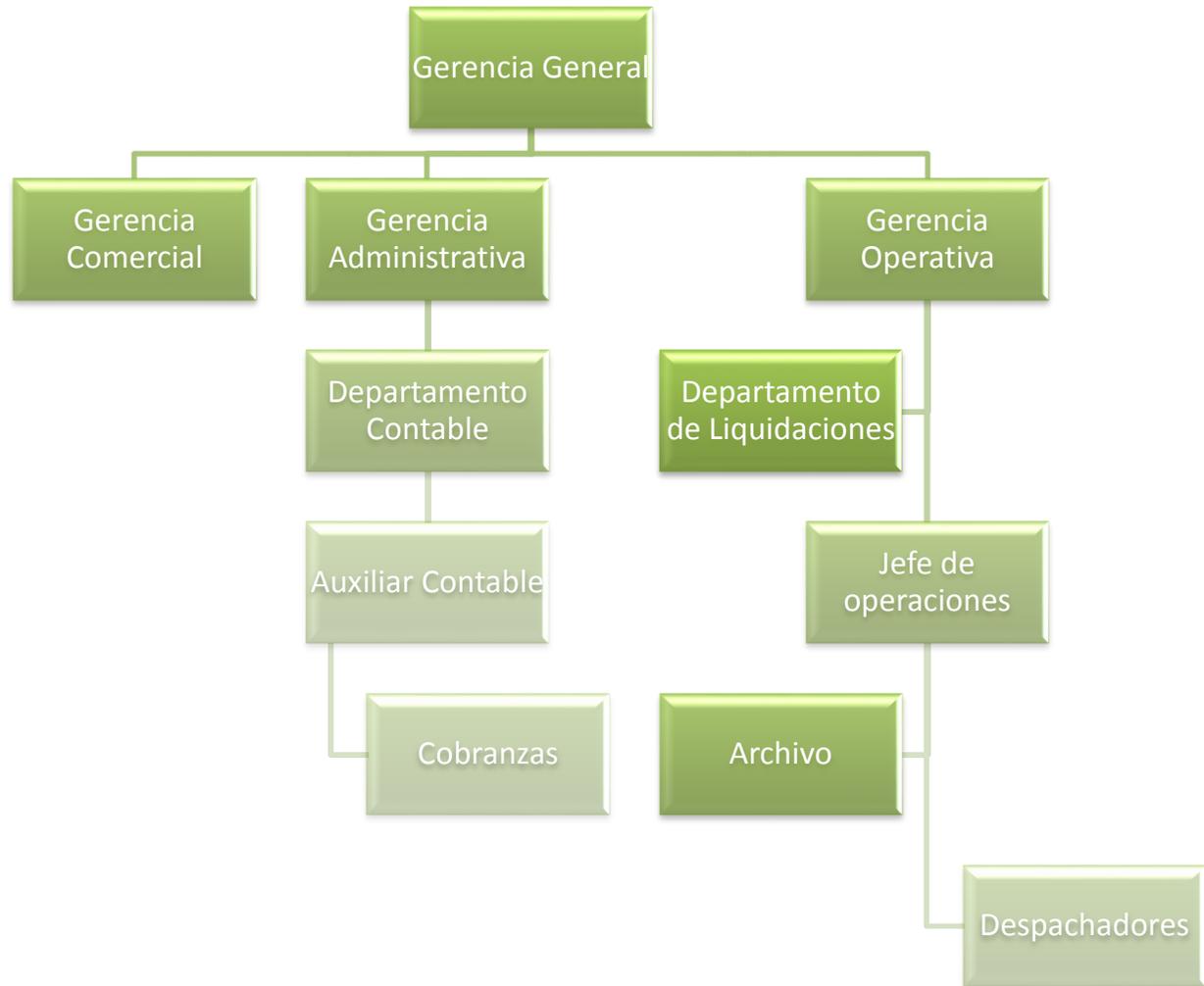
VISION

Ser reconocidos como la mejor y más efectiva empresa logística prestadora de Servicios de Agenciamiento Aduanero, de manera que se contribuya con transparencia y honestidad al desarrollo económico del país y del mundo, mejorando el nivel de vida de nuestros empleados y velando por el beneficio económico de nuestros accionistas.

MISION

Nuestro compromiso es la prestación eficiente y eficaz del Servicio de Agenciamiento Aduanero a los importadores y exportadores de la industria y el comercio, orientado al cumplimiento de la normatividad peruana entre los diferentes entes del comercio internacional. Desarrollamos nuestra labor con Recurso Humano ético e idóneo, utilizando la técnica y tecnología en sistemas aduaneros y de comunicación, que permiten maximizar la logística de nuestros clientes. Para esto, nos apoyamos en el mejoramiento continuo y en la creación de una cultura organizacional basada en la calidad que nos hace una empresa competitiva.

V. **ORGANIGRAMA**



VI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

GERENCIA GENERAL

OBJETIVOS

- Celebrar y autorizar contratos, inversiones y gastos conformes lo dispuesto en las normas presupuestarias de la Empresa.
- Velar por el cumplimiento de la Ley General de Aduanas.
- Ejercer las demás funciones de acuerdo a su cargo.

FUNCIONES

- Administrar la gestión económico-financiera de la operación de la empresa.
- Representar los intereses de la empresa en todo lo concerniente al Comercio Exterior.

GERENCIA COMERCIAL

OBJETIVOS

- Posicionar a M&C en los mercados objetivos, desarrollando las acciones de investigación, evaluación, promoción planificación, contacto, negociación y cierre de ventas.
- Conocer a los clientes actuales y potenciales, a los actores que conforman a la competencia, para la necesaria base actualizada de información para ir revisando la posición propia y sobre todo, para estar preparados para reconocer las amenazas y oportunidades que permitan generar respuestas oportunas y apropiadas que mantengan a la empresa en un plano superior de competitividad.

FUNCIONES

- Visitar, captar y mantener clientes.
- Coordinación de los embarques con los clientes.
- Reunión con los bancos para las líneas de crédito.

GERENCIA ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS

- Administrar los recursos, servicios generales y demás gestiones administrativas de la empresa, a fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones de la empresa.

- Optimizar el proceso administrativo.

FUNCIONES

- Recepción de documentos y apertura de las ordenes de servicio.
- Preparar los documentos para los V°B°
- Pasar los files al departamento de operaciones para que estos elaboren las DAM
- Pasar los files al departamento comercial para que se realice la proforma
- Coordinar el envío de la proforma al cliente
- Realizar reclamos a las navieras o consolidadoras si es que hubiesen errores en los pagos.
- Revisar que la facturación este conforme antes de ser enviada al cliente.
- Dar solución a cualquier problema que pueda tener alguno de los empleados.

DEPARTAMENTO CONTABLE

OBJETIVOS

- Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar todos los eventos relacionados con el registro de las operaciones de orden económico-financiero

FUNCIONES

- Realizar los pagos de impuestos
- Realizar los pagos de las AFP
- Realizar los pagos de CTS

AUXILIAR CONTABLE

OBJETIVOS

- Establecer las entradas y salidas de efectivo.
- Establecer sistemas de financiamiento.

FUNCIONES

- Ingresar los ingresos y egresos al sistema
- Ingresar compras al sistema
- Pago de servicios (agua, luz teléfono)
- Facturación
- Giro de cheques
- Control de los Estados Financieros
- Control de Bancos

COBRANZA

OBJETIVOS

- Mantener al día las cuentas por cobrar de los clientes.
- Controlar el monto de las cuentas atrasadas de los clientes.
- Minimizar las pérdidas por cuentas incobrables.

FUNCIONES

- Realizar las cobranzas a los clientes.

GERENCIA OPERATIVA

OBJETIVOS

- Planificar y direccionar todas las acciones correspondientes al proceso operativo de la empresa.

FUNCIONES

- Representar a la Agencia ante la Aduana ante cualquier controversia que pueda tener con algún funcionario, o problema con alguna operación que se esté realizando ante aduanas
- Revisar, firmar o refrendar las declaraciones de Aduanas de todos los regímenes aduaneros
- Autenticar toda la documentación de las DUAS antes de ser presentados , así como las que son enviadas a los clientes
- Actualizar la vigencia de la fianza ante la SUNAT para el normal funcionamiento de la empresa.

DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIONES-SECTORISTA

OBJETIVOS

- Determinar todos los derechos arancelarios y tributos a cancelar por el despacho aduanero de las mercancías del cliente.

FUNCIONES

- Revisión de documentos.
- Comunicación con el cliente para que se encuentre informado de la situación de su despacho o cualquier error que pueda existir en la documentación.
- Ingreso de datos al sistema.

- Seguimiento de carga.
- Elaboración de la Declaración Andina de Mercancía (DAM) hasta la numeración.
- Impresión de los formatos de DAM.
- Cancelación de DAM.
- Presentación de documentos autenticados ante la Aduana.
- Corrección y subsanación de observaciones hechas por la Aduana.

ARCHIVO

OBJETIVOS

- Conservación de todos los documentos de cada despacho aduanero.

FUNCIONES

- Elaborar un reporte mensual para llevar el control de la documentación recibida.
- Administrar la documentación oficial a través de mecanismos que garanticen el manejo expedito y controlado de la correspondencia, tanto su entrada como su salida, para mantener actualizado el archivo.

JEFE DE OPERACIONES

OBJETIVOS

- Planear, coordinar, ejecutar y supervisar las necesidades operativas de las cargas de los clientes.

FUNCIONES

- Coordinar los despachos de importación y exportación
- Verificación de documentos de embarque necesarios
- Verificación de retiros de carga
- Supervisión de aforo físico
- Coordinar los despachos de depósito y de reembarque
- Regularización de exportación
- Revisión de DAM'S

DESPACHADORES

OBJETIVOS

- Brindar un servicio de excelencia para la satisfacción del cliente.

FUNCIONES

- Preparación documentaria para previos, aforos y SENASA.
- Retiro de carga.
- Aforo físico con presencia del vista de Aduana.
- Inspección de SENASA con un inspector autorizado.
- Rotulado de carga.
- Tramitación de V°B°.
- Traslados a depósitos.

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGENCIA DE ADUANAS

Son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero.

AGENCIAMIENTO ADUANERO

Es la actividad de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes de materia de importación, exportación y transito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

ARCHIVISTA OFICIAL

Es la persona encargada del archivo oficial de la documentación relacionada a cada despacho aduanero luego de su finalización según las exigencias legales de la SUNAT.

ANEXO 10: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para propiciar, fomentar y mantener la armonía de las relaciones laborales entre M&C Agencia de Aduana y sus empleados, así como asegurar su buena marcha y una prestación eficiente del servicio en las relaciones de trabajo, dentro del marco legal, laboral y convencional.

II. FINALIDAD

Regular las condiciones a las que deben sujetarse las relaciones laborales existentes entre la Agencia de Aduana y los empleados en el cumplimiento de sus labores.

III. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 121 -96 EF, Reglamento de la Ley General de Aduanas.
- Decreto Supremo N° 039-91-TR, Reglamento Interno de Trabajo, que determina las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones.

IV. ALCANCE

El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación y cumplimiento de todos los empleados y empleadores de M&C S.A. Agencia de Aduana.

V. NORMAS

CAPÍTULO 1 DEL INGRESO DEL PERSONAL

ARTÍCULO 1: El ingreso del personal, está determinado por las necesidades de servicio y se efectúa previa programación, requerimiento, selección y evaluación de acuerdo a las normas de la empresa.

ARTÍCULO 2: El postulante seleccionado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar con carácter de Declaración Jurada en la ficha personal sus datos personales de formación y/o capacitación.

- Reunir los requisitos de formación, capacitación, experiencia y/o título profesional que guarde relación directa con las funciones inherentes al cargo vacante.

ARTÍCULO 3: Si el postulante oculta información y/o consignare información falsa, será excluido del proceso de selección de personal. En caso de haberse producido la contratación, deberá ser despedido por FALTA GRAVE con arreglo a las normas vigentes, sin perjuicio de la responsabilidad penal, y civil en que hubiera incurrido.

ARTÍCULO 4: El personal que ingrese a trabajar en la Agencia de Aduana, recibirá la orientación adecuada a fin de que conozca el área de trabajo, así como sus deberes, responsabilidades y beneficios, de igual modo se le proveerá el presente documento y los demás elementos para el normal y eficiente desempeño de sus labores.

CAPÍTULO 2

DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIOS DE TRABAJO

ARTÍCULO 5: Se entiende como Jornada de Trabajo, el tiempo establecido por la Agencia para que el trabajador cumpla con sus obligaciones de acuerdo a lo previsto por ley.

ARTÍCULO 6: La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho semanales como máximo, las cuales no incluyen el horario de alimentación.

ARTÍCULO 7: El horario de trabajo es determinado por la Agencia de Aduana teniendo en cuenta las necesidades y requerimiento de trabajo, así como los límites y horarios que contemplan los dispositivos legales y las regulaciones que se impongan por razones especiales.

ARTÍCULO 8: La jornada de trabajo de los empleados es:

Horario de Trabajo de Lunes a Viernes

Mañanas de 8.30 a 13.00 h.

Refrigerio de 13.00 a 14.00 h.

Tardes de 14.00 a 18.30 h.

ARTÍCULO 9: El horario de jornada de trabajo de la Agencia se ubicará en un lugar visible y cerca a los mecanismos de control de asistencia, debiendo constatar la hora de ingreso como de salida del personal.

CAPÍTULO 3

CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

ARTÍCULO 10: Durante la vigencia del horario establecido en el Artículo 9, el personal dispondrá de una tolerancia de 10 minutos diarios después del inicio del horario de trabajo sin sufrir descuento, caso contrario se descontaran los minutos siguientes.

ARTÍCULO 11: Se considera tardanza para los efectos del control de asistencia y puntualidad el ingreso de 8.40 horas en adelante.

ARTÍCULO 12: El trabajador está obligado a registrar la hora de ingreso y de salida de su Centro de Trabajo; el control de asistencia y de puntualidad se realizará a través de las tarjetas de control asignado a cada trabajador.

ARTÍCULO 13: La Agencia tiene la facultad de exigir a su personal la puntualidad en la hora de ingreso al Centro de Trabajo y estos la obligación de cumplir con el horario y las normas establecidas para el efecto.

CAPÍTULO 4

DE LA PERMANENCIA EN EL PUESTO, DE LAS INASISTENCIAS, PERMISOS, LICENCIAS Y VACACIONES

ARTÍCULO 14: Cuando el trabajador se ausencia temporalmente de su puesto de trabajo por razones de servicio, debe dejar indicado su destino a su Jefe Inmediato.

ARTÍCULO 15: El reemplazo de personal, es la sustitución temporal de un trabajador por otro, el trabajador reemplazado gozara de estabilidad laboral mientras dure la ausencia de su puesto de trabajo por causas debidamente justificadas; dicho reemplazo es en caso de enfermedad, vacaciones, accidentes u otros motivos.

ARTÍCULO 16: Se consideran inasistencias a:

- Las ausencias no justificadas de los empleados a la Agencia de Aduana.

Cada empleado tiene la obligación de comunicar a primera hora, a su jefe inmediato el motivo de su inasistencia.

Por inasistencia injustificada se le hará llegar un memorándum descontando el día no laborado.

ARTÍCULO 17: Los empleados que por motivo de enfermedad se encuentren impedidos de asistir a su centro de labores, deberán comunicar este hecho a su jefe inmediato dentro de las 2 primeras horas de iniciada la jornada laboral.

ARTÍCULO 18: La inasistencia por enfermedad deberá ser regulada a través de un Certificado Médico, el cual debe ser entregado al área Administrativa, en un plazo no mayor de 1 día hábil de haber transcurrido la inasistencia.

ARTÍCULO 19: Los permisos debidamente sustentados serán concedidos dentro del día, o de un día (1) para otro.

ARTÍCULO 20: Los permisos para la atención del empleado en ESSALUD o en forma particular cuando se realice dentro de la jornada laboral, serán autorizados por el jefe inmediato, previa presentación de su cita.

ARTÍCULO 21: La licencia es la autorización para dejar de asistir al centro de trabajo con pago de remuneraciones, o sin pago de las mismas por el lapso que concedan las normas legales respectivas, de acuerdo a los siguientes motivos:

1. Con goce de remuneración:
 - a) Por enfermedad.
 - b) Por gravidez.
 - c) Por fallecimiento del cónyuge, padre, hijos o hermanos.
 - d) Por capacitación oficializada.
 - e) Por citación expresa, judicial, militar o policial.
 - f) Por función edil.
2. Sin goce de remuneración:
 - a) Por motivos particulares.
 - b) Por capacitación no oficializada.
3. A cuenta del periodo vacacional:
 - a) Por motivos particulares
 - b) Por enfermedad grave del cónyuge, padres o hijos.

ARTÍCULO 22: La licencia por enfermedad o maternidad se otorgara previo certificado médico expedido por ESSALUD o atención médica particular, la cual debe ser solicitada a la Gerencia Administrativa.

ARTÍCULO 23: La licencia por paternidad es otorgada a los empleados por cuatro (4) días hábiles consecutivos computados desde la fecha que el trabajador indique, comprendida entre la fecha de nacimiento del nuevo hijo(a) y la fecha en que la madre o el hijo(a) sean dados de alta en el centro médico respectivo.

ARTÍCULO 24: La licencia que solicite el empleado por motivo de matrimonio deberá ser acreditada o sustentada obligatoriamente con las certificaciones correspondientes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas útiles de finalizada la licencia, y será descontado de su periodo vacacional, sin excederse de treinta (30) días, y será deducido del periodo vacacional inmediato siguiente del empleado.

ARTÍCULO 25: Las licencias que por motivos particulares se soliciten a la Gerencia Administrativa para atender viajes u otros, no deberán exceder de treinta (30) días.

Estas licencias no otorgan derecho a goce de remuneración y deberán solicitarse con una antelación de quince (15) días.

CAPÍTULO 5

DE LAS VACACIONES Y MODALIDAD DE DESCANSO SEMANAL

ARTÍCULO 26: Los descansos remunerados del personal serán de dos días, sábados y domingos.

ARTÍCULO 27: Los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado por feriados conforme lo establecido por la ley. En caso de feriados no nacionales, que por usos y costumbres se festejen en determinados lugares del país, la Gerencia Administrativa podrá utilizar la suspensión de labores, a condición de recuperar las horas laboradas, o según la ley.

ARTÍCULO 28: Las vacaciones anuales constituyen el periodo de descanso físico durante treinta (30) días consecutivos a que tienen derecho los empleados, con goce Integro de remuneraciones, la misma que se genera después de doce (12) meses de servicio remunerado, teniendo como referencia su fecha de ingreso a la Agencia de Aduana y pueden acumularse hasta dos periodos de común acuerdo con la entidad, preferentemente por razones del servicio.

ARTÍCULO 29: El periodo de vacaciones son elaboradas en Setiembre de cada año, por la Gerencia Administrativa, la que le informa a la Gerencia Comercial del tiempo correspondiente.

CAPÍTULO 6

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

DERECHOS DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 30: Son derechos del empleador:

- a) Organizar, dirigir y administrar el trabajo en la Agencia de Aduana.
- b) Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de las labores.
- c) Dictar el reglamento interno de trabajo.
- d) Adoptar las medidas que estime oportunas de vigilancia y control de la labor de sus trabajadores, con respecto a la dignidad e intimidad de estos.

- e) Introducir modificaciones en las condiciones de trabajo dentro de los límites que establece la Ley.
- f) Sancionar disciplinariamente, con criterios de razonabilidad y proporcionalidad las infracciones o incumplimiento de sus obligaciones en que incurra el trabajador.
- g) Suspender las actividades y labores en los casos permitidos por la ley.
- h) Conceder permisos y licencias al trabajador.

OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 31: son obligaciones del empleador:

- a) Proteger la vida, integridad física y salud del trabajador, aplicando las medidas de higiene y la seguridad que sean necesarias.
- b) Guardar a los trabajadores el respeto y consideración debido a su dignidad, honor e intimidad.
- c) Pagar la remuneración y los beneficios, en la oportunidad y monto que corresponda.
- d) Retener y declarar mensualmente en su planilla el impuesto a la renta de quinta categoría de sus trabajadores.
- e) Proporcionar a los trabajadores el espacio, y los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución y desarrollo del trabajo.
- f) Efectuar puntualmente los aportes que le corresponda como empleador a los sistemas de seguridad social a que estén afiliados los trabajadores, y asimismo hacer entrega a la entidad respectiva de los aportes de éstos que esté obligado a retener.

CAPÍTULO 7

DERECHOS Y DEBERES DEL TRABAJADOR

DERECHOS DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 32: son derechos del trabajador:

- a) La ocupación efectiva.
- b) La formación y promoción profesional en el trabajo.
- c) El no ser discriminados directa o indirectamente en el empleo, o una vez empleados por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, orientación sexual, así como por razón de lengua.

- d) El cuidado de su integridad física y de una adecuada política de seguridad y salud ocupacional.
- e) El respeto de su intimidad y la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y frente al acoso sexual.
- f) La percepción puntual de la remuneración pactada o legalmente establecida.

DEBERES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 33: son deberes del trabajador:

- a) Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia de las que determine este Reglamento.
- b) Cumplir las órdenes e instrucciones que se dicten en el ejercicio regular.
- c) Brindar un buen trato a las personas con quienes se relaciona laboralmente o que atiende.
- d) Contribuir a la mejora de la productividad.
- e) Mantener el Nextel encendido para cualquier imprevisto que pueda ocurrir.

CAPÍTULO 8 DE LAS FALTAS Y SANCIONES

DE LAS FALTAS

ARTÍCULO 34: son faltas de control de asistencia y permanencia que ameritan la aplicación de medidas de carácter disciplinario las siguientes:

- a) Incurrir en inasistencia injustificada.
- b) Ser objeto de llamada atención verbal o escrita por 3 veces seguidas.

ARTÍCULO 35: las faltas de carácter disciplinario que, según su gravedad, pueden ser sancionadas con suspensión temporal o destitución, previo proceso administrativo:

- a) La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores relacionadas con sus labores.
- b) Proporcionar información falsa o adulterar documentos de su legajo personal.
- c) Negligencia en el desempeño de sus funciones.
- d) Actos de inmoralidad.

DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 36: Las sanciones son medidas que se aplican a los empleados que cometen infracciones o faltas de carácter disciplinario al infringir las normas del presente Reglamento, las mismas que se ejecutarán conforme a las normas pertinentes de la administración pública , siendo éstas:

- a) Amonestación verbal o escrita.
- b) Suspensión temporal sin goce de remuneración.
- c) Destitución.

ARTÍCULO 37: La amonestación verbal la efectúa el jefe inmediato de manera personal y reservada, debiendo comunicar dicha amonestación a la Gerencia Comercial.

ARTÍCULO 38: La suspensión sin goce de remuneraciones se aplica hasta por un máximo de 15 días. El número de días será propuesto por el jefe inmediato y deberá contar con la aprobación del superior jerárquico de éste. La sanción se oficializa a través de una resolución emitida por el Área Administrativa.

ARTÍCULO 39: La destitución se lleva a cabo si se comenten 3 faltas seguidas en el periodo laborado.

CAPÍTULO 9 DEL FOMENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ARMONIA ENTRE EMPLEADOR Y TRABAJADORES

ARTÍCULO 40: La Agencia considera las relaciones de trabajo como integración, concertación, responsabilidad, cooperación y participación de todos los integrantes en la consecución de todos los objetivos de organización y la satisfacción de las necesidades humanas.

Los principios que sustentan las relaciones laborales en la Agencia de Aduanas, son los siguientes:

- a) El reconocimiento que el trabajador constituye para la Agencia de Aduana el más valioso recurso de su organización y la base de su desarrollo y eficiencia.
- b) El respeto mutuo y la cordialidad que debe existir entre los trabajadores de todos los niveles ocupacionales, sin soslayar los principios de autoridad, orden y disciplina.

c) La voluntad de concertación, el espíritu de justicia, la equidad y la celeridad con que deben resolverse las diferencias, problemas o conflictos que se puedan generar en el trabajo.

DE LOS ESTÍMULOS

ARTÍCULO 41: El reconocimiento público es el estímulo que otorga la empresa por el desempeño de acciones excepcionales o de calidad extraordinaria, relacionadas directamente con sus funciones, siempre que el desempeño se encuentre en las siguientes condiciones:

- a) Constituye un ejemplo para el conjunto de trabajadores.
- b) Cultive valores étnicos y sociales.
- c) Mejore la imagen de la Agencia.

CAPÍTULO 10 HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ARTÍCULO 42: La Agencia establecerá las medidas necesarias para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los trabajadores y terceros, mediante la prevención y eliminación de las causas de accidentes, así como la protección de las instalaciones y propiedades de la organización.

ARTÍCULO 43: Los trabajadores deberán cumplir las siguientes normas de seguridad e higiene:

- a) Cuidar y dar el uso apropiado a los equipos que la organización les hubiere proporcionado para sus labores, así como los bienes que estuviesen bajo su responsabilidad.
- b) Conservar su lugar de trabajo ordenado y limpio
- c) Usar correctamente los servicios higiénicos, en resguardo de la salud e higiene de los trabajadores.
- d) Desconectar y/o apagar las máquinas o equipos y el fluido eléctrico al término de su labor diaria.

ARTÍCULO 44: Esta terminantemente prohibido al personal portar armas de cualquier tipo.

ARTÍCULO 45: Es obligación de todo trabajador cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas y las que impartan.

ARTÍCULO 46: La Agencia fomentará y apoyará la participación de sus trabajadores en actividades sociales, culturales y deportivas, con el fin de procurar la formación y consolidación de un clima de identificación organizacional.

ARTÍCULO 47: En caso de que ocurra un accidente de trabajo, la Gerencia Administrativa, junto con los brigadistas de primeros auxilios, tomarán las medidas necesarias para la prestación de estas o la llamada a un médico. Además, se tomara todas las medidas que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente

ARTÍCULO 48: De todo accidente se llevará registro con indicación de fecha, hora lugar y circunstancias en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el control de Registros.

CAPÍTULO 11 DE LA CONFIDENCIALIDAD Y NO DISCRIMINACION

ARTÍCULO 49: M&C S.A. Agencia de Aduana, no podrá exigir la prueba del VIH o la exhibición de los resultados de esta, al momento de contratar trabajadores, durante la relación laboral o como requisito para continuar con el trabajo.

ARTÍCULO 50: Para garantizar la autonomía de la voluntad del trabajador y la confidencialidad de las pruebas del VIH y sus resultados, estas no se pueden ser realizadas por la Agencia de Aduanas

ARTÍCULO 51: Todo acto discriminatorio de cualquier trabajador hacia un trabajador real o supuestamente VIH-positivo será considerado falta laboral según el artículo 34 del presente reglamento.

ARTÍCULO 52: Todo trabajador real o supuestamente VIH- positivo que se sienta discriminado por cualquier trabajador dentro del área laboral, podrá presentar su reclamo respectivo al Gerente Administrativo para tomarse las medidas necesarias.

CAPÍTULO 12 MECANISMO DE PREVENCION Y SANCION DEL ACOSO LABORAL

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

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

1. Información a los trabajadores sobre la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, con lo cual se incluyen charlas sobre el tema.
2. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores a fin de:
 - a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan una vida laboral conveniente.
 - b) Formular las recomendaciones constructivas en relación con situaciones empresariales, que pudiese afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
 - c) Examinar conductas específicas que puedan configurar acoso laboral u hostigamiento sexual en la Agencia de Aduana, que afecten la dignidad de la personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

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

1. La Agencia tendrá a disposición de la Gerencia Administrativa como la persona encargada de recibir y evaluar los posibles casos de hostigamientos sexuales.
2. Esta Gerencia, realizará las siguientes actividades.
 - a) Evaluar en cualquier momento la vida laboral de la Agencia de Aduana, en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones laborales.
 - b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
 - c) Examinar de manera confidencial, cuando se de el caso, las situaciones puntuales o específicas en las que se planteen situaciones que pudieran tipificar conductas o circunstancias de hostigamiento sexual.
3. En caso de existir evidencia clara de hostigamiento o acoso laboral, se tomarán las medidas necesarias, para con el hostigador, dependiendo de la gravedad de los hechos, las cuales pueden ser:
 - a) Amonestación verbal o escrita.
 - b) Separación temporal del centro de labores.
 - c) Separación definitiva del centro de labores.

ANEXO 11: REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido, cumpliendo con lo establecido en la Ley 29783 del 20 de agosto del 2011, así como su Reglamentación del 25 de abril del 2012 a través del DS 005 2012 TR. .

Las disposiciones que contiene el presente reglamento han sido establecidas con el fin de prevenir los riesgos de Accidentes de Trabajo o Enfermedades Profesionales que pudieran afectar a los trabajadores de la empresa, de esta manera contribuiremos con la adecuación y mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

El Objeto del presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo es evitar que los trabajadores cometan actos o prácticas inseguras en el desempeño de sus funciones, así como determinar y brindar los procedimientos a seguir en caso se produzcan accidentes o sean detectadas actos y/o condiciones sub-estándares que constituyan en riesgo o daño personal, procesos, equipos, instalaciones y medio ambiente.

La empresa garantizará a cada uno de sus trabajadores un ambiente laboral adecuado, tomando para ello las medidas necesarias en conjunto con el Supervisor elegido para que todos los trabajadores laboren en condiciones seguras.

La empresa promoverá al interior de la organización el mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo amerite, sin costo para ellos.

El ámbito de aplicación del presente reglamento es toda la empresa a través de sus diversas áreas, en orden a que todos, tanto gerentes, jefes y trabajadores deben unir esfuerzos y aportar toda colaboración posible con el fin de lograr los objetivos propuestos, alcanzando niveles competitivos en las actividades de la empresa, basándose en un control estricto de las normas que regulan las condiciones laborales de seguridad y salud en el trabajo, evitando así problemas de trabajo por un lado y por otro, las causas que provocan accidentes y enfermedades profesionales que van en perjuicio directo de las partes involucradas.

En este aspecto debe existir una estrecha colaboración entre los trabajadores que deberán mantener el más alto respeto a las normas de seguridad, al Reglamento del Trabajo y a los directivos de la empresa, estos últimos junto al aporte de sus esfuerzos y conocimientos, deberán procurar los medios para capacitar a sus trabajadores tanto en materias relacionadas con los procesos productivos, administrativos y principalmente con aquellos destinados a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

TITULO I: ASPECTOS GENERALES

CAPITULO 1: RESUMEN DE LA EMPRESA

Art. 1. RESUMEN DE LA EMPRESA:

La empresa M & C S.A. Agencia de Aduana, es una empresa joven, que entrega servicios modernos, eficientes y altamente profesionalizados, apropiados a sus actividades de comercio exterior y agenciamiento de aduanas, ubicada en Jr. Supe N° 323 Urb. Santa Marina, Callao, Lima – Perú, contando con oficinas administrativas para el tipo de gestión que realizamos.

M & C S.A. Agencia de Aduana, está orientada a clientes que requieren contar con atención personalizada; servicio confiable, ágil, moderno, oportuno y eficiente de sus operaciones. Para esto contamos con una gerencia comprometida y un personal pro-activo, capacitado y competente.

Como procedimiento regular de M & C S.A. Agencia de Aduana, proporcionamos un servicio integral desde el principio, manteniendo a nuestros clientes debidamente informados de todos los detalles relacionados con el embarque y/o descarga de sus mercancías. Teniendo el cliente la seguridad y confianza de que manejamos las mismas de la mejor manera posible, protegiendo sus intereses en todo respecto, a fin de evitar pagos en exceso.

Integramos, desarrollamos y administramos las múltiples actividades de la cadena logística; concentrando nuestros esfuerzos en ofrecer soluciones personalizadas para cada cliente en tiempo real.

M & C S.A. Agencia de Aduana, brinda servicios de tercerización intermedia que permite a nuestros clientes reducir significativamente el costo y el tiempo del proceso de gestión de sus importaciones y exportaciones

La empresa cuenta con una población menor a los 20 trabajadores a la fecha que laboran en un solo turno de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 18:30 p.m. con una hora de refrigerio y los sábados de 09:00 a 12:00 pm.

CAPITULO 2: OBJETIVOS Y METAS

Art. 2. Queda definido como Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de M & C S.A. AGENCIA DE ADUANAS, el conjunto de normas técnicas, legales y sociales, cuyo fin es proteger, preservar y mejorar continuamente la integridad física de las personas, promocionando la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la identificación, reducción y control de riesgos, a efecto de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades profesionales relacionadas a las actividades que realiza a la fecha nuestra organización.

El presente Reglamento establece los mecanismos preventivos para:

- a. Garantizar la Seguridad y Salud en todas las áreas y funciones que desempeñen los trabajadores en las instalaciones de la empresa.
- b. Mantener el buen estado de las instalaciones y los bienes de la empresa con el fin de garantizar su aporte eficaz en los procesos que desarrolla.
- c. Garantizar el desarrollo de las competencias en los trabajadores, de manera que su actividad laboral constituya un aporte significativo, sin que ello coloque en riesgo su salud y el equilibrio ambiental del entorno.

Art. 3. ALCANCES:

La aplicación de este reglamento alcanza a todos los trabajadores relacionados directa o indirectamente con la empresa en sus diferentes áreas de trabajo: Gerentes, Jefes, Personal de Ventas, Personal Administrativo, Personal de operaciones, Proveedores, Contratistas u otros.

El alcance del presente reglamento comprende la totalidad de actividades que realiza directa o indirectamente **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, Entre las áreas que realizan estas actividades se encuentran:

- a. Gerencias.
- b. Jefaturas
- c. Representante legal
- d. Asistentes
- e. Ejecutivos
- f. despachadores
- g. Servicios Complementarios.

Art. 4. El trabajador está obligado a cumplir con lo establecido en la Ley 29783 y su Reglamentación así como a las normas, disposiciones y/o reglamentaciones emanadas del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El presente Reglamento tiene por objeto fijar lo siguiente:

- Preservar la integridad física y la salud de nuestros trabajadores y evitar daños materiales.
- Promover y desarrollar una cultura de prevención de riesgos laborales en los trabajadores.
- Fomentar el Liderazgo, compromiso, participación y trabajo en equipo de toda la organización en la seguridad.
- La responsabilidad del supervisor y de cada uno de los trabajadores, para realizar prácticas seguras en su trabajo, enseñándole e inculcándole al trabajador nuevo prudencia y fácil entendimiento de los estándares, procedimientos y prácticas para realizar bien los trabajos, que serán impartidas mediante la capacitación permanente.
- Promover el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y la aplicación de las disposiciones vigentes y los conocimientos técnicos profesionales de la prevención. Inspección sistemática de la seguridad y la salud y medio ambiente en las operaciones de comercio exterior.

TITULO 2: SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO 1: POLITICAS DE SEGURIDAD Y SALUD

Art. 5. Es parte de la Política del Sistema Integrado de Gestión, donde **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, ha establecido como objetivos de la organización brindar sus servicios con adecuados estándares de seguridad y eficiencia, a fin de ser competitiva y rentable. Considera que su capital más importante son sus trabajadores, por lo cual es prioridad de la empresa mantener buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como mantener al personal motivado y comprometido con la prevención de los riesgos del trabajo, para lo cual ha establecido las siguientes políticas.

- Proteger la salud y seguridad de los trabajadores, así como de los Clientes, Visitantes y Contratistas.
- Propiciar la mejora continua de nuestro desempeño en la prevención de riesgos, implementando un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través del cual se involucra a todos los trabajadores de la empresa en la identificación continua de los peligros y evaluación de riesgos para poder tomar oportunas y eficaces medidas para el control de los mismos.
- Fomentar y garantizar las condiciones de seguridad, salud e integridad física, mental y social de los trabajadores durante el desarrollo de las labores en el

centro de trabajo y en todos aquellos lugares a los que se le comisione en misión de servicio, siendo uno de sus objetivos principales evitar riesgos y accidentes de trabajo, así como enfermedades ocupacionales.

Art. 6. COMPROMISOS GENERALES:

- Todos los trabajadores realizarán acciones que se desarrollen para controlar el riesgo de accidentes, en forma sistematizada e integrada a cada tarea, por medio de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Minimizar las pérdidas, con un comportamiento preventivo que es responsabilidad de todos los trabajadores.
- Las medidas establecidas para el control de riesgos, son aplicables a todos los trabajadores, sean propios de la Empresa o de empresas contratistas, realizando la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su integración con otros sistemas de gestión de la Empresa.
- A los trabajadores se les refiere que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo considerará la evaluación continua y permanente de los riesgos, para su control y adopción de medidas de prevención correspondientes.

Art. 7. COMPROMISO DE LA EMPRESA:

- a. Participación activa y directa en el Sistema de Gestión de riesgos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b. Trabajar y apoyar activamente al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c. Desarrollar las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo con personal especializado.
- d. Organizar, definir responsabilidades y funciones del personal de la Empresa para actuar ante contingencias, así como, aprobar la adquisición y entrega de los equipos de protección personal requeridos.
- e. Informar adecuadamente a todo el personal de la Empresa, Contratistas y Proveedores sobre las disposiciones de seguridad y otros que emita el estado.
- f. Incentivar al personal mediante el buen desempeño en el área de seguridad.
- g. Capacitar y entrenar al personal de la Empresa en materia de Seguridad y Salud en Trabajo, evaluando constantemente el cumplimiento de las normas vigentes de seguridad.
- h. Dar cumplimiento al Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- i. Adoptar medidas de control y prevención de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- j. Orientar a las prácticas adecuadas y uso de tecnologías disponibles para la ejecución de las distintas actividades dentro de la Empresa.

Art. 8. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

- a. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo emitidos por el Estado y la Empresa, que se apliquen en el lugar de trabajo.
- b. Usar adecuadamente los equipos e instrumentos de trabajo, así como los equipos de protección personal según la actividad que realicen, cuidando de su buen estado de conservación.
- c. Utilizar correctamente y cuidar la conservación de las máquinas, equipos, herramientas, unidades móviles u otros elementos, que les hayan sido autorizados para el desarrollo de sus labores.
- d. Cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa.
- e. Participación activa y obligatoria en eventos de capacitación y en especial los relacionados a las normas vigentes, procedimientos de trabajo seguros y el uso de tecnologías disponibles para la ejecución de sus labores.
- f. Comunicación inmediata y oportuna de los incidentes y accidentes dentro de la Empresa por los conductos establecidos, cooperando y participando en el proceso de análisis e investigación de los mismos.
- g. Someterse a los exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral.
- h. Cumplir con los reglamentos, estándares y procedimientos de trabajo seguro establecidos por la Empresa.
- i. Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos durante el desarrollo de sus labores, así como también de los terceros a los que pueda afectar su actividad.

TITULO 3: ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES

CAÍTULO1: DE M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA

Art. 9. M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA, asume su responsabilidad en la organización del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo y garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones mencionadas en el presente Reglamento, para lo cual cumple con lo siguiente:

- a) La Empresa será responsable de la prevención y conservación del local de trabajo para sus trabajadores, asegurando de que esté constituido, equipado y dirigido de manera que se dé una adecuada protección a los empleados, contra accidentes que afecten su vida, salud e integridad física.
- b) La Empresa identificará las modificaciones que puedan darse en las condiciones de trabajo y dispondrá lo necesario que este a su alcance para la adopción de medidas de prevención de los riesgos hallados.
- c) La Empresa instruirá a sus trabajadores respecto a los riesgos que se encuentren expuestos en las labores que realizan, adoptando las medidas necesarias para evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales.
- d) La Empresa proporcionará los equipos de protección personal a sus trabajadores de acuerdo a la actividad que realicen y también dotará la maquinaria y/o equipos de seguridad necesarios para evitar accidentes.
- e) La Empresa realizará exámenes médicos como mínimo una vez al año a los trabajadores según el tipo de actividad que realiza.
- f) La Empresa promoverá la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores y sus representantes, a fin de aplicar los elementos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en forma eficiente.
- g) Impartiremos a los trabajadores la capacitación y entrenamiento en seguridad y salud ocupacional, referido a las instalaciones de la Empresa, actividades del puesto de trabajo o función específica; en las siguientes condiciones:
 - Al momento de su contratación
 - Durante el desempeño de su labor
 - Cuando se produzcan cambios en la función o puesto de trabajo.
 - Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
 - Actualizará una vez al año como mínimo la evaluación de riesgos o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad.
 - Adoptará medidas necesarias para evitar la exposición de las trabajadoras en período de embarazo o lactancia a labores peligrosas de conformidad a las leyes peruanas vigentes.

- Se colocará avisos y afiches en lugares visibles destinados a promover el cumplimiento por los trabajadores en Seguridad y Salud en el trabajo.
- La Empresa proporcionará los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo, incluido el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos establecidos.
- La Empresa pondrá en conocimiento a los trabajadores mediante medio físico o digital, bajo cargo, el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus posteriores modificatorias.
- La Empresa estará en plena obligación de implantar capacitación a sus trabajadores en materia de prevención, con temas relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo centrados en: el puesto de trabajo y/o función del empleado, cambios en dichas funciones, cambios en la tecnología o equipos, y en la actualización periódica de los conocimientos.

CAPÍTULO 2: DE LOS TRABAJADORES

Art. 10. Todos los trabajadores de la Empresa incluyendo a contratistas, proveedores, o cualquiera sea el caso; están obligados a cumplir las normas contenidas en este Reglamento y otras disposiciones complementarias. En este sentido:

- a) Los trabajadores, serán consultados antes que se ejecuten cambios en las actividades, funciones y en la organización del trabajo que puedan tener repercusiones en la seguridad y salud; si existiera falta de acuerdo entre las partes la decisión la tomará el empleador.
- b) Los trabajadores harán uso adecuado de todos los resguardos, dispositivos de seguridad y demás medios suministrados de acuerdo con el presente Reglamento, para su protección; obedecerán todas las instrucciones de seguridad establecidas por la Empresa.
- c) El Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene el derecho a participar en la identificación de riesgos o peligros que afecten la integridad humana.
- d) Los trabajadores tienen el derecho a ser transferidos en casos de accidentes de trabajo o enfermedad ocupacional a otro puesto que implique menor riesgo según evaluación del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- e) El trabajador debe de cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo, que se apliquen en el lugar de trabajo y con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
- f) El trabajador deberá cuidar y mantener en buen estado los instrumentos, materiales y equipos de cómputo, así como los equipos de protección personal requeridos según sea el caso.

- g) El trabajador no deberá operar o manipular equipos, instrumentos, etc. Sin la autorización respectiva.
- h) Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera.
- i) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como de los demás trabajadores que dependen de ellos durante las actividades laborales.
- j) Someterse a exámenes médicos a que este obligado por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral.
- k) Comunicar a la Empresa todo evento o situación que ponga en riesgo la seguridad y salud del trabajador, o posibles riesgos en las instalaciones físicas, debiendo adoptar inmediatamente las medidas correctivas del caso.
- l) Ningún trabajador intervendrá, cambiará, desplazará dañará o destruirá los dispositivos de seguridad o aparatos destinados para su protección, o la de terceros, ni cambiará los métodos o procedimientos adoptados por la Empresa.
- m) Mantener condiciones de orden y limpieza en todos los lugares de trabajo y en la realización de todas las actividades.
- n) Asistir en forma obligatoria a las capacitaciones y entrenamiento sobre la seguridad y salud en el trabajo.

CAPÍTULO 3: DE LOS GERENTES

Art. 11. El Gerente General cumplirá las siguientes Responsabilidades:

- a) Establecer y comunicar la política de la empresa en materia de Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- b) Asignar las responsabilidades que correspondan a cada nivel jerárquico de la Organización respecto al cumplimiento de la Seguridad, Salud y el Medio Ambiente, en el trabajo.
- c) Otorgar los recursos y facilidades necesarias para el desarrollo de los programas de Prevención de Riesgos, seguridad y salud en el trabajo.

Art. 12. Los Gerentes de área cumplirán lo siguiente:

- a) Incentivar a través de su participación activa, el cumplimiento de los estándares de las actividades programadas y efectuar las correcciones que resulten necesarias.
- b) Velar para que las empresas contratistas que laboren para nuestra Empresa, cumplan con los requisitos de seguridad, salud y medio ambiente exigidos.
- c) Facilitar el seguimiento de las medidas de control derivadas de las actividades preventivas, auto evaluaciones y auditorias.

CAPÍTULO 4: DE LOS JEFES DE AREAS

Art. 13. Los jefes de Área tienen los siguientes deberes y obligaciones:

- a) Estimular y controlar a través de su participación activa, el cumplimiento de los estándares de las actividades preventivas programadas y efectuar las correcciones que resulten necesarias.
- b) Realizar inspecciones y observaciones; así como constatar el cumplimiento del análisis de seguridad de los trabajos (AST's).
- c) Reportar, investigar y analizar los accidentes que ocurran en su área de responsabilidad.
- d) Reportar inmediatamente los accidentes que ocurran dentro de la empresa y estimular el reporte e investigación de los incidentes.
- e) Adoptar las medidas correctivas propuestas por la línea de supervisión derivada del programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f) Participar activamente en la elaboración de los procedimientos, normas y métodos de trabajos eficientes para su aprobación del Supervisor de seguridad y posterior difusión y aplicación.
- g) Verificar el cumplimiento de los Programas de Prevención de Riesgos de los Contratistas.

CAPÍTULO 5: DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Art. 14. Personal Administrativo tiene las siguientes obligaciones:

- a) Deberán cumplir las normas generales del REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, debiendo ser especialmente cuidadosos para realizar su trabajo de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- b) Informar inmediatamente a su supervisor o Jefe directo los accidentes, incidentes actos y condiciones sub-estándares.
- c) Usar correctamente los uniformes, material de trabajo y equipos adecuados de acuerdo a la labor que realiza.
- d) Informar y aportar sugerencias para hacer más seguros los lugares de trabajo.
- e) Participar en la elección del representante de los trabajadores al Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo.
- f) Colaborar activamente con el representante de los trabajadores del Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo.
- g) Participar en la investigación de accidentes e incidentes.

CAPÍTULO 6: DE LOS CONTRATISTAS

- Art. 15.** Toda empresa especial de servicios, intermediación laboral, contratista, sub-contratista y cooperativa de trabajadores para iniciar la prestación de servicios deberá garantizar a la empresa M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA, lo siguiente:
- a) Coordinación de la gestión en prevención de riesgos laborales.
 - b) Es obligación de los contratistas el cumplimiento estricto del presente reglamento.
 - c) Cumplir sin reservas ni dilaciones las instrucciones complementarias, derivados de los contratos de servicio suscrito con M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA, relativos a normas vigentes.
 - d) En caso de ocurrir algún accidente e incidente, el contratista deberá informarlo en forma inmediata a nuestra empresa.
 - e) Contratación de seguros de acuerdo a ley.
 - f) Cumplimiento de normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo
 - g) Durante la ejecución de la prestación de servicios será el área usuaria quien deberá verificar el cumplimiento de este reglamento.
 - h) Informar en caso de accidente o incidente peligroso al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme a lo dispuesto en La Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamentación.

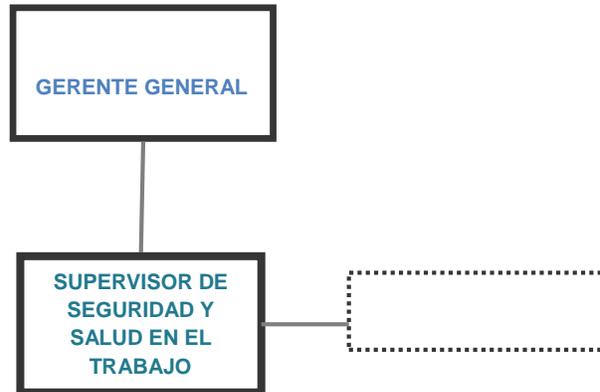
CAPÍTULO 7: DEL SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Art. 16.** La Empresa M & C S.A. AGENCIA DE ADUANAS, contará con un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo este por objetivo asesorar y orientar en el campo de la Seguridad y Salud a la Empresa y los trabajadores, vigilando el cumplimiento de lo dispuesto por el presente reglamento, promoviendo la prevención de accidentes, el trabajo seguro y actividades que protejan la salud del trabajador.
- Art. 17.** El Supervisor de Seguridad y Salud desarrolla sus funciones con sujeción a los señalado en el presente Reglamento, teniendo las siguientes funciones:
- a) Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como asegurar que todos los trabajadores conozcan los Reglamentos oficiales de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - b) Aprobar el programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra agencia de aduanas.
 - c) Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el programa anual en forma extraordinaria para analizar los accidentes existan o no dentro de la Empresa.

- d) Asegurar que los trabajadores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos, y demás materiales referentes a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.
- e) Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los accidentes, incidentes y enfermedades que ocurran en la Empresa, emitiendo las recomendaciones respectivas, a fin de que no vuelvan a ocurrir.
- f) Realizar inspecciones periódicas en las áreas de la Empresa, así como los equipos necesarios para cada operación.
- g) Hacer recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones relacionadas con la seguridad, velar porque se lleven a cabo y examinar su eficiencia.
- h) Vigilar el cumplimiento de los reglamentos oficiales, instrucciones, etc., relacionados con la seguridad de la Empresa.
- i) Procurar la colaboración de todos los trabajadores en el fomento de la seguridad.
- j) Estudiar las estadísticas de los accidentes en la Empresa.
- k) Cuidar que todos los nuevos trabajadores reciban la información sobre seguridad, instrucción y orientación adecuadas.
- l) Colaborar con los servicios médicos y de primeros auxilios.
- m) Aplicar las sanciones correspondientes al cumplimiento de artículos que se refiere el presente reglamento.
- n) Deberán elaborar y presentar los reportes de los accidentes de trabajo, así como los informes de investigación de cada accidente ocurrido y las medidas correctivas adoptadas a la Gerencia de nuestra empresa.
- o) Supervisar los servicios de seguridad, salud y asistencia al empleador y al trabajador.
- p) Reportar a la Gerencia de la empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, la siguiente información:
 - El accidente mortal o el incidente peligroso.
 - La investigación de accidentes mortal y medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de ocurrido.
 - Las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
 - Las actividades trimestrales del Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo.
 - Llevar en el Libro de actas el control del cumplimiento de los acuerdos.

Art. 18. ORGANIGRAMA

1. El Supervisor de Seguridad y Salud será elegido por los trabajadores de la empresa.
2. El Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo de preferencia deberán tener capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo.
3. La Empresa adoptará el siguiente organigrama lineal para el Supervisor:



Art. 19. SANCIONES

1. Los trabajadores que no cumplan con lo establecido en el presente reglamento serán sancionados por la Empresa de acuerdo a la gravedad de la falta, previa evaluación del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Las sanciones a las que se harán acreedores a los trabajadores que incumplan las siguientes normas son:
 - a. Amonestación escrita
 - b. Suspensión.
 - c. Las que se deriven del artículo 25° de la ley de productividad y Competencia Laboral DL. No 728 y / o de las leyes vigentes.

TITULO 4: PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO 1: PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Art. 20.** El Supervisor aprobará el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA. Este programa deberá ser elaborado por el mismo Supervisor de Seguridad y estar en relación a los objetivos contenidos en el presente Reglamento y a los otros elementos que garanticen un trabajo con medidas preventivas y sistemáticas contra los riesgos existentes en el puesto de trabajo.
- Art. 21.** Luego de haber analizado y seleccionado los objetivos, contenidos, acciones, recursos y otros elementos, el Jefe de Seguridad aprobará el Cronograma, estableciendo los mecanismos de seguimiento para el puntual cumplimiento del mismo. La Empresa prestará todo el apoyo para la ejecución del Programa Anual.

CAPÍTULO 2: SUPERVISION Y EVALUACION

- Art. 22.** La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, realizará inspecciones periódicas y auditorías a fin de comprobar si el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ha sido aplicado y está implementándose de acuerdo a lo establecido.
- Art. 23.** La revisión del sistema de gestión de la seguridad en el trabajo, se realizará por los menos una (01) vez al año. El alcance de la revisión debe definirse según las necesidades y riesgos presentes.
- Art. 24.** El Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, conjuntamente con la Dirección supervisará y evaluará los resultados obtenidos en las actividades realizadas en el mejoramiento de las condiciones de seguridad, según el cronograma establecido.

CAPÍTULO 3: MAPA DE RIESGOS

- Art. 25.** El Mapa de Riesgos es un plano de las condiciones de trabajo que puede emplear diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores en la Empresa del empleador y los servicios que presta.
- Art. 26.** El Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo elaborará una representación gráfica a través de símbolos de uso general o adoptados, indicando el nivel de explotación ya sea bajo, mediano o alto, de acuerdo a la información recopilada, la misma que será publicada en un lugar visible de la Empresa, para que el personal tenga conocimiento de los riesgos a que está expuesto en las diferentes áreas.
- Art. 27.** La vigencia y periodicidad del mapa de riesgo está en función de:
- a. Modificaciones en la infraestructura.
 - b. Nuevas Tecnologías.

CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACION DE REGISTROS Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION

- Art. 28.** La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, cuenta con los registros y documentos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en función de sus necesidades, tales como:
- a. El registro de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que se deben constar a investigación y las medidas correctivas.
 - b. El registro de exámenes médicos ocupacionales.
 - c. El registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos.
 - d. El registro de inspecciones internas de seguridad y salud.
 - e. El registro de estadísticas de seguridad y salud.
 - f. El registro de equipos de seguridad o emergencia.
 - g. Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.
 - h. Registro de auditorías.
 - i. El registro de las investigaciones y medidas correctivas adoptadas en cada caso contienen.
 - j. Causas del accidente o incidente.
 - k. Actos inseguros.
 - l. Documentación del Sistema de Gestión

TITULO 5: ESTANDARES DE SEGURIDAD Y SALUD EN LAS ACTIVIDADES

CAPÍTULO 1: CRITERIOS GENERALES

- Art. 29.** Los colaboradores no deberán arrojar basura al suelo sino en los lugares especiales acondicionados para ellos.
- Art. 30.** Utilizar los equipos de protección personal para el personal que lo requiera y el uniforme de trabajo designado por la empresa.
- Art. 31.** Mantener cerrados los cajones de los escritorios mientras no sean utilizados.
- Art. 32.** Levantar los objetos del suelo, a fin de prever que algún objeto pueda provocar un accidente.
- Art. 33.** No fumar o prender fuego en los interiores de las oficinas.
- Art. 34.** No provocar exceso de ruido, que perturben las actividades de las demás personas.
- Art. 35.** La reparación de equipos o artefactos, deberá ser realizado por personal idóneo en esas actividades.
- Art. 36.** Informar toda condición insegura que exista en su puesto de trabajo.
- Art. 37.** No realizar ninguna conexión eléctrica provisional, debiendo comunicar al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Gerencia de la empresa, antes de realizarla.
- Art. 38.** No sobrecargar los tomacorrientes con exceso de cables eléctricos.
- Art. 39.** Al terminar su jornada diaria, dejar apagadas las computadoras y todo aquello que funcione con energía eléctrica.
- Art. 40.** Los colaboradores, antes de finalizar la jornada de trabajo, deberán dejar limpios y ordenados sus puestos de trabajo.
- Art. 41.** Prestar atención al trabajo y evitar descuidos o distracciones.
- Art. 42.** Al utilizar las escaleras, se deberá utilizar todos los peldaños, sin distraer la vista y utilizando los pasamanos.
- Art. 43.** El trabajador deberá limpiar o comunicar al personal de limpieza inmediatamente cualquier tipo de basura que obstaculice las vías de tránsito en el puesto de trabajo.
- Art. 44.** Los trabajadores tienen prohibido el consumo de bebidas alcohólicas, consumo de tabaco, consumo de sustancias estupefacientes, medicamentos que den somnolencia en el horario de trabajo y dentro de las instalaciones de la empresa.
- Art. 45.** Los trabajadores tiene prohibido correr en el lugar de trabajo.
- Art. 46.** Cuando se haga uso de una silla giratoria con ruedas, está prohibido de trasladarse de un lado a otro sentado en la ella, inclinarse o reclinarse hacia atrás.
- Art. 47.** El trabajador reportará al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo las situaciones de peligro para que sean evaluadas.
- Art. 48.** Acatar las normativas y señales de seguridad ubicadas en las instalaciones.
- Art. 49.** El trabajador tiene prohibido realizar actividades para las cuales no está capacitado y/o autorizado.

CAPÍTULO 2: AREA DE OPERACIONES

Art. 50. Actividades:

Revisión de las operaciones y coordinaciones con los clientes de la agencia de aduanas tales como:

- Asignación de un Sectorista para el manejo de sus operaciones, quien le brindará asesoría y coordinará todas las actividades para llevar a cabo el despacho aduanero satisfactoriamente.
- Revisión Técnica de la documentación del despacho previo al arribo o salida del medio de transporte
- Clasificación arancelaria realizada por un pull de especialistas.
- Reconocimiento Previo
- Elaboración y numeración de la DUA. (Todos los regímenes Aduaneros)
- Contamos con personal de campo en cada uno de los terminales de almacenamiento para la gestión del retiro o ingreso de las mercancías.
- Manejo de Operaciones Temporales, Drawback, Reposición de Mercancías en Franquicia, Duty Free.
- Elaboración de los Cuadros de Insumo Producto.
- Seguimiento de cada etapa del Despacho, información en tiempo real a través de nuestra página Web, comunicación permanente.

Art. 51. Peligros: Exposición herramientas cortantes, Exposición de riesgo en almacenes y movilización hacia ellos, Postura inadecuada.

Art. 52. Riesgos: Disergonómico, Físico y Locativo.

Art. 53. Estándar / Recomendación:

1. Se deberá de prestar atención cuando se trabaje con herramientas punzo cortantes, evitando distracciones.
2. Cuando se tenga que trabajar en contenedores fríos se deberá tener puesto la casaca adecuada para ese trabajo, se deben evitar las distracciones y portar con el equipo de protección personal para la actividad respectiva.
3. Difundir los cuidados sobre postura adecuada según las actividades a realizar.
4. Se debe estar atento en los almacenes del cliente de los montacargas, autos, cualquier tipo de transporte
5. El personal de operaciones visitará los almacenes del cliente con el respectivo EPP que la empresa se lo ha designado. De no ser así será sancionado por la empresa de acuerdo a las normativas internas.
6. Al trabajar en las Pcs. asignadas deberán mantener la postura adecuada y la distancia respectiva para prevenir daños a los ojos y dolores lumbares.
7. Conectar los enchufes con las manos secas

8. Evitar tener cables sueltos por el área asignada para evitar tropiezos y caídas.
9. Colocar los teclados de la PC en la carrilera del escritorio. Si la tiene sobre el tablero elevar el nivel de altura de la silla para que los brazos se encuentren en posición 90 grados.
10. Contar con sillas ergonómicas.
11. Si se movilizan con medios de transporte convencionales, tener cuidado al cruzar las pistas, colocándose en los paraderos de los autobuses. No corra y evite accidentes de tránsito, siendo siempre cuidadoso por dónde camina y se ubica.
12. Si sufriera actos de robo y asalto, no intente defenderse. Procure caminar por zonas seguras de alto tránsito.
13. Maneje su agenda de actividades con la holgura necesaria a fin de evitar accidentes durante en el trabajo de campo tanto para las reuniones operativas como trabajos de despacho y supervisión.
14. Si se realiza carga y descarga el personal deberá utilizar su equipo de protección personal para protección del cuerpo.
15. Si maneja vehículos, debe mantener la unidad en revisión constante y verificar que los asientos cumplan las condiciones básicas de ergonomía, tanto como el cinturón de seguridad y niveles de aceite, agua, líquido de frenos y aire de las llantas.

Art. 54. Condiciones Ambientales: Limpieza de herramientas, Limpieza del uniforme de trabajo.

Art. 55. Condiciones del Local: Mantenimiento y limpieza de pisos y mobiliario asignado al área.

CAPÍTULO 3: AREA COMERCIAL

Art. 56. Actividades:

1. Realización de las ventas de la empresa
2. Visitas a los clientes para ofertar los productos de la empresa.
3. Valorizaciones y tarifas
4. Trabajo en la Pc. de la empresa.

Art. 57. Peligros: Exposición al tránsito, manejo de vehículo, Postura inadecuada.

Art. 58. Riesgos: Disergonómico, Físico y Locativo.

Art. 59. Estándar / Recomendación:

1. Se deberá de prestar atención cuando se traslade a las reuniones fuera de oficina, manteniendo el tiempo necesario para prevenir apresuramiento y lesiones por caídas o golpes al caminar o al bajar del vehículo, inclusive accidentes de tránsito.

2. El personal femenino no deberá usar calzado con tacones altos para prevenir lesiones y caídas, así como enfermedades profesionales.
3. Si manejan vehículos deberán contar con la unidad y el chofer con sus respectivos permisos y autorizaciones para circulación y prevención de accidentes, realizando el manejo a la defensiva y con velocidades máximas exigidas, con la holgura respectiva de tiempo para trasladarse de un lugar a otro.
4. Difundir los cuidados sobre postura adecuada según las actividades a realizar.
5. Al trabajar en las Pc's. asignadas deberán mantener la postura adecuada y la distancia respectiva para prevenir daños a los ojos y dolores lumbares.
6. Si ingresan a instalaciones industriales de los clientes deberán usar los EPP's exigidos según exigencias de los mismos.
7. Colocar los teclados de la PC en la carrilera del escritorio. Si la tiene sobre el tablero elevar el nivel de altura de la silla para que los brazos se encuentren en posición 90 grados.
8. Contar con sillas ergonómicas.
9. Si se movilizan con medios de transporte convencionales, tener cuidado al cruzar las pistas, colocándose en los paraderos de los autobuses. No corra y evite accidentes de tránsito, siendo siempre cuidadoso por dónde camina y se ubica.
10. Si sufriera actos de robo y asalto, no intente defenderse. Procure caminar por zonas seguras de alto tránsito.
11. Si maneja vehículos, debe mantener la unidad en revisión constante y verificar que los asientos cumplan las condiciones básicas de ergonomía, tanto como el cinturón de seguridad y niveles de aceite, agua, líquido de frenos y aire de las llantas.

Art. 60. Condiciones Ambientales: Limpieza de las áreas de trabajo.

Art. 61. Condiciones del Local: Mantenimiento y limpieza de pisos y mobiliario asignado al área.

CAPÍTULO 4: ÁREA LIMPIEZA

Art. 62. Actividades:

1. Limpieza de las instalaciones de la empresa

Art. 63. Peligros: Exposición a los materiales de peligrosos para desinfección y limpieza en general de la oficina

Art. 64. Riesgos: Disergonómico, Físico y Locativo.

Art. 65. Estándar / Recomendación:

12. Se deberá realizar la limpieza con EPP's, conociendo los materiales a utilizar dentro de la oficina.

13. No caminar por lugares húmedos después de la limpieza.
14. Si no puede trasladar los muebles de un lugar a otro solicitar ayuda.
15. No limpiar los equipos eléctricos ni manipular los enchufes con las manos húmedas o mojadas.
16. Al realizar la limpieza de pisos deberán mantener la postura adecuada para prevenir dolores lumbares.

Art. 66. Condiciones Ambientales: Uso de aerosoles.

Art. 67. Condiciones del Local: En buen estado.

CAPÍTULO 5: IMPLEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

Art. 68. Los equipos de protección personal serán designados para el área de Almacén considerando los siguientes esenciales y obligatorios en su uso:

- Protector de cabeza
- Zapatos de seguridad
- Lentes de seguridad claros
- Uniforme de trabajo.

Art. 69. Protección Craneal:

Es obligatorio de uso de casco anti choque para todo trabajador que ejecute trabajos en los almacenes o áreas a nivel del suelo; asimismo su uso es obligatorio cuando las condiciones de trabajo entrañan riesgos de electrocución o golpes. Para la protección del cráneo la empresa deberá proporcionar a los trabajadores u otras personas que tengan acceso al lugar de trabajo los cascos de seguridad correspondientes el cual deberá contar con un barbiquejo para mantenerlo siempre sujeto a la cabeza del trabajador.

Art. 70. Calzado de Seguridad.

La protección del calzado es importante, puesto que el personal que visita almacenes está expuesto a daños en pies y entepiernas, caída de objetos, etc. se realizan en ella, para protegerlos según sea el caso contra:

- a. Impactos, aplastamientos y golpes: se usará calzado con puntera de seguridad (puntera reforzada) para la protección de los dedos.
- b. Líquidos corrosivos o químicos: se empleará calzado de neoprene para ácidos, grasas, gasolina y otros, o similar.

Art. 71. Protección Visual.

Los equipos de protección visual, tales como gafas o anteojos, son necesarios en trabajos donde existen riesgos para la vista por impacto de partículas volantes, salpicadura de líquidos o polvos, o por energía radiante.

Art. 72. Ropa de trabajo.

Todo trabajador que esté sometido a riesgo de accidente o enfermedad profesional, o en razón de aquellas actividades que imponen la obligación de distinguirse de personas ajenas a la empresa, está obligado al uso de ropa de trabajo que será proporcionada por la empresa o contratista para la cual presta sus servicios.

Art. 73. La empresa proveerá los EPP adecuados para sus trabajadores, debiendo cumplir con este artículo las empresas contratistas.

Art. 74. Los implementos de protección personal deben ser usados durante las horas de trabajo de acuerdo a la ocupación del trabajador.

Art. 75. El trabajador es responsable por el debido y adecuado uso de su equipo de protección personal, como del buen estado de conservación y mantenimiento del mismo, solicitando su cambio cada vez que sea necesario.

Art. 76. Todo implemento de seguridad será cambiado si presenta un desgaste normal por el uso; si ha sido deteriorado negligentemente se cambiará a cuenta de trabajador.

TITULO 6: ESTANDARES DE CONTROL DE PELIGROS EN LAS ACTIVIDADES CONEXAS

CAPÍTULO 1: ESTANDARES DE SEGURIDAD EN OFICINAS

Art. 77. El Jefe de cada área mantendrá las mejores condiciones de seguridad, salud y protección al trabajador contra posibles riesgos dentro de sus oficinas y de manera general deberá tener en cuenta que:

- a. Los locales y espacios de las áreas de trabajo deberán mantenerse en buen estado de aseo a fin de que se realicen con normalidad las actividades propias del trabajo.
- b. El jefe de área o puesto de trabajo dispondrá de recipientes o depósitos con tapas para la basura o residuos, los cuales estarán debidamente ubicados.
- c. En todos los ambientes de trabajo habrá iluminación del tipo natural, artificial o mixta apropiada a las actividades. De preferencia se empleará la iluminación natural y se intensificará con iluminación artificial.

Art. 78. Está prohibido:

- a. Fumar o prender fuego en los interiores de las oficinas.
- b. Provocar exceso de ruido, que perturben las actividades de las demás personas.
- c. La reparación de equipos o artefactos de uso administrativo deteriorados por personal no idóneo.

Art. 79. El Personal de Oficina debe tener en cuenta:

- a. Los muebles y enseres estarán distribuidos de modo tal que permitan el libre acceso hacia las salidas.
- b. Conocer las zonas de seguridad, las escaleras y las rutas de escape.

- c. Reportar las averías de los servicios higiénicos, tomacorrientes en mal estado y alumbrado.
- d. Evitar el exceso de documentos innecesarios (causa de incendios).
- e. Dejar siempre sobre el escritorio o en lugares seguros los objetos (puntiagudos, punzo cortantes y otros) que puedan causar una lesión.
- f. Para alcanzar objetos de lugares elevados, se debe usar una escalera u otro dispositivo seguro.
- g. Evitar dejar objetos pesados al borde de los escritorios, estos podrían caer accidentalmente y producir una lesión.
- h. Siempre que se derrame un líquido en el piso limpiarlo inmediatamente.
- i. Mantener los cajones de muebles cerrados cuando no se están utilizando.
- j. Abrir los cajones de los muebles uno por uno.
- k. Fijar los estantes nivelados y en forma segura.
- l. No sobrecargar la toma de corriente.
- m. Mantener su ambiente de trabajo en condiciones de orden y limpieza.
- n. Terminada la jornada de trabajo se apagará todo equipo eléctrico o de alumbrado de las oficinas y se guardarán o depositarán los documentos en los gaveteros, archivadores y armarios o lugares adecuados para tal fin, los cuales se mantendrán siempre cerrados.
- o. Asegurarse de que su plano de trabajo no esté a un nivel demasiado alto o demasiado bajo. La altura del escritorio o del tablero de la mesa debe permitir el suficiente espacio para acomodar las piernas, de modo de facilitar los ajustes de la postura para el trabajador sentado, a la vez que también permite un ángulo de 90° a 100° para el codo.
- p. No debe utilizarse calentadores eléctricos de agua, en los puestos de trabajo, éstos podrán ser utilizados sólo en las áreas destinadas para cafeterías o en áreas exclusivas dentro de oficinas autorizadas para ello, lejos de materiales combustibles tales como cortinas, papeles, etc. Deberán utilizarse calentadores de diseño reciente que estén equipados con interruptores que automáticamente apagan el aparato si este llegara a voltearse.
- q. No se deberán tomar bebidas ni ingerir alimentos en los escritorios de trabajo.
- r. Los ventiladores que sean utilizados en las áreas de trabajo y que se encuentren al alcance de la mano deberán poseer protectores.
- s. Las oficinas deberán contar con la iluminación adecuada para el desarrollo de las actividades. Cuando la iluminación natural no es suficiente se proveerá de luz artificial, con un mínimo de luces de conformidad al ambiente o actividad que desarrolle.
- t. Utilizar al máximo la luz natural, que ingresa a través de ventanales, los cuales deben permanecer limpios y libres de obstáculos. Regule el ingreso excesivo de luz mediante persianas o cortinas.

- u. Las luminarias deberán suministrar una distribución uniforme, llevarán rejillas o pantallas difusoras para evitar el deslumbramiento.
- v. La temperatura en todas las instalaciones de la empresa se mantendrá durante las horas de labor a un nivel que no sea perjudicial para la salud de los trabajadores ya sea por medios naturales o artificiales, debiendo evitarse el estrés térmico.
- w. En los locales de trabajos cerrados, se mantendrán por medios naturales y/o artificiales, condiciones atmosféricas adecuadas para evitar el insuficiente suministro de aire, el aire viciado y las corrientes dañinas.
- x. Los empleados que usen computadoras por periodos largos de tiempo deberán tener en cuenta lo siguiente:
 - Mantener la espalda recta con los pies descansando firmemente sobre el suelo.
 - Colocar el monitor de tal forma que los ojos del operador estén a nivel con la parte superior de la pantalla del monitor.
 - Ubicar el monitor de forma tal que se evite el reflejo de luz desde una ventana y/o fluorescentes.
 - Deberán ajustar con frecuencia su posición, o la del monitor, para evitar la rigidez de los músculos, cambiando de posición tanto visual como corporal a una frecuencia adecuada, para evitar el estrés.
 - Durante el trabajo con Computadoras personales pueden producirse molestias en la nuca, cabeza, brazos y columna vertebral como resultado de posturas excesivamente estáticas y a veces, forzadas, para lo cual se recomienda interrumpir el trabajo brevemente cada cierto tiempo, incluso realizar algunos ejercicios de relajación y estiramiento.

CAPÍTULO 2: VEHICULO DE TRANSPORTE

- Art. 80.** El empleador tiene establecido para el manejo de Vehículos lo siguiente:
- a. El conductor del vehículo es el responsable del personal que traslada y sólo iniciará su recorrido, después que él y todos sus ocupantes se hayan colocado el cinturón de seguridad.
 - b. El conductor es el único responsable del cumplimiento del Reglamento Oficial de Tránsito y de las Normas de Seguridad Vial Vigentes.
 - c. Tener licencia de la categoría de acuerdo al vehículo a conducir según la normatividad de tránsito vigente.
 - d. Haber aprobado los cursos de manejo defensivo y primeros auxilios entre otros.
 - e. Presentarse y mantenerse en sus labores en las mejores condiciones físicas.
 - f. Someterse periódicamente a exámenes médicos y de actitudes psicofísicas, que garantice el buen desarrollo de su trabajo.
 - g. Determinar el itinerario a seguir antes de iniciar el recorrido.

- h. Conocer el empleo de los equipos de emergencia (botiquín, extintores, señales para el tránsito, entre otros) y la ubicación de las clínicas y hospitales donde conducir al personal en caso de accidente.

Art. 81. En el proceso de Conducción de vehículos deben tener en cuenta:

- a. El conductor de los vehículos motorizados es responsable de la operación segura del mismo.
- b. Antes de iniciar la operación de retroceso, el conductor deberá inspeccionar el entorno de su vehículo dando una vuelta alrededor del mismo, observando las siguientes condiciones:
 - Niños jugando cerca o en las inmediaciones del vehículo.
 - Juguetes u otros objetos de terceros que puedan estar cerca al desplazamiento en retroceso.
 - Cajas de herramientas, equipos, materiales, tacos que no han sido recogidos y puestos en el vehículo.
- c. El conductor deberá posicionarse de tal forma de tener la mejor visibilidad posible y hará uso de los espejos laterales adecuadamente regulados.
- d. Si el conductor no está seguro que el camino está despejado debido a la presencia de niños jugando, peatones en la zona u obstáculos de difícil control; deberá solicitar el apoyo de un miembro del equipo de trabajo para efectuar la maniobra de retroceso con seguridad.
- e. En todos los casos, los pasajeros deberán prestar su apoyo al conductor en las maniobras de retroceso.

TITULO 7: ESTANDARES DE CONTROL DE PELIGROS EXISTENTES Y RIESGOS EVALUADOS

CAPÍTULO 1: INSTALACIONES CIVILES

Art. 82. CONSERVACIÓN DE LOS LOCALES DE TRABAJO:

1. **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, cuenta con instalaciones de construcción segura y firme de material de concreto reuniendo las normas técnicas respectivas.
2. Las instalaciones han sido evaluadas e Inspeccionadas por Defensa Civil, quienes autorizan el funcionamiento del local de la empresa **M&C S.A. AGENCIA DE ADUANAS**
3. La Empresa se compromete a mantener el local con todas las medidas de seguridad para los trabajadores en todas las áreas y actividades internas en las instalaciones.

Art. 83. TERRENOS, CONSTRUCCIONES, MODIFICACIONES Y REPARACIONES

1. **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, realiza modificaciones en sus instalaciones para lograr una mayor comodidad a sus empleados, y mejorar el sistema de seguridad, ya que cuenta con amplio espacio en sus instalaciones.
2. Cuando se realice algún tipo de construcción, reparación o modificación se deberá realizar sin que afecte la salud del trabajador, ni afecte su puesto de trabajo.
3. Las modificaciones en los puestos de trabajo deberán ser comunicadas con anterioridad al trabajador.

Art. 84. PISOS DE LAS INSTALACIONES

1. La Empresa se compromete a dar mantenimiento y arreglar de ser necesario, partes de los pisos que estén afectados.
2. En la empresa los pisos son alfombrados, dando un mantenimiento con aspiradoras para evitar la estancia de organismos que afecten a la salud.
3. Se colocarán letreros de precaución cuando los pisos se encuentren en proceso de limpieza o haya caído algún líquido.

Art. 85. PASILLOS

1. El ancho mínimo que debe tener cualquier pasillo es de 0.60 m. debiendo estar libre en todo momento.
2. Los enchufes eléctricos o de teléfono no deben sobresalir de sus bases invadiendo el espacio de tránsito.
3. Deberá evitarse que los cajones de los archivadores y escritorios ubicados en las oficinas de la empresa sean abiertos hacia los pasillos ni mantenerlos abiertos por un tiempo prolongado.
4. Las escaleras deberán estar debidamente señalizadas. Asimismo, se deberá mantener iluminación adecuada a fin de garantizar el uso seguro de la misma.
5. Está prohibido bajar las escaleras corriendo o saltando escalones, debiendo apoyarse en los pasamanos para evitar caídas.
6. Se utilizan las instalaciones para el tránsito de los trabajadores, personal administrativo, de limpieza, etc., quedando prohibido su uso para juegos o tránsito de material riesgoso para la salud y seguridad del personal.

Art. 86. PUERTAS

1. Las puertas son abiertas de acuerdo a las disposiciones de DEFENSA CIVIL.
2. Si la puerta es de un material opaco y son abiertas hacia los pasillos, el espacio batido por la misma al abrirse se puede delimitar con una cinta amarilla y negra o con un color brillante.
3. De contar con puertas de vidrio para acceso a las instalaciones de las diversas áreas, deberán estar provistas de algún diseño o motivo pegado a 1.40m del suelo aproximadamente, con el fin de evitar que el personal se tropiece con ellas, al no advertir su existencia.

Art. 87. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS ELÉCTRICOS.

1. Se deberá evitar que los cables y enchufes de los equipos eléctricos crucen pasillos, por lo que se colocarán de manera tal que eviten los peligros de tropezos o caídas.
2. Los tomacorrientes deberán ser instalados en los lugares adecuados para evitar el uso de extintores.
3. Se deberá evitar el uso de adaptadores que sobrecarguen los tomacorrientes (evitar conectar varios equipos al mismo tomacorriente).
4. Los cordones o las máquinas o equipo mismos deberán tener conmutadores para evitar tener que desenchufarlos para ser apagados o prendidos.
5. Los tomacorrientes serán del tipo bipolar con toma de tierra (tres contactos), con el fin de que tengan línea a tierra y estén instalados de tal manera que no quede ninguno de los elementos conductores sin conexión. Además la cubierta deberá estar bien ajustada para evitar cualquier descarga o lesión por choque eléctrico.
6. Si algún trabajador detecta alguna instalación eléctrica defectuosa, deberá comunicarlo de inmediato al Responsable de Mantenimiento o a algún miembro del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo; quienes luego deberán informar lo sucedido a la Gerencia de la empresa; si la falla no es grave se solucionará en el momento por el personal asignado de mantenimiento de la empresa, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en el presente Reglamento; de lo contrario se comunicará con la empresa contratista si se trata de un incidente mayor.

CAPÍTULO 2: HIGIENE DE LOCALES: CONDICIONES AMBIENTALES

Art. 88. ILUMINACIÓN

1. Todos los lugares de trabajo y tránsito están dotados de suficiente Iluminación natural y artificial para que el trabajador pueda efectuar sus labores con seguridad y sin daño para la vista.
2. Se realiza una limpieza periódica y renovación de fluorescentes en caso es necesario.
3. Se tiene luces de emergencia colocadas dentro del perímetro de la empresa.
4. Los fluorescentes contienen dos focos dobles como mínimo.

Art. 89. TEMPERATURA Y HUMEDAD

1. Se mantiene, por medios naturales y artificiales, las condiciones que aseguran un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores.
2. La Empresa dispone de un sistema de ventilación general natural, artificial (aire acondicionado) y forzada, cuenta con extractores ubicados en forma estratégica para mantener los niveles de temperatura adecuados en ciertas áreas de la Empresa como la sala de conferencia, auditorio, etc.

3. Se realiza el mantenimiento correspondiente de los equipos en forma periódica de acuerdo al plan de mantenimiento ya establecido por la Empresa.

CAPÍTULO 3: SERVICIOS HIGIENICOS

Art. 90. NUMERO DE W.C., LAVATORIOS, DUCHAS, URINARIOS, BEBEDORES.

Estarán provistos permanentemente de papel higiénico y de recipientes especiales y cerrados para depósito de desechos.

UNISEX	
W.C	1
LAVADEROS	1
URINARIOS	-

1. Los baños tienen ductos y extractores lo cual viabiliza la salida de aire sin llegar a los lugares de trabajo.
2. Las puertas impiden totalmente la visibilidad desde el exterior y están provistas de cierre interior.
3. Se mantienen con las debidas condiciones de limpieza, desinfección y desodorización.
4. Los urinarios y excusados se mantienen limpios diariamente en forma permanente, logrando apropiadas condiciones de limpieza y desinfección.
5. Se realiza el mantenimiento respectivo de acuerdo al programa de mantenimiento de la Empresa.

CAPÍTULO 4: SERVICIOS ESPECIALES

Art. 91. VESTUARIOS

1. El personal de Limpieza por terceros utiliza como vestuario los servicios higiénicos de la empresa para las actividades que desempeña.

2. El personal cuenta con su propio uniforme de trabajo.

Art. 92. LIMPIEZA INDIVIDUAL.

El buen orden y limpieza en todo centro de trabajo promueve entre los trabajadores una muy eficiente seguridad y un medio ambiente de trabajo más satisfactorio.

1. Cada escritorio cuenta con un tacho de basura en las oficinas administrativas, baños, comedor, etc.
2. Los trabajadores antes de finalizar la jornada de trabajo deberán dejar limpios y ordenados sus puestos de trabajo.
3. Las áreas de trabajo deberán mantenerse siempre en buen estado de limpieza.
4. La limpieza se realiza cada dos días para toda la empresa.
5. Las operaciones de limpieza se realizaran con mayor esmero en los lugares ocupados por los equipos de cómputo, mesas de trabajo, aparatos o dispositivos, cuya utilización ofrezca mayor peligro.
6. Como material de limpieza se emplean preferentemente líquidos desinfectantes, aromatizantes, líquidos abrillantadores, lejías, ácido muriático, y alcohol isopropílico para los equipos de cómputo.
7. La limpieza de ventana se efectúa, con la regularidad e intensidad necesaria de acuerdo al programa de mantenimiento.
8. Para las operaciones de limpieza se dotará al personal de herramientas, ropa de trabajo adecuada y equipo de protección personal.
9. Los equipos para hacer la limpieza son aspiradoras y pulidoras etc.

CAPÍTULO 5: RESGUARDO DE MAQUINAS

Art. 93. RED DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA (TABLEROS ELÉCTRICOS)

1. Las Instalaciones eléctricas son de Baja Tensión 220 V. Reciben mantenimiento externo por la empresa edelnor.
2. La empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, no cuenta con un pozo a tierra.
3. El cableado realizado dentro de las instalaciones de nuestras oficinas cuenta con los conductos calificados de PVC según los sistemas de recorrido eléctrico instalados dentro de la empresa.

CAPÍTULO 6: PELIGROS DERIVADOS DEL USO DE LA CORRIENTE ELÉCTRICA

Art. 94. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE INSTALACIÓN

Todos los equipos e instalaciones eléctricas deberán ser instalados y conservados de manera que prevengan a la vez el peligro de contacto con los elementos a tensión y el riesgo de incendio.

Art. 95. OBTENCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Solo se podrá obtener energía eléctrica de toma corrientes, empleándose para tal fin enchufes adecuados, sólidos y aislados, quedando terminantemente prohibido efectuar conexiones directamente de los tableros de distribución, llaves generales y/o emplear alambres sueltos para dichas conexiones.

Art. 96. HERRAMIENTAS PARA TRABAJOS ELÉCTRICOS

1. Los trabajos eléctricos serán realizados por una empresa contratista, pero los trabajos menores los podrá realizar personal designado por el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Para trabajos eléctricos domésticos, sólo se utilizarán alicates, destornilladores, saca fusibles y demás herramientas manuales similares que se encuentran debidamente aisladas u aprobadas por nuestra la empresa.
3. Antes de proceder a reemplazar fusibles defectuosos, deberá desenergizarse el circuito que corresponda. Así como al cambiar fluorescentes o bombillas de luz.

Art. 97. REQUISITOS PARA CUMPLIRSE CONTRA CONTACTOS DIRECTOS.

1. Distancias Mínimas

Las partes activas de la instalación se encuentran a una distancia suficiente del lugar donde las personas se encuentran o circulan para evitar un contacto fortuito.

2. Interposición de obstáculos

Se ha interpuesto los elementos que impidan todo contacto accidental con las partes activas de la instalación de la empresa. La eficacia de los obstáculos debe estar asegurada por su naturaleza, su extensión, su disposición, su resistencia mecánica y si fuera necesario por su aislamiento.

3. Recubrimientos

Las partes activas de la instalación están recubiertas con aislamiento apropiado que conserva sus propiedades durante su vida útil y limita la corriente de contacto directo.

Art. 98. REQUISITOS PARA CUMPLIRSE CONTRA CONTACTOS INDIRECTOS.

Instalaciones con tensiones Superiores a 200 voltios con relación a tierra.

Protección de Clase A

Se utilizan recubrimientos de las masas con aislamiento de protección: exterior del aparato o maquinaria del lugar de trabajo operativo.

Se utilizan conexiones Equipotenciales.

Protección de Clase B

Puesta a tierra de las masas y dispositivos de corte por tensión de defectos.

CAPÍTULO 7: ACCIDENTES DE TRABAJO

Art. 99. CAUSALIDAD DE LOS ACCIDENTES.

Los empleados cuentan con la implementación necesarios ante posibles incidentes y/o accidentes por el mal uso de las máquinas y / o herramientas que se utilizan en las instalaciones de la empresa, siguiendo el plan de seguridad de forma adecuada.

1. Fundamentos:

1.1. Análisis del origen de las causas de riesgo que involucran un accidente dentro de las instalaciones de la empresa **M&C S.A. AGENCIA DE ADUANA.**

1.2. Se considera accidente de trabajo a toda lesión orgánica o funcional que en forma violenta o repentina sufran los trabajadores, debido a causas externas a la víctima o al esfuerzo realizado por esta y que origine una reducción temporal o permanente en su capacidad de trabajo produzca su fallecimiento.

1.3. Asimismo se considera accidente de trabajo:

- El que sobrevenga en la ejecución de las actividades y/o funciones del trabajador (propio o contratado) en las oficinas administrativas y/o instalaciones de la empresa. También se considerará accidente así se haya suscitado fuera del horario de trabajo.
- El que sobrevenga antes, durante y en las interrupciones del trabajo.
- El que sobrevenga por acción de tercera persona, o por acción del colaborador o del otro trabajador durante la ejecución del trabajo.

2. Los factores humanos son las omisiones o faltas a un método de trabajo establecido, por parte del trabajador ya sea por negligencia o por característica mental o física del individuo, tomando en cuenta:

- Distracción al compañero de trabajo.
- Mal uso de herramientas manuales
- Mal funcionamiento de equipos y maquinas
- No usar los implementos de seguridad requeridos para dicho fin.

3. Como efectuar la encuesta y toma de datos de la investigación.

La encuesta se realizará en un formato simple indicando a cada uno de los encuestados (personal que utiliza diariamente las instalaciones de la Empresa) para interpretar los factores de riesgo que sientan en su rutina diaria y poder prevenirlos en conjunto.

4. Análisis de los datos obtenidos.
Los datos obtenidos servirán de filtro para futuras tomas de acciones en mejora continua de la seguridad y prevención de riesgos y salud del trabajador
5. Aprovechamiento de la información.
Se obtienen estadísticas y reportes de siniestralidad, pendientes y mejoras de las mismas.

Art. 100. NOTIFICACIÓN DE LOS ACCIDENTES

1. Fundamentos

Todo accidente de trabajo por más leve que sea deberá ser informado a la brevedad posible al jefe de seguridad.

2. Proceso de notificación

La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, comunicará al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Ministerio de Trabajo de todos los accidentes de trabajo mortales dentro de las 24 horas de ocurrido el incidente.

3. Responsable de la notificación

La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, comunicará al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo como responsable de cualquier incidente peligroso, que exponga en riesgo al trabajador y por consecuencia a toda la población de la Empresa, dentro de las 24 horas de producido, utilizando los formatos otorgados por el Ministerio de Trabajo.

Art. 101. REGISTROS DE ACCIDENTES DE TRABAJO

1. Fundamento

- a. Mantener informado al Supervisor de Seguridad y Salud en el trabajo sobre los sucesos y siniestros ocurridos durante el período anual.
- b. Analizar las causas y soluciones inmediatas.
- c. Se evalúan las responsabilidades involucradas en la Empresa y trabajadores en conjunto a fin de prevenir el índice de accidentes.
- d. Análisis estadístico de los accidentes.
- e. A través de los registros se tendrá un informe estadístico en forma anual de los incidentes y/o accidentes que pudieran ocurrir a fin de averiguar las causas y rectificar los procesos o circunstancias que conllevaron al hecho.
- f. Índice estadístico de accidentes.
- g. Involucrar a la Empresa y trabajadores en conjunto a fin de prevenir el índice de accidentes.
- h. Los registros se deberán tener almacenados por un mínimo de 20 años.

Art. 102. ENFERMEDADES OCUPACIONALES

1. Se considera enfermedad ocupacional a todo estado patológico crónico que sufra el trabajador y que sobrevenga como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña o hubiese desempeñado.
2. Se tendrá los registros correspondientes a los exámenes médicos en forma periódica una vez al año de todo el personal.

TITULO 8: PREPARACION Y RESPUESTA PARA CASOS DE EMERGENCIA

CAPÍTULO 1: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Art. 103. PREVENCIÓN DE INCENDIOS

1. La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, estará provista de suficiente equipo para la extinción de incendios.
2. La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, cuenta con Extintores (PQS).
3. Los equipos e instalaciones que presenten grandes riesgos de incendio deberán ser instalados en lugares que resulten fáciles de ser aislados en caso se lleve a cabo el siniestro.
4. La Empresa entrenará a los trabajadores en el uso correcto de los extintores.

Art. 104. PASILLOS, PASAJES, PASADIZOS Y CORREDORES

1. El ancho de los pasillos en el interior de la Empresa no será menor de 1.20 m.
2. Donde no se disponga de acceso inmediato a las salidas, se dispondrá, en todo momento, de pasajes o corredores continuos y seguros.
3. La empresa cuenta con luces de emergencia en las instalaciones de las oficinas.

Art. 105. ESCALERAS, PUERTAS Y SALIDAS

1. Las puertas de salida se colocarán de tal manera que sean fácilmente visibles y no se permitan obstrucciones que interfieran en el acceso o la visibilidad de las mismas.
2. Las salidas estarán instaladas en número suficiente y dispuestas de tal manera que las personas ocupadas en lugares de trabajo puedan abandonarlas inmediatamente, con toda seguridad, en caso de emergencia.
3. Las puertas y pasadizos de salida, serán claramente marcadas con señales que indiquen la vía de salida y estarán dispuestas de tal manera que sean fácilmente ubicables.

Art. 106. PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

1. Condiciones generales

- 1.1. El fuego es una oxidación rápida de un material combustible, que produce desprendimiento de luz y calor, pudiendo iniciarse por la interacción de cuatro elementos: Oxígeno, Combustible, Calor y Reacción.
- 1.2. Los incendios se clasifican de acuerdo al material que inicio el fuego, por ello se clasifican en tres grupos:
 - INCENDIO DE CLASE A: Son fuegos que se producen en materiales combustibles sólidos, tales como: madera, papel, cartón, tela .etc.
 - INCENDIO DE CLASE B: Son fuegos producidos por líquidos inflamables tales como Gasolina, aceite, pintura, solvente, etc.
 - INCENDIO DE CLASE C: Son fuegos producidos en equipos eléctricos como motores, interruptores, termostatos, etc.
2. **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, estará provisto de suficiente equipo para la extinción de incendios, adaptándose a los riesgos particulares presentes en el local de trabajo.
3. La Empresa entrenará a los trabajadores en el uso correcto de los extintores.
4. Se establece un grupo de evacuación o brigada contra incendios dentro de la Empresa a fin de evitar siniestros de gran envergadura.
5. Consideraciones generales importantes:
 - La mejor forma de combatir incendios es evitando que estos se produzcan.
 - Mantengan su área de trabajo limpio, ordenado y en lo posible libre de materiales combustibles y líquidos inflamables.
 - No obstruya las puertas, vías de acceso o pasadizos, con materiales que puedan dificultar la libre circulación de las personas.
 - Informe al personal de mantenimiento o al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre cualquier equipo eléctrico defectuoso.
 - Familiarícese con la ubicación y forma de uso de los extintores.
 - En caso de incendio de equipos eléctricos desconecte el fluido eléctrico. No use agua ni extintores que lo contengan si no se ha cortado la energía eléctrica.
 - La operación de emplear un extintor dura muy poco tiempo; por consiguiente, utilícelo bien y acérquese lo más que pueda, dirija el chorro a la base de las llamas, no desperdicie su contenido.
6. **Agua: abastecimiento, uso y equipo**
Contamos con presión de agua de forma natural en los lavaderos de la oficina donde nos encontramos.
7. **Extintores Portátiles**

- La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, dotará de extintores de incendios adecuados al tipo de incendio que pueda ocurrir, considerando la naturaleza de los procesos y operaciones.
- Los aparatos portátiles contra incendios, serán inspeccionados por lo menos una vez al mes y serán recargados cuando se venza su tiempo de vigencia así se utilice o no toda la carga.
- Todos los extintores se colocarán en lugares visibles y de fácil acceso. Los que poseen menos de 06 kg se colgarán a una altura máxima de 1.50m de altura, medidos del suelo hacia el techo.
- Cuando ocurran incendios que implican equipos eléctricos, los extintores para combatirlos serán de polvo químico seco; en caso de que el incendio sea en el centro de cómputo, laboratorios o implique equipos sofisticados, se utilizarán los extintores de gas carbónico (Co2), para su extinción.

CAPÍTULO 2: SISTEMA DE ALARMAS Y SIMULACROS DE INCENDIO

- Art. 107.** La Empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, cuenta con un sistema de rociadores distribuidos uniformemente en el área administrativa.
- Art. 108.** La empresa **M & C S.A. AGENCIA DE ADUANA**, se encuentra protegida con vigilancia externa de la manzana donde se reside las 24 horas del día.
- Art. 109.** En la empresa se realizan ejercicios de modo que se simulen las condiciones de un incendio, además se adiestrará a las brigadas y/o al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo para el empleo de los extintores portátiles, evacuación, primeros auxilios y desastres.
- Art. 110.** En casos de evacuación, el personal deberá seguir la señalización indicada como **SALIDA**.

CAPÍTULO 3: ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS

- Art. 111.** No se permitirá que se acumulen en el piso desperdicios de material inflamable o peligroso para el tránsito del personal, los cuales serán destruidos o acumulados separadamente en recipientes adecuados para tal fin.
- Art. 112.** Diariamente el personal de la empresa y limpieza (cada vez que realiza esta actividad) recolectará los recipientes para ser acumulados en un punto para su posterior recojo fuera de la Empresa.
- Art. 113.** Los desperdicios de la empresa se acumulan y son clasificados de la siguiente manera:
- Cartón.

- Plásticos.
- Vidrio.
- Desperdicios alimenticios.
- Demás desperdicios de oficina son recogidos en los respectivos tachos para su recojo por el municipio.

CAPÍTULO 4: AVISOS Y SEÑALES DE SEGURIDAD

Art. 114. OBJETO.

El Objetivo de las señales de seguridad es hacer conocer al personal los posibles lugares de riesgo y parámetros para el caso de ocurrir un incidente dentro de las instalaciones, y los lugares de evacuación en caso de desastres.

- Las señales visuales se encuentran debidamente identificadas y adecuadas.
- La Empresa realiza la difusión permanente de las señales de comunicación para entendimiento permanente de las señales visuales e interpretación.
- Según norma técnica peruana o aquellos regidos por el sistema internacional de seguridad y prevención de accidentes las dimensiones de las señales de seguridad son adecuadas.

Art. 115. CLASIFICACIÓN DE LAS SEÑALES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.

- **De prohibición:** Prohíbe el comportamiento susceptible de provocar un accidente y su mandato es total.
 - Color de fondo : Blanco
 - Anillo y banda diagonal: Rojo
 - Símbolo o texto: Negro
 - Borde : Blanco
- **De Obligación:** Obliga al uso de implementos de seguridad personal
 - Color de fondo : Azul
 - Símbolo: Blanco
 - Borde : Blanco
- **De prevención o advertencia:** Advierte de un peligro o un riesgo
 - Color de fondo : Amarillo
 - Banda Triangular: Negra
 - Símbolo : Negro
 - Borde : Amarillo o Blanco
- **Señales de información:** Proporcionan una indicación de seguridad o de salvamento
 - Color de fondo : Verde
 - Símbolo: Blanco

- Borde : Blanco

Art. 116. RECOMENDACIONES PARA EL EMPLEO DE LAS SEÑALES DE SEGURIDAD.

1. Colocación en lugares visibles
2. Colores fuertes según simbología de color.
3. Siempre cerca al lugar de representación.
4. Revisiones periódicas
5. Capacitación a todo el personal de información necesaria para su adecuado conocimiento del sistema de señalización.

Art. 117. CARACTERÍSTICAS DE LAS SEÑALES DE SEGURIDAD.

1. Captar la atención del personal y visitantes.
2. Conducir a una sola interpretación.
3. Ser claras para facilitar su comprensión e interpretación.
4. Informar claramente sobre la acción específica a seguir.
5. Representar acciones y situaciones que puedan ser reconocidas fácilmente.
6. Representar exclusivamente un mensaje directo en cada una.
7. Estar libres de todo tipo de propaganda, logotipo o mensajes ajenos al contenido de imagen establecido en la norma.

Art. 118. DIMENSIONES DE LAS SEÑALES DE SEGURIDAD.

1. Las señales de seguridad serán de dimensiones adecuadas al lugar en que se colocan o al tamaño de los objetos, dispositivos o materiales a los cuales se fijan, en todos los casos, el símbolo de seguridad, debe ser identificado desde una distancia segura.
2. Las dimensiones de las señales de seguridad serán las siguientes:
 - Círculo : 20 cm de diámetro
 - Cuadrado : 20 cm de lado
 - Rectángulo: 20 cm de lado y 30 cm de base
 - Triángulo equilátero: 20 cm de lado.

Estas dimensiones podrán multiplicarse por las series siguientes: 1.25, 1.75, 2, 2.25, 2.5 y 3.5 según sea necesario ampliar el tamaño.

Art. 119. APLICACIÓN DE LOS COLORES: TRIANGULO, CIRCULO, RECTÁNGULO

La complementación de colores en las señales de seguridad tiene un significado resaltando su visibilidad y contenido:

Forma Color	Señal Color Contraste	Significado y Finalidad
Círculo ROJO	Blanco	Prohibición, material de prevención y de lucha contra incendios.
Círculo AZUL	Blanco	Obligación
Triángulo AMARILLO	Negro	Riesgo de Peligro
Rectángulo VERDE	Blanco	Información

Art. 120. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SÍMBOLO PELIGRO ELÉCTRICO.

Características específicas del símbolo peligro eléctrico, según las señales de seguridad convencional.

Art. 121. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SÍMBOLO PELIGRO DE MUERTE.

Se realizarán revisiones periódicas por Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo que controlará el mantenimiento de las señales e implementos de seguridad.

CAPÍTULO 6: PRIMEROS AUXILIOS

Art. 122. GENERALIDADES

1. Nuestro objetivo principal es brindar el auxilio necesario a la persona accidentada para que luego sea trasladado al seguro hospitalario.
2. Al ocurrir un accidente será reportado al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de descubrir las causas, determinar las responsabilidades y así establecer las medidas correctivas a tomar, elevando el informe a la Dirección.
3. Todo trabajador que sufriera o sea testigo de un accidente por más leve que sea, deberá de comunicarlo a la brevedad posible al Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo debiendo llenar el formato y /o registro correspondiente.

4. Prestados los primeros auxilios se procederá en los casos necesarios al rápido y correcto traslado del accidentado o enfermo al centro de asistencia médica, para que deba de proseguir el tratamiento, para ello la Empresa en el respectivo lugar de trabajo, facilitara los recursos necesarios para el traslado del enfermo o accidentado, en forma inmediata al respectivo centro hospitalario.
5. Se encuentran colocados en lugar visible por área la relación detallada de las direcciones y teléfonos de que corresponda y de otros hospitales cercanos.

Art. 123. REGLAS GENERALES

Se debe considerar las siguientes reglas básicas:

1. Evite el nerviosismo y el pánico.
2. Si se requiere acción inmediata para salvar una vida (respiración artificial, control de hemorragias, etc.), haga el tratamiento adecuado y sin demora, si ha recibido capacitación.
3. Haga un examen cuidadoso de la víctima.
4. Nunca mueva a la persona lesionada a menos que sea absolutamente necesario para retirarla del peligro.
5. Avise al médico inmediatamente.

Art. 124. Tratamientos

1. SHOCK

Cuando ocurra un “shock “siga estas reglas básicas:

- a. Acostar al paciente con la cabeza hacia abajo, esto se puede conseguir levantando los pies de la camilla o banca, donde esté acostado el paciente, 6 pulgadas más alto que la cabeza.
- b. Constatar que la boca esté libre de cuerpos extraños y que la lengua esté hacia adelante.
- c. Suministrarle abundante cantidad de aire fresco u oxígeno si se encuentra en las instalaciones.
- d. Evitar al paciente el enfriamiento, se le debe abrigar con una frazada y llevarlo al médico.

2. HERIDAS CON HEMORRAGIAS

Seguir el siguiente tratamiento:

- a. Se puede parar o retardar la hemorragia, colocando una venda o pañuelo limpio sobre la herida, presionando moderadamente.

- b. Si la hemorragia persiste aplique el torniquete (cinturón, pañuelo, etc.), en la zona inmediatamente superior a la herida y ajuste fuertemente.
- c. Acueste al paciente y trate de mantenerlo abrigado.
- d. Conduzca al herido al hospital.
- e. Si el viaje es largo, suelte el torniquete cada 15 minutos para que circule la sangre.

3. FRACTURAS:

Siga el siguiente tratamiento:

- a. No doble, ni tuerza, ni jale el miembro fracturado.
- b. Mantenga al paciente descansando y abrigado.
- c. Por fracturas de espalda, cuello, brazo o de la pierna, no mueva al paciente y llame al médico.
- d. Por fracturas de cualquier otra parte del cuerpo, lleve al accidentado al médico.
- e. Si hay duda acerca de si un hueso está o no fracturado, trátese como fractura.

4. QUEMADURAS:

Son lesiones que se producen a causa del calor seco o del calor húmedo y se clasifican de acuerdo al grado de lesión que causa en los tejidos del cuerpo en de 1er, 2do y 3er grado.

- a. Para quemaduras leves o de 1er grado se puede aplicar unguento y puede ser cubierta por una gasa esterilizada.
- b. Para quemaduras de 2do y 3er grado quite la ropa suelta y aplique una gasa esterilizada suficientemente grande para cubrir la quemadura y la zona circundante y lo suficientemente larga para evitar el contacto del aire con la quemadura.

5. RESPIRACIÓN BOCA A BOCA:

Es un método efectivo mediante el cual se revive a una persona que no puede respirar por sí misma, su aplicación nunca daña a la víctima, aunque la falta de esta se puede resultar fatal ya que cualquier demora puede producir consecuencias graves o fatales.

- a. Acueste de espaldas y en su posición horizontal al lesionado y colóquese al lado junto a la cabeza.
- b. Levante la mandíbula inferior para asegurar el paso del aire.

- c. Trate de cubrir la boca, para ello introduzca el dedo, pulgar y tire del mentón hacia adelante con la otra mano tape los orificios nasales (esto evita la pérdida del aire).
- d. Respire profundamente y coloque su boca sobre la de la víctima y sople en forma suave y regular.
- e. Retire su boca para permitir que la víctima exhale, vuelva a soplar y repita 12 veces por minuto como mínimo. Algunas veces la víctima cierra la boca fuertemente que resulta difícil abrirla, en estos casos sople el aire por la nariz, selle los labios con el índice de la mano que contiene la barbilla.

6. BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS

La Empresa cuenta con Botiquín de Primeros Auxilios.

El personal cuenta con los conocimientos básicos de Primeros Auxilios.

Los medicamentos se encuentran debidamente identificados por nombre y fecha de vencimiento.

La Empresa abastecerá de manera que haya siempre un stock permanente de los siguientes medicamentos y materiales en el Botiquín:

- a. Instrumentos: tijeras pinzas navaja u hoja de afeitar, termómetro bucal, torniquetes etc.
- b. Vendas: Gasa esterilizada, rollo de tela adhesiva o esparadrapo, caja de curitas paquetes de algodón absorbente, etc.
- c. Drogas: Agua oxigenada, alcohol y yodo, jabón germicida, antibióticos, calmantes de dolor, etc.

Se detalla los requerimientos básicos que deben contener un botiquín dentro de una organización.

- Alcohol 1 frasco 120 ml.
- Merthiolate Incoloro 1 frasco 60 ml.
- Agua Oxigenada 1 frasco 120 ml.
- Algodón 1 paquete 10 grs.
- Gasa Estéril 10 sobres
- Venda de Gasa 2 rollos
- Venda Elásticas 2 rollos
- Esparadrapo 1 rollo
- Curitas 12
- Termómetro Oral
- Tijera para uso exclusivo 1
- Hisopos de algodón 12

7. RECOMENDACIONES

Use medicinas solo con indicación médica.

Evite su uso en mujeres embarazadas (primer trimestre).

Según la Digemid, es importante tener en cuenta estos productos:

Acetaminoféneibuprofeno: Para aliviar los dolores de cabeza, el dolor en general, la fiebre y las torceduras.

Antihistamínicos: Para aliviar las alergias.

Agua oxigenada: Para limpiar y desinfectar las heridas.

Vendas de varios tamaños: Para cubrir cortes menores y arañazos.

Vendas triangulares: Para envolver las lesiones y hacer un cabestrillo para el brazo en caso de lesiones.

Vendas elásticas: Para envolver las lesiones en la muñeca, el tobillo, la rodilla y en el hombro.

Gasas en rollos: Sirve para tapar los cortes y arañazos más grandes (entre cinco y diez centímetros).

Esparadrapo: Sirve para mantener la gasa en su lugar.

Tijeras de punta redonda: Para cortar esparadrapo, gasa o ropa si es necesario.

Toallitas antisépticas: Para desinfectar las heridas y limpiarse las manos, pinzas, tijeras u otros utensilios.

Crema antibiótica: Para prevenir la infección de cortes, arañazos y quemaduras.

Compresas frías: Para enfriar las lesiones y las quemaduras, así como también para usarse en esguinces y torceduras. Se activan al instante y son desechables.

Guantes desechables de goma: Para protegerse las manos y reducir el riesgo de infección cuando está tratando las heridas.

Art. 125. REFERENCIA PARA CASOS DE EMERGENCIA

Teléfonos de emergencia obtenidos de las páginas amarillas en los lugares visibles de la Empresa y a cargo del departamento de seguridad.

En caso de emergencia llamar a los siguientes números telefónicos de acuerdo a la ocurrencia:

453-5667	COMISARIA- CALLAO
429-9520	SERENAZGO - CALLAO
328-2403	ROBO DE VEHICULOS – DIROVE
433-5991	UDE – DESACTIVACION DE EXPLOSIVOS
225-9898	DEFENSA CIVIL
4291587	HOSPITAL SABOGAL
614-7474	HOSPITAL SANCHEZ CARRION
437-5151	HOSPITAL ALMENARA

CAPÍTULO 7: DISPOSICIONES FINALES

- Art. 126.** Las disposiciones no contempladas en el presente Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, serán absueltas por el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, luego de lo cual se evaluará si el presente Reglamento necesitase modificación.
- Art. 127.** Cualquier variación, ampliación, adaptación y/o modificación que en el futuro se haga al presente Reglamento, se efectuará a petición de los trabajadores en coordinación del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Art. 128.** En caso de que en el futuro se produzcan cambios en las disposiciones legales vigentes, el presente Reglamento se adecuará a dichas normas y serán sometidas a los trámites de aprobación correspondientes.
- Art. 129.** El presente Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, será de conocimiento de todo el personal que labora en la Empresa y su cumplimiento es obligatorio; aplicándose sanciones de acuerdo con las faltas cometidas.

INDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	2
1.1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
1.3 HIPOTESIS	4
1.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	4
1.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	4
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.2 NORMATIVIDAD	7
2.2.1 NORMAS NACIONALES.....	7
2.2.2 NORMAS INTERNACIONALES.....	8
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	8
2.4 GENERALIDADES.....	13
2.4.1 SISTEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	13
2.5 AGENCIAS DE ADUANAS	14
2.6 PRINCIPIO DE PARETO.....	15
2.6.1. ANALISIS DE PARETO.....	15
2.7. HERRAMIENTA DE LAS 5' S	16
2.7.1 BENEFICIOS DE LAS 5' S.....	17
2.8. DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA).....	17
2.8.1. DEFINICION Y OBJETO.....	17
III. MATERIALES Y MÉTODOS	19
3.1 LUGAR DE APLICACIÓN	19
3.2 MATERIALES	19
3.2.1 EQUIPOS	19
3.2.2 MATERIALES DE ESCRITORIO	19
3.2.3 NORMAS Y REGLAMENTOS	20
3.3 MÉTODOS	20
3.3.1 DISEÑO.....	20
3.3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	34
4.1 M&C AGENCIA DE ADUANAS	34
4.1.1 PLANO DE UBICACIÓN (CUADRO).....	34
4.1.2 VISIÓN.....	35
4.1.3 MISIÓN.....	35
4.1.4 ORGANIGRAMA	36

4.1.5	<i>GRUPOS DE INTERÉS</i>	37
4.2	PROPUESTA DE MEJORA.....	43
4.2.1	<i>DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA PROPUESTA DE MEJORA:</i>	43
4.3	ANÁLISIS PRESUPUESTAL.....	112
4.3.1	<i>REGISTRO DE INCIDENTES</i>	112
4.3.2	<i>COSTOS DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN</i>	113
V.	CONCLUSIONES	116
VI.	RECOMENDACIONES	118
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	120
VIII.	ANEXOS	125