



Diseño e implementación de nuevo método para la presentación y socialización de procedimientos con el propósito de disminuir y prevenir los accidentes de trabajo de Imbera servicios Colombia.

Anderson Felipe Herreño Martinez

Fundación Universitaria de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Naturales e ingeniería

Ingeniería Industrial

Octubre 2020



Diseño e implementación de nuevo método para la presentación y socialización de procedimientos con el propósito de disminuir y prevenir los accidentes de trabajo de Imbera servicios Colombia.

Trabajo de grado para las practicas realizadas en Imbera Servicios Colombia

Anderson Felipe Herreño Martinez

Fundación Universitaria de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Naturales e ingeniería

Ingeniería Industrial

Bogotá D.C

Octubre 2020

Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	6
2.	Descripción de la pasantía	8
2.1.	Misión	9
2.2.	Visión	9
2.3.	Organigrama	9
2.4.	Funciones y responsabilidades	10
2.5.	Método 5 porqués.....	11
2.6.	Matriz marco Lógico.....	11
3.	Antecedentes	14
4.	Marco de referencia.....	16
4.1.	Fuente 1	16
4.2.	Fuente 2	17
5.	Justificación	18
6.	Objetivos	18
6.1.	Objetivo General	18
6.2.	Objetivos Específicos.....	19
7.	Marco Teórico.....	19
8.	Diagnostico.....	26
9.	Propuesta de mejora	33
9.1.	Cronograma	34
10.	Resultados	36
	PR-ISC-REF-016 Creación Ordenes de Servicio reparación.....	36
	PR-IS-REF Control de piso.....	39
11.	Anexos	43
12.	Bibliografía.....	64

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Imbera Servicios Colombia	10
Ilustración 2 Método 5 porqués.....	11
Ilustración 3 Cantidad accidentes por mes.....	27
Ilustración 4 Cantidad accidentes por procedimiento.....	27
Ilustración 5 Cantidad de accidentes por país, primer semestre.....	28
Ilustración 6 Accidentes de trabajo 2019 vs 2020.....	29
Ilustración 7 Diagrama de flujo Cargue y descargue de neveras	30
Ilustración 8 Diagrama de flujo Manipulación de neveras en bodega.....	31
Ilustración 9 Diagrama de flujo Instalación y Retiro de Enfriadores	32
Ilustración 10 Creación ordenes de servicio	36
Ilustración 11 Evaluación de conocimiento Creación ordenes de servicio	38
Ilustración 12 Control de piso	39
Ilustración 13 Evaluación de conocimiento Control de puso.....	42

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar e implementar un método de capacitaciones que ayudara a disminuir los accidentes de trabajo de la empresa Imbera Servicios Colombia, el cual se puso en evidencia en las reuniones de SASSO (Sistema de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional) y estudiado por el Subcomité de Accidentes de Trabajo, Subcomité de capacitaciones y Subcomité de disciplina operativa, dando como resultado la propuesta realizada, la cual podrá tener otros impactos dentro de la empresa, como puede ser disminución y optimización de tiempos en distintos puestos de trabajo (Supervisores, Encargados de sucursal, Técnicos y Ayudantes), homogenizar la información entre las distintas sucursales y aumentar la productividad en el área operativa de la compañía, además concientizar a los trabajadores sobre los accidentes de trabajo y las posibles lesiones a las que están expuestos.

1. Introducción

Los accidentes de trabajo son parte del diario en las compañías, aunque las empresas traten de evitarlos o contralorarlos lo cierto es que depende de varios factores como lo son los empleados, los implementos de trabajo, la locación, la actividad y la suerte, ya que en muchas ocasiones los incidentes dentro de la compañía ocurren con mucha mas frecuencia pero al no ser reportados no se pueden tener en cuenta para poder evaluarlos y realizar alguna actividad para prevenirlos, según (Cómo le fue a Colombia en accidentalidad, enfermedad y muerte laboral en 2018, 2019). Ocurrieron en Cundinamarca 8,7 accidentes por cada 100 trabajadores, pero los accidentes también los podemos clasificar por el tiempo en días de las incapacidades generadas ya que no es lo mismo un accidente que tenga 3 días de incapacidad a uno de 30 días, esto para la empresa genera gastos que seguramente no tienen contemplados ya que deberán pagar el porcentaje del salario del trabajador y en ocasiones pagar un salario de más ya que deberán contratar una persona que remplace ese puesto de trabajo, por eso evitar en la mayor medida que los trabajadores se puedan lesionar, esto lo podemos realizar brindando la información necesaria por medio de capacitaciones adecuadas que le de al trabajador todo lo necesario para que sepan que funciones y a que riesgos se van a enfrentar en sus puestos de trabajo, por eso la importancia de una buena capacitación para los trabajadores, con este trabajo se tratara de implementar un nuevo método de capacitación que ayudara no solo a disminuir los accidentes sino que también a disminuir los y optimizar los tiempos de algunos puestos de trabajo como el de los supervisores o encargados de sucursal, los cuales son los encargados hasta el momento de realizar las

capacitaciones y estos en ocasiones deben dejar de realizar sus actividades para poder capacitar personalmente a un trabajador nuevo por lo que es inevitable que se atrase en algunas tareas, por eso esta propuesta podrá ayudar a la compañía a tener un mejor desempeño en sus puestos de trabajo y poder conseguir el objetivo de disminuir los accidentes

2. Descripción de la pasantía

Imbera Servicios Colombia es una compañía de origen mexicano que pertenece al grupo de FEMSA y FEMSA COMERCIO, la cual se encarga de prestar el servicio de mantenimiento y venta de partes y repuestos para los equipos de refrigeración, cuenta con gran presencia a nivel internacional sobre todo en Latinoamérica ya que está en más de 10 países entre ellos Colombia.



Fuente: (Imbera Colombia, 2020)



Fuente: (Unipymes, 2014)



Fuente: (Coke solutions, s. f.)

En Colombia hay 16 sucursales, las cuales atienden gran parte del territorio nacional ya que se encuentran en distintos departamentos y en ciudades principales.

- Bogotá
- Cali
- Neiva
- Duitama
- Medellín
- Barranquilla
- Villavicencio
- Ibagué
- Valledupar

- Cartagena
- Santa Marta
- Pasto
- Pereira
- Cúcuta
- Bucaramanga
- Montería

Cuenta con otros servicios como mercadeo, instalación de refrigeradores y transporte.

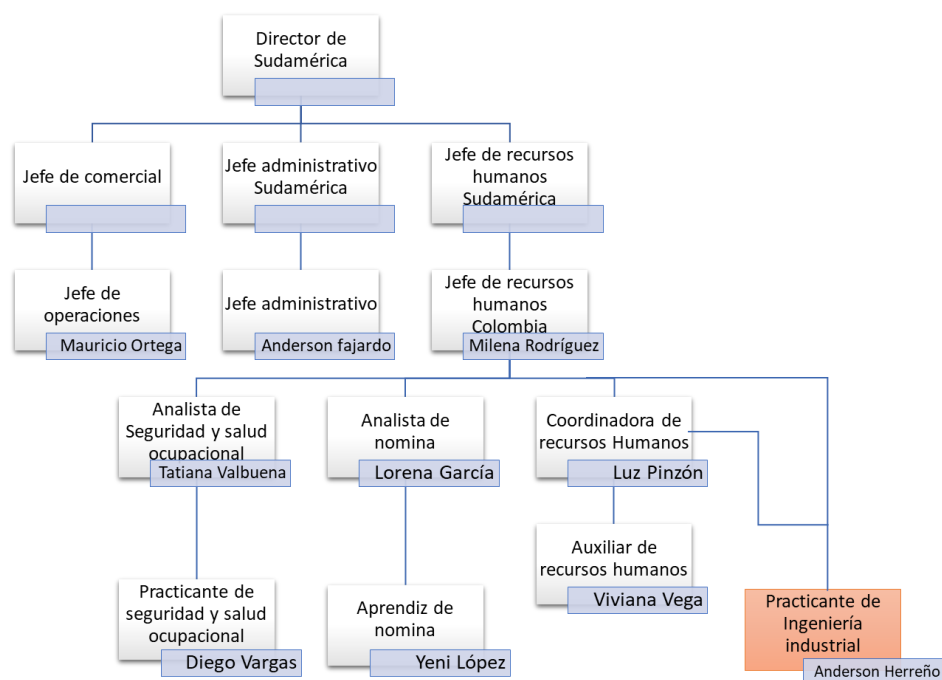
2.1.Misión

Generar Valor económico y social en las diferentes industrias en las que participamos, a través de productos innovadores que garanticen el mejor rendimiento de los activos de nuestros clientes en el punto de venta

2.2.Visión

Ser el mas rentable fabricante y comercializador de equipos y partes para procesar y comercializar alimentos y bebidas y con ello duplicar el valor de negocio en 5 años.

2.3.Organigrama



*Ilustración 1 Organigrama Imbera Servicios Colombia
Fuente Imbera servicios*

2.4. Funciones y responsabilidades

Las funciones y responsabilidades asignadas como pasante o practicante fueron las siguientes:

- Levantamiento y actualización de instructivos y procedimientos
- Seguimiento de instructivos y procedimientos socializados por medio de indicadores
- Participación en el comité de SASSO (Sistema Administrativo de Seguridad y Salud en el Trabajo)
- Participación en el comité GAGA (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental)
- Participación en el subcomité de disciplina operativa
- Seguimiento y apoyo en actividades de sensibilización operativa

- Implementación y continuidad de SASSO
- Adecuación de manual de disciplina operativa

La tarea central consistió en Levantamiento, actualización y socialización de procedimientos e instructivos.

El entregable / los entregables solicitado(s) correspondiente a la pasantía fue(ron):

$$\frac{\text{Cantidad de procedimientos socializados}}{\text{Cantidad de procedimientos que debia socializar}}$$

2.5.Método 5 porqués

Problema	W1	W2	W3	W4	W5	Resultado
Gran cantidad de accidentes de trabajo en Imbera Servicios Colombia	¿Por qué hay muchos AT?	¿Por qué no los realizan?	¿Por qué lo desconocen?	¿Por qué no se capacito mejor? Porque no ponen la atención necesaria	¿Por qué no ponen atención? Porque no es una capacitación dinámica o llamativa para el personal	Realizar un nuevo método de presentación que sea dinámica de tal forma que logre transmitir toda la información y que los procedimientos sean los mismos en todas las sucursales de la empresa, además poder evitar que no importe si la persona que este dando la capacitación sea nueva o antigua.
	Porque los empleados no realizan los procedimientos de la forma que se indica	Porque desconocen el procedimiento de la forma mas optima	Porque no se les realizo una buena capacitación	¿Por qué no se capacito mejor?	¿Por qué la persona encargada no la realiza de la mejor forma?	
				Porque la persona que estaba encargada para capacitarnos la realizo de la mejor forma	Porque es nuevo y aun no tiene todos los conocimientos necesarios por lo que deja pasar información que puede ser importante	

*Ilustración 2 Método 5 porqués
Fuente propia*

2.6.Matriz marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
-----------	-------------	------------------------	-----------

Fin	Mejorar los procesos de capacitaciones	Aumento de productividad	Estado de resultados semestral después de presentar el proyecto	
Propósito	Disminuir accidentes	Disminución de accidentes	Estado de resultados semestral después de presentar el proyecto	
Componentes	Verificar procedimiento actual	Ejecución del cambio realizado	Modificación del documento indicado en el control de cambios correspondientes	
	Programa de sensibilización ARL	Ejecución del programa	Actas de capacitación firmadas por los trabajadores	Depende de la disposición de la ARL (colmena) y que nos puedan ofrecer.

	Evaluaciones de conocimiento	Aprobación de examen	Respuestas almacenadas en Google drive	
	Videos de capacitación	Ejecución de los videos propuestos	Videos a disposición de todo el personal de la compañía	
Actividades	Fijar Fechas para la presentación en sucursales		Cronograma de capacitación	
	Realizar actividad de sensibilización	Ejecución del programa en las sucursales	Actas firmadas por los trabajadores	Solo pueden aplicar el personal que se encuentre presente por lo que el personal que no pueda asistir no podrá participar de esta actividad.
	Socialización a las distintas sucursales	Ejecución del programa en las sucursales	Actas firmadas por los	

			trabajadores y evaluaciones	
	Seguimiento de la socialización	Ejecución del programa en las sucursales	Actas firmadas por los trabajadores	

3. Antecedentes

Según (Garcés Moncada, 2018) por medio de este trabajo buscaron diseñar e implementar medidas de control de riesgos laborales causadas por accidentes de trabajo, desarrollando el trabajo en 3 fases las cuales son, caracterizar incidentes y accidentes de trabajo; analizar los factores de riesgo laboral asociados a incidentes y accidentes de trabajo; por último, diseñar medidas de intervención sobre los factores de riesgo laborales causantes, esto con el fin de llevar un orden en el proceso de identificar la causa de los accidentes y proponer nuevas medidas con el fin de prevenir y disminuir accidentes e incidentes laborales ayudando a mejorar a la empresa lo cual es la finalidad del trabajo ya que al exponer estadísticas de la OIT y la FASECOLDA se puede evidenciar que aún hay una gran cantidad de estos(655.571 accidentes de trabajo calificados 2017), por eso la importancia de que tanto los trabajadores como los empleadores asuman su responsabilidad dentro de los procesos para ayudar a disminuir la cifra de accidentes y prevenirlos.

(Sosa Guerra, 2014) con el fin de determinar las necesidades que poseen los docentes, se realiza la investigación con referencia a estudios de capacitación para elaborar un programa de

capacitación según las necesidades que fueron encontradas en el diagnóstico realizado, implementando instrumentos para recopilar datos cualitativos con un grupo focal y cuantitativos con un diagnóstico de necesidades de capacitación los cuales ayudaron a medir los elementos mínimos que debe contener el programa de capacitación que se les va a brindar de tal forma que ayude a mejorar las habilidades, conocimientos individual y grupal dentro de la institución con el fin obtener un programa para ayudar a mejorar el sistema de la educación beneficiando a todas las partes involucradas en una institución educativa. Por medio de este trabajo se pueden establecer estrategias para determinar en un grupo que es lo que se debe de mejorar para así poder hacer un sistema de trabajo entorno a esas dificultades.

Según el trabajo de (Rojas Santos, 2018) se puede lograr evidenciar la conexión que existe entre la capacitación y el desempeño o rendimiento laboral, además de determinar que una capacitación de calidad será mucho más aprovechable para todas las áreas de la empresa ya que los trabajadores podrán tener un mejor nivel de conocimiento, en el estudio realizado donde participan 36 personas se puede demostrar que el desempeño va a aumentar cada vez que el personal se encuentra capacitado y como conclusión se puede determinar que todas las empresas deben promover la capacitación a su personal si quiere que la empresa pueda ser más productiva además de utilizar técnicas de capacitación adecuadas al entorno y al puesto de trabajo para lograr ver mejores resultados.

En el trabajo de (Angarita López & Cortes Azuero, 2018) busca analizar cuáles son las estrategias que utiliza una empresa que le permitan concientizar a los trabajadores sobre los riesgos laborales y el autocuidado que deben tener ellos en sus respectivos puestos de trabajo ya que son un área bastante propensa a tener más accidentes de trabajo según los reportes del año 2018. Primero se deberá identificar los principales peligros que existen dentro de la empresa a la

cual los trabajadores son expuestos para luego poder buscar un método o mejorar uno ya existente que ayude a concientizar y promover esta cultura, con el fin de poder disminuir las lesiones o enfermedades que pueden llegar a afectar a los trabajadores, ya que gran parte de los accidentes no tienen un riesgo mayor por eso mucho de los trabajadores los ve como insignificante, pero cuando se dan de cuenta que depende de sus acciones dentro del trabajo está en sus manos su salud y bienestar e incluso el de los compañeros de trabajo

(Galvis Mora et al., 2018), Con este trabajo se puede lograr demostrar que en muchas ocasiones no importa el tamaño de una empresa para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que incluso en las pequeñas y medianas empresas existen riesgos que los gerentes o administrativos deben evidenciar que la seguridad de sus trabajadores es importante. Además, implementar un Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ayuda a que la empresa se encuentre mucho más estructurada para que pueda ir creciendo con el transcurso de los años y poder consolidarse como una empresa líder y que pueda ser vista de buena forma de todas las partes involucradas, ya que como se encuentra en crecimiento esto ayudara a determinar bien cuales son los posibles accidentes y poder prevenirlos antes de que estos comiencen a ocurrir.

4. Marco de referencia

4.1.Fuente 1

(Monesterolo & Carro, 2014) recomienda que los pasos a seguir para socializar un procedimiento son los siguientes:

- La preparación
- Perfil del facilitador o facilitadora
- Metodología de la guía y el proceso a socializar
 - ✓ Participativa
 - ✓ Constructivista
 - ✓ Sistemática
 - ✓ Integrativa
 - ✓ Integral
 - ✓ Humana

Así mismo, algunas recomendaciones que ofrece para socializar un proceso fueron:

- Las actividades que se proponen tienen objetivos concretos y definidos. Muchas de ellas están orientadas a familiarizarse con el Protocolo Nacional Unificado que se entrega a cada uno de los participantes.
- El trabajo en grupo es parte del proceso metodológico y tiene varias finalidades: facilita el conocimiento de la realidad local y el interaprendizaje, así como la vinculación de los actores.
- En consideración a la metodología participativa, se recomienda que el número de participantes no exceda de entre 30 y 35 participantes.

4.2.Fuente 2

Según (ACP, 2013) recomienda que los pasos a seguir para la socialización son:

- Identificación y análisis de los actores sociales involucrados
- Divulgación de la información o comunicación con los grupos de interés

- Gestión de las reclamaciones
- Asegurar la participación de los actores sociales
- Elaboración de informes periódicos
- Funciones de gestión

Y algunas recomendaciones que ofrece este autor para la socialización fueron:

- Evaluación previa y sistemática de riesgos.
- Evaluación de consecuencias.
- Plan de evasión – minimización de consecuencias.
- Plan de contingencia.

5. Justificación

Con este trabajo se busca disminuir y mitigar los accidentes de trabajo en Imbera Servicios Colombia, ya que garantizarles a todos sus trabajadores un ambiente de trabajo sano es importante para que una empresa pueda desempeñar sus labores de manera segura y sin ningún inconveniente. Así con este trabajo se podrán beneficiar los empleados y los empleadores de la compañía adaptando un nuevo modelo de capacitaciones de tal forma que ayudara a lograr el objetivo propuesto, además de poder brindar otras mejoras como es la reducción de tiempo en las capacitaciones.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Diseñar e implementar un nuevo método para la presentación y socialización de procedimientos con el fin de disminuir los AT de Imbera servicios Colombia

6.2. Objetivos Específicos

- Planear un método que sea eficiente en el cual se pueda presentar los procedimientos a todos los operarios de Imbera Servicios Colombia
- Realizar video de capacitación para la socialización de procedimientos, verificando que este sea desarrollado de la forma que lo propone el documento del procedimiento.
- Verificar por medio de evaluaciones de conocimiento, si se adquirió el conocimiento requerido para comprobar que ya tienen toda la información y puedan realizar sus actividades de la mejor forma.
- Comprobar a largo plazo por medio de auditorías efectivas e indicadores que el método implementado se está cumpliendo y que redujo los accidentes de trabajo.

7. Marco Teórico

A continuación, se presenta la revisión de 5 temas directamente relacionados con este trabajo de grado.

➤ Sistema de gestión de calidad:

(*Norma en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001*, s. f.), Es un modelo donde al aplicarlo le podrá permitir sin importar el tamaño del negocio ahorrar dinero, aumentar la utilidad, ganar más negocios y satisfacer a los clientes. Debido a la gran cantidad de empresas certificadas bajo esta norma permite que sea un estándar conocido por lo cual podrá ayudar a garantizar que la empresa se encuentra en una buena posición con respecto a su competencia.

(ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO, s. f.), es una norma que puede aplicar a organizaciones públicas o privadas sin importar tamaño o sector económico al que pertenezca, ayudando a que las empresas que lo apliquen tengan una ventaja competitiva. La ISO 9001:2015 cuenta con una estructura que se compone de 10 ítem la cual ayuda a entender de una manera mucho más fácil distintos conceptos como los son Enfoque basado en procesos, lenguaje, análisis del contexto, acciones preventivas, partes interesadas.

(Que© es ISO / Normas9000.com, s. f.), Es una norma internacional la cual buscar que los procesos donde se vea involucrado la actividad principal de la empresa se encuentren estandarizado el cual permite garantizar la calidad de este y tener un enfoque sobre la mejora continua. La ISO 9001:2015 cuenta con una estructura de alto nivel y un ciclo PHV la cual le permite estar estandarizada con los demás sistemas de gestión

Aunque las tres referencias utilizadas se basan en la misma información la definición y explicación en ISO 9001, (*Norma en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001*, s. f.) tiene la información mucho más visible y detallada de todo lo que se puede tener en cuenta, software, beneficios, requerimientos, transición y todos los pasos posibles para lograr certificarse en esta norma

➤ Documentación según la ISO 9001:

(*Documentos que exige la Norma ISO 9001:2015*, s. f.), Cuando se está implementando un sistema de gestión de calidad se debe contar con unos documentos los cuales la norma la exige, según la norma hay algunos documentos los cuales son obligatorios y otros que no lo son, pero

ayudan al sistema a ser mucho más claro como es el caso de manual de calidad. También existen unos registros mínimos los cuales deben cumplir.

(Toro, 2020), La codificación de los documentos es importante para evitar o minimizar los errores, además que ayuda a garantizar un correcto flujo de la información disminuyendo tiempo. Según la ISO 9001:2015 no hay un estándar en la codificación por lo cual este criterio lo puede realizar la empresa según lo que le convenga, pero la norma solicita que sea un sistema de codificación de fácil comprensión para todos los empleados ya que estos documentos deben estar a la mano del personal.

(Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S, 2017), Según la norma ISO 9001:2015 la empresa debe tener documentados los procedimientos en los que su actividad principal se encuentren involucrados por lo cual estos documentos se encuentran estandarizados y deben tener ciertos ítem en su contenido como es objetivo, alcance, responsable, definiciones, secuencia de actividades y control de cambios, en algunas ocasiones también se recomienda utilizar diagramas de flujo para que este documento sea un poco más visual. Otro aspecto importante es la codificación de estos procedimientos con el fin de tener unos registros más claros el cual debe tener un indicativo al procedimiento al que pertenece y la numeración correspondiente la cual debe ser consecutiva.

Según las fuentes utilizadas cada una contiene partes importantes sobre los documentos que deben presentarse para poder cumplir con la norma, según la primera fuente habla de todos los documentos obligatorios y los que son necesarios, en la segunda menciona que estos documentos deben ser codificados de forma eficiente y en la tercera fuente indica como se debe documentar los procedimientos y que es lo mínimo o necesario que debe cumplir, por lo cual para mí las tres fuentes se relacionan entre sí para lograr documentar la información según la ISO 9001:2015

➤ Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

(Roncancio, 2018), Es la disciplina que se encarga de garantizar el bienestar tanto físico, mental y social de sus trabajadores, en Colombia el decreto 1072 del 2015 es el que se encarga de regular de que todas las empresas dependiendo del tamaño se encuentren cumpliendo unos estándares mínimos con el fin de garantizar que sus empleados se encuentren en un ambiente seguro. El SG-SST se basa en el ciclo PHVA con el fin de cumplirlo y mejorar continuamente.

(Ministerio de trabajo, s. f.), El sistema de gestión aplica para empresas públicas y privadas y para los trabajadores dependientes e independientes, trabajadores cooperados, en misión y cualquier tipo de contrato que vincule al trabajador con una empresa. El objetivo del decreto 1072 es facilitar el proceso para implementar un sistema de gestión dentro de una organización, velando siempre por la seguridad e integridad de los trabajadores.

(EditorR, 2016), Para el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo los jefes tienen una gran obligación con la protección de la seguridad de sus empleados, ya que no es suficiente que aplique las normas si no que él debe estar constantemente recordando y actualizando las normas según vayan saliendo y apliquen a su negocio. Aunque el empleador no es el único que tiene responsabilidades ya que los trabajadores también se deben comprometer a cumplir las normas o reglas impuestas ya que de esto depende que no haya accidentes por culpa de ellos y su descuido.

Según las fuentes bibliográficas vistas la tercer fuente es la que más información detalla y la que más ayuda a conocer todos los requisitos que se tiene ya que este sistema de gestión nos ayuda a proteger la salud e integridad de los trabajadores ya que es algo bastante delicado, porque cualquier descuido puede acabar con la vida de una persona por eso se debe asesorar de la mejor

manera y contratar el personal óptimo para que ayude a implementar todas las medidas de trabajo necesarias que un sector económico necesita.

➤ Identificación de riesgos

(Identifica los peligros en tu empresa, s. f.), Todas las empresas sin importar su sector económico o puesto de trabajo tienen situaciones que pueden llegar a presentar un peligro para sus trabajadores, aunque el potencial de daño pueda provocar, por eso la empresa debe realizar un estudio de estos posibles riesgos que tiene una empresa y presentárselo a sus trabajadores para que estos también estén conscientes que tipo de riesgo presentan sus puestos de trabajo.

Normalmente la identificación de peligros se debe documentar y si es necesario actualizar cada año. El control de peligros tiene varias posibles soluciones dependiendo del peligro al que se estén enfrentando estos puede ser de eliminación, sustitución, control de ingeniería, control administrativo y equipos de protección personal.

(Identificación de los riesgos laborales, 2014), Para identificar los riesgos laborales se proponen los siguientes pasos:

- Recorrer el lugar de trabajo
- Consultar a los trabajadores
- Investigar lo que ocurre en la práctica
- Tener en cuenta sucesos no planeados
- Considerar los riesgos a largo plazo
- Examinar el historial de accidentes
- Buscar información de otras fuentes

Según esto se debe tener en cuenta que algún riesgo laboral puede afectar a los trabajadores de manera directa e indirecta por lo que se debe estudiar este tipo de casos.

(*¿A QUÉ CLASES DE RIESGOS LABORALES NOS ENFRENTAMOS EN EL TRABAJO?*, 2018), Los riesgos laborales se pueden clasificar para poder estudiarlos mucho más a fondo y lograr determinar cuál puede ser la medida que se va a tomar para poder enfrentarlos.

- Riesgos físicos
- Riesgos químicos
- Riesgos biológicos
- Riesgos psicosociales
- Riesgos ambientales
- Riesgos mecánicos
- Riesgos ergonómicos

Según las fuentes consultadas todas aportan un enfoque distinto para los riesgos laborales ya que al ser un tema que afecte la salud de los trabajadores, entre más información conozca sobre los posibles riesgos que trae un puesto de trabajo más fácil será determinar que puede ayudar a disminuir o evitar esos riesgos. Por eso el estudio de estos debe realizarlo una persona que sea capaz y que tenga todos los estudios necesarios para poder ayudar a la empresa para que en un futuro la empresa no pueda ser demandada por los trabajadores por negligencia.

- Accidentes de trabajo

(Fundación Universitaria Agraria de Colombia - Uniagraria, s. f.), según la ley 1562 del 2012 un accidente de trabajo se define como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo produciéndole al trabajador una lesión orgánica, una perturbación psiquiátrica, una invalidez o muerte.

El accidente de trabajo puede ser considerado como tal cuando se realiza una acción que fue ordenada por un jefe aun sin importar si este fue o no en el horario de trabajo o dentro de los establecimientos.

En el caso que ocurra un accidente de trabajo este debe ser reportado a la ARL que el trabajador pertenezca para que esta pueda realizar valoración médica y si es necesario deba dar incapacidad al trabajador afectado.

(Cruz Asociados Abogados, s. f.), según estudios realizado por los abogados de workers como hay unos accidentes que tienden a ser más comunes en las empresas de trabajo los cuales son los siguientes

- Resbalones y caídas
- Desgarros musculares
- Ser golpeado por objetos que caen
- Desgaste por movimientos repetitivos
- Choque y colisiones
- Cortes y laceraciones
- Exposición a ruidos fuertes

(Definición de accidente de Trabajo / ISTAS, s. f.), Los accidentes de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra por consecuencia del trabajo al que se encuentra vinculado, para que un accidente de trabajado sea considerado como tal, este debió estar relacionado con una actividad propia del trabajo además debió ocurrir una lesión corporal. También se deben tener en cuenta que hay accidentes que, aunque ocurran en horas laborales no pueden llegar a ser considerados como accidente de trabajo como puede ser los que son causados por los actos inseguros de los trabajadores incumpliendo normas de seguridad, otro accidente que no se tienen en cuenta son los que son provocados voluntariamente por los trabajadores ya que son casos que el trabajador busca conseguir prestaciones monetarias por parte de la compañía.

De las fuentes consultadas creo que todas son necesarias e importantes para poder llegar a prevenir un accidente de trabajo además que se debe expresar a todos los trabajadores hasta dónde puede llegar a cubrir un accidente de trabajo ya que como lo mencionaba la tercera referencia hay ocasiones en los que los accidentes son provocados voluntariamente y esto puede llegar a generar demandas al trabajador por parte del empleador y causa de despido inmediato.

8. Diagnostico

En la ilustración 3 se puede observar la cantidad de accidentes que se presentaron en Imbera Servicios Colombia, esta gráfica representa los accidentes de trabajo en el 2020 de las 16 sucursales. Debido a la contingencia ocurrida en el mes de marzo se trabajó tan solo 20 días, en

el mes de abril no hubo operación y en el mes de mayo y junio se trabajó con la mitad del personal, por lo cual los accidentes de trabajo disminuyeron.

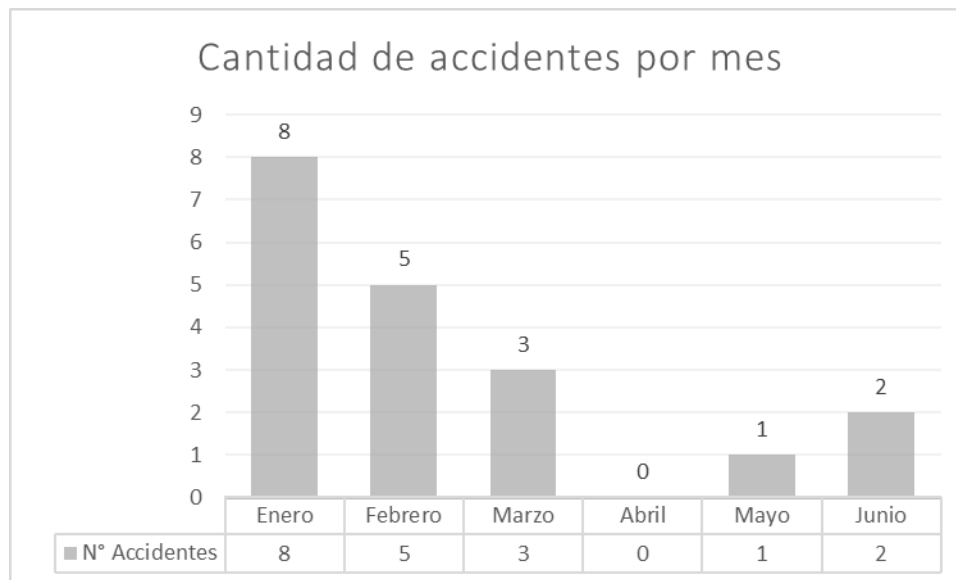


Ilustración 3 Cantidad accidentes por mes
Fuente Imbera Servicios, sub. Comité de AT

En un desglose presentado por el subcomité de AT “Ilustración 4” se pudo evidenciar cuales son los procedimientos que presentaron los accidentes durante el transcurso del 2020

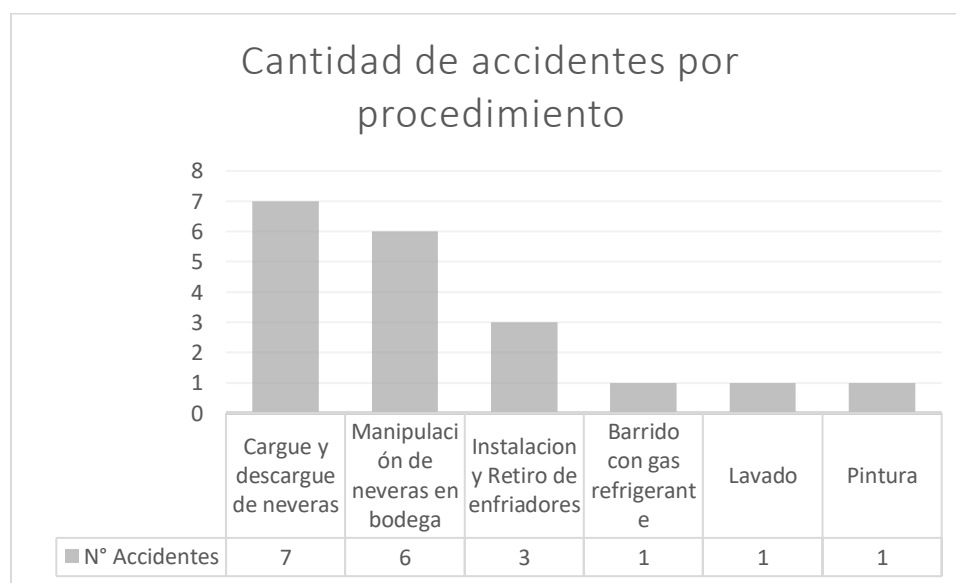
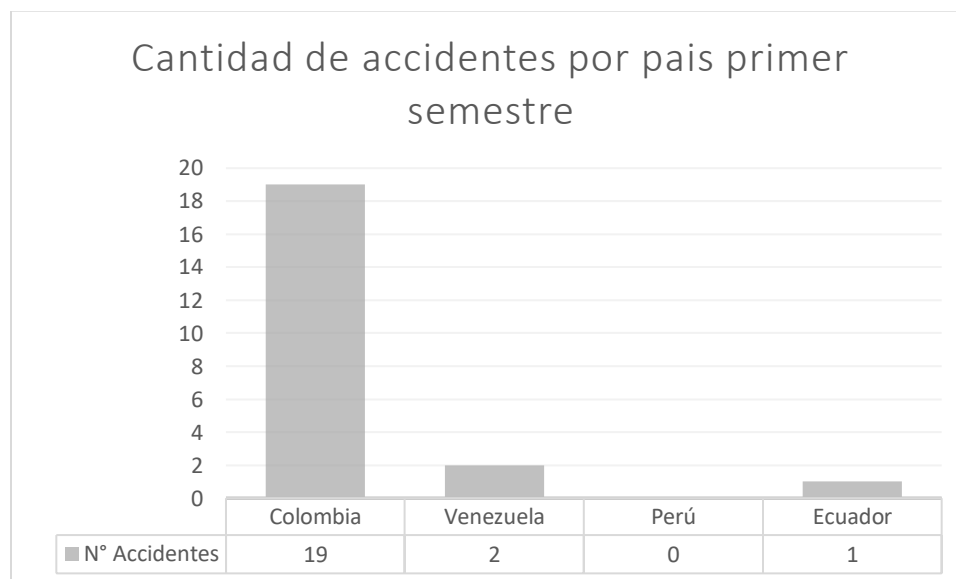


Ilustración 4 Cantidad accidentes por procedimiento

Fuente Imbera Servicios, sub. Comité de AT

Imbera servicios Colombia también se encuentra a cargo de los países de Venezuela, Perú y Ecuador, Colombia comparado con estos países fue el único país que presentó un alto nivel en accidentes de trabajo.



*Ilustración 5 Cantidad de accidentes por país, primer semestre
Fuente Imbera Servicios, Recursos humanos*

En la Ilustración 6 se puede evidenciar la cantidad de accidentes de trabajo comparando el año 2019 vs el 2020, evidenciando en los primeros 3 meses una gran cantidad de accidentes. En una presentación de estos accidentes por parte de Recursos Humanos y Salud Ocupacional se mencionó que en el 2019 los accidentes que ocurrieron tuvieron una mayor cantidad de días no laborados comparados con los del 2020.

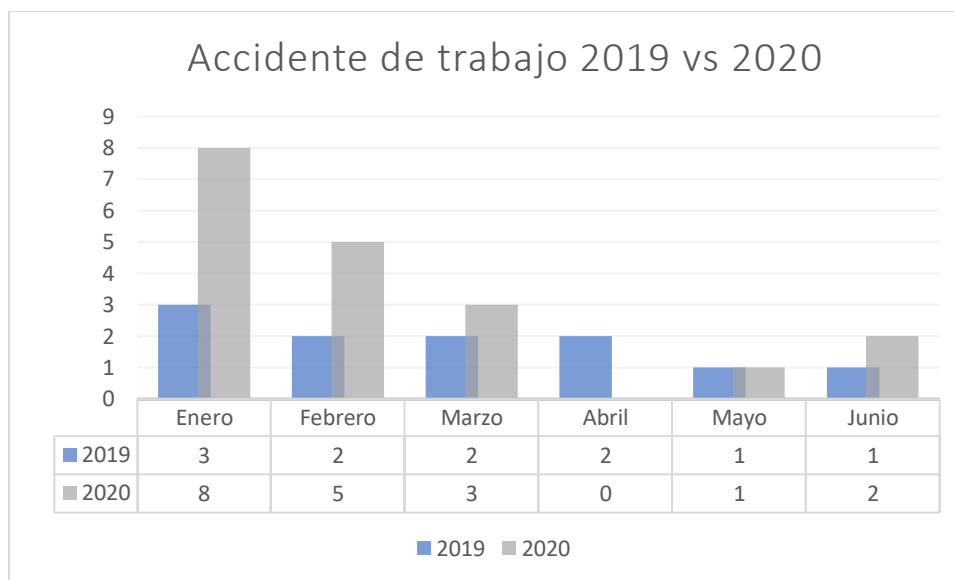
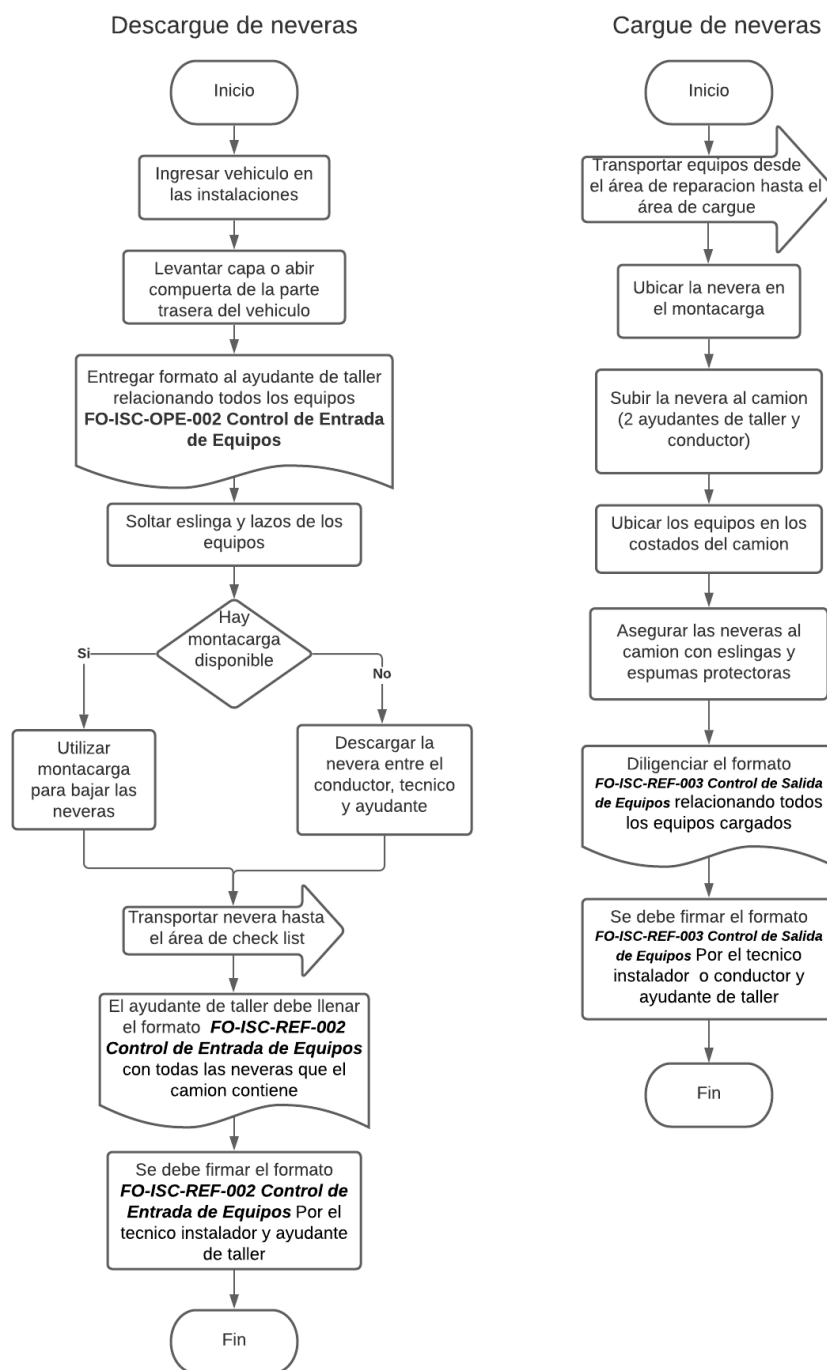


Ilustración 6 Accidentes de trabajo 2019 vs 2020
Fuente Imbera Servicios, Salud ocupacional

Los procedimientos que obtuvieron una mayor cantidad de accidentes de trabajo fueron los siguiente:

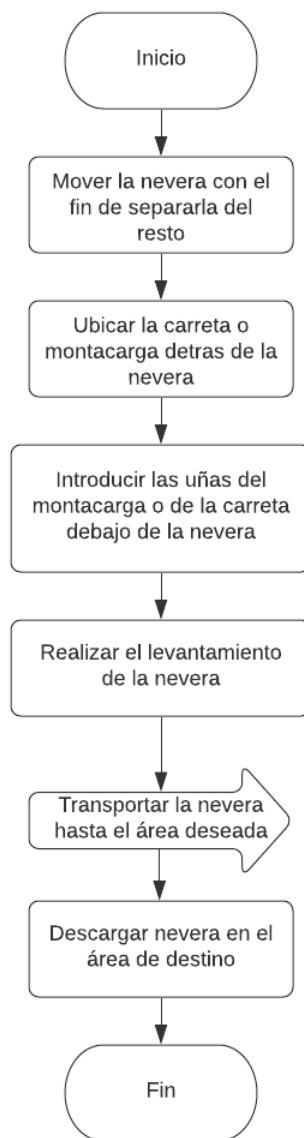
- PR-ISC-REF-010 Cargue y descargue de neveras “**Anexo A**”



*Ilustración 7 Diagrama de flujo Cargue y descargue de neveras
Fuente de información Imbera Servicios
Elaboración Propia*

- PR-ISC-REF-003 Manipulación de neveras en bodega “Anexo B”

Manipulación de neveras en bodega



*Ilustración 8 Diagrama de flujo Manipulación de neveras en bodega
Fuente de información Imbera Servicios
Elaboración propia*

- PR-ISC-TRS-001 Instalación y Retiro de Enfriadores “Anexo C”

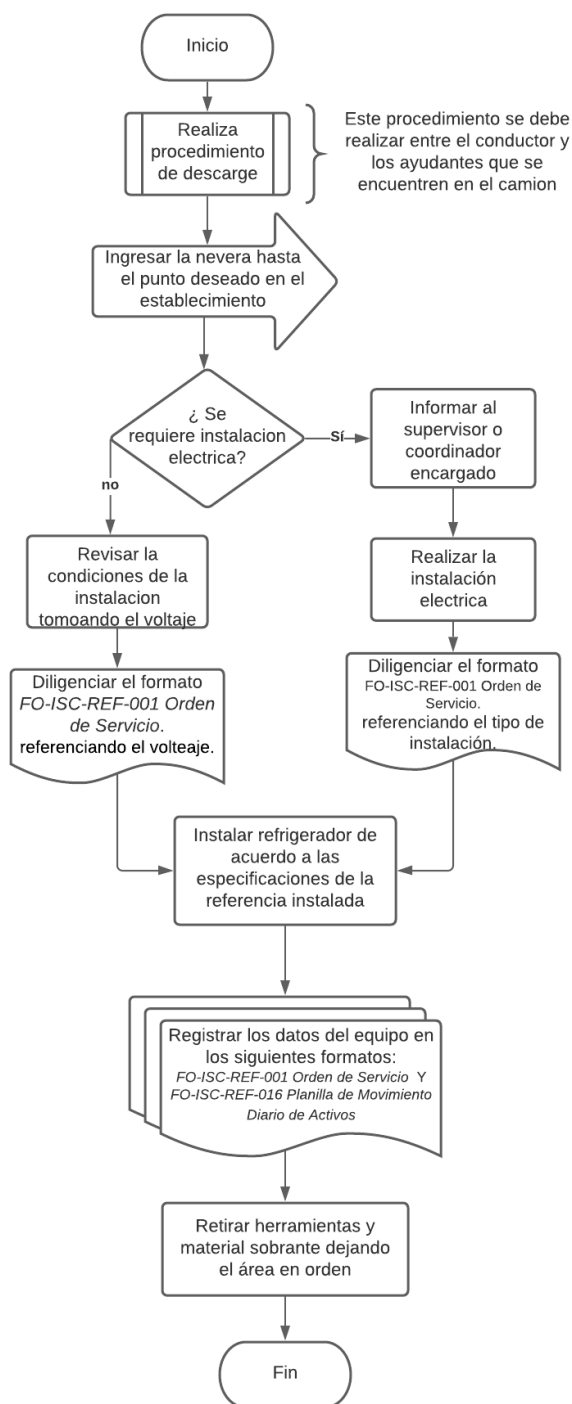


Ilustración 9 Diagrama de flujo Instalación y Retiro de Enfriadores
Fuente de información Imbera servicios
Elaboración Propia

9. Propuesta de mejora

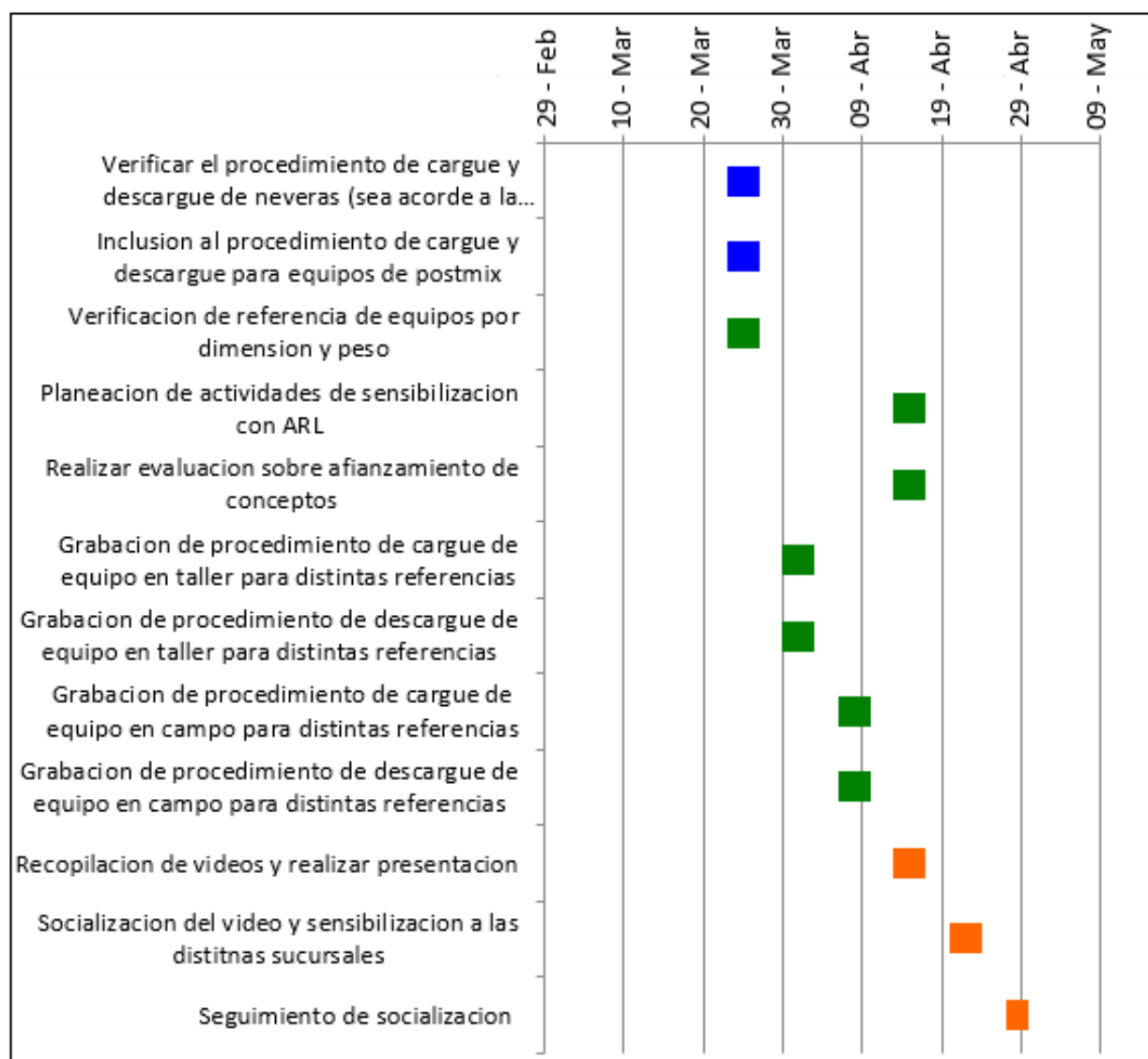
Para cada uno de los 3 procedimientos que tienen un alto nivel de accidentes de trabajo se realizara un video donde explique completamente el procedimiento de inicio a fin tal y como se tiene documentado, estos videos será protagonizados por los empleados que tengan por lo menos 3 años de experiencia dentro de la compañía ya que ellos tienen los conocimientos adecuados para enseñar y demostrar a los empleados nuevos la manera correcta de realizar los procedimientos.

- PR-ISC-REF-010 Cargue y descargue de neveras, al ser este el procedimiento que tiene mayor cantidad de accidentes se realizara la prueba con este procedimiento.
- PR-ISC-REF-003 Manipulación de neveras en bodega
- PR-ISC-TRS-001 Instalación y Retiro de Enfriadores

9.1.Cronograma

Tareas	Fecha de inicio	Fecha final	Días	Estado
Verificar el procedimiento de cargue y descargue de neveras (sea acorde a la realidad)	23/03/2020	27/03/2020	4	Empezado
Inclusión al procedimiento de cargue y descargue para equipos de postmix	23/03/2020	27/03/2020	4	Empezado
Verificación de referencia de equipos por dimensión y peso	23/03/2020	27/03/2020	4	Completo
Planeación de actividades de sensibilización con ARL	13/04/2020	17/04/2020	4	Sin empezar
Realizar evaluación sobre afianzamiento de conceptos	13/04/2020	17/04/2020	4	Completo
Grabación de procedimiento de cargue de equipo en taller para distintas referencias	30/03/2020	3/04/2020	4	Sin empezar
Grabación de procedimiento de descargue de equipo en taller para distintas referencias	30/03/2020	3/04/2020	4	Sin empezar
Grabación de procedimiento de cargue de equipo en campo para distintas referencias	6/04/2020	10/04/2020	4	Sin empezar
Grabación de procedimiento de descargue de equipo en campo para distintas referencias	6/04/2020	10/04/2020	4	Sin empezar

Recopilación de videos y realizar presentación	13/04/2020	17/04/2020	4	Sin empezar
Socialización del video y sensibilización a las distintas sucursales	20/04/2020	24/04/2020	4	Sin empezar
Seguimiento de socialización	27/04/2020	30/04/2020	3	Sin empezar



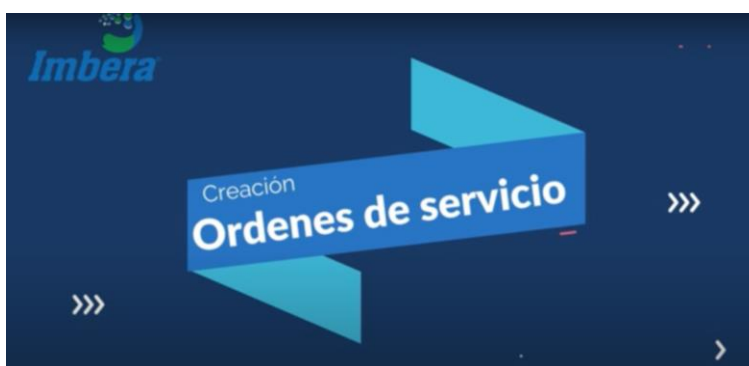
10. Resultados

Debido a la contingencia ocurrida en el presente año se tuvo que aplazar esta actividad porque no podía y no me permitieron asistir a la compañía debido a la exposición a la que me podría enfrentar, pero mientras me encontraba trabajando en Home Office pude realizar un procedimiento de capacitación similar pero esta vez dirigida al área administrativa, la cual fue presentada en Colombia y Venezuela.

Los procedimientos que documente por medio de un video fueron los siguientes:

PR-ISC-REF-016 Creación Ordenes de Servicio reparación

Esta capacitación va dirigida a los cargos de auxiliares de servicio o supervisores de la compañía, fue compartida por la plataforma de YouTube para que pudiera ser compartida más fácilmente a los trabajadores de las distintas sucursales de Colombia y Venezuela.



*Ilustración 10 Creación ordenes de servicio
Fuente: (Imbera servicios, 2020)
Elaboración propia*

Evaluación de conocimiento:

Esta fue la evaluación propuesta para que se pudiera comprobar que los empleados que tomen esta capacitación tienen los conocimientos adecuados para poder desempeñar una de sus funciones.



Creación ordenes de servicio

Esta evaluación corresponde al siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=CgzY7MlgUlw>

Para aprobar esta evaluación deben obtener mínimo 80 puntos.

*Obligatorio

Nombre *

Tu respuesta _____

Numero de identificación *

Tu respuesta _____

Ciudad *

Tu respuesta _____

Cargo *

Tu respuesta _____

Que campos podemos utilizar para realizar la búsqueda de un cliente * 15 puntos

- Nombre, Cliente, Celular, Cédula
- Cliente, Nombre, Telefono
- Cliente, Ciudad y Cédula

Cual es el campo que me muestra todos los equipos que tiene un cliente * 15 puntos

- ID producto
- ID del cliente
- Numero de serie

En que pestaña se debe agregar el técnico que realiza el servicio que se esta creando* 20 puntos

- Ordenes de servicio
- Actividades
- Gasto de tiempos y materiales
- Facturación
- Datos adicionales

Que opción se debe marcar antes para avanzar de una pestaña a otra* 15 puntos

- Completar
- Continuar
- Guardar

Cual es el funcionamiento de la opción UTILIZADA en la pestaña de gastos de tiempos y materiales* 20 puntos

- Colocar los materiales que se utilizaron
- Colocar las herramientas que se utilizaron
- Colocar el tiempo que se gasto

Que componentes incluye la facturación en la orden de servicio, seleccione 4* 15 puntos

- Tiempo
- Recargo
- Materiales
- Gastos
- Viáticos
- Comisión del servicio

Ilustración 11 Evaluación de conocimiento Creación ordenes de servicio
Fuente: (Creación órdenes de servicio, 2020)
Elaboración Propia

PR-IS-REF Control de piso

Esta capacitación va dirigida a los cargos de auxiliares de servicio o supervisores de la compañía, fue compartida por la plataforma de YouTube para que pudiera ser compartida más fácilmente a los trabajadores de las distintas sucursales de Colombia y Venezuela.

Este video contiene los siguientes procedimientos:

- ❖ PR-ISC-REF-013 Ingreso o registro de equipo
- ❖ PR-ISC-REF-014 impresión folio de entrada
- ❖ PR-ISC-REF-015 consulta de inventario
- ❖ PR-ISC-REF-017 impresión folio de salida
- ❖ PR-ISC-REF-018 Salida de equipos



*Ilustración 12 Control de piso
Fuente: (Imbera servicios, 2020)
Elaboración propia*

Evaluación de conocimiento:

Esta fue la evaluación propuesta para que se pudiera comprobar que los empleados que tomen esta capacitación tienen los conocimientos adecuados para poder desempeñar una de sus funciones.



PROCEDIMIENTO CONTROL DE PISO

*Obligatorio

CÉDULA *

Tu respuesta _____

NOMBRE *

Tu respuesta _____

CIUDAD *

Tu respuesta _____

1. Nombre por lo menos dos ventajas de control de piso *

10 puntos

Tu respuesta _____

2. Cuales procedimientos de las siguientes opciones corresponden a los módulos de piso Colombia *

8 puntos

- a. Registro de inventario, reportes, salida de equipos
- b. Creación de OS, reporte entrada inventarios, diagnostico, validación
- c. Registro de inventario, reportes, diagnostico, validación, creación de OS reparación, salida de equipos y reportes
- Ninguno

DISEÑO TALLER



3. Relacione en orden como se debe realizar el procedimiento de control de piso * 10 puntos

	Creación de OS reparación	Diagnostico	Salida de equipos	Registro de inventario	Validación
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Seleccione las dos rutas en donde puede ingresar al módulo de piso Colombia * 8 puntos

- a. Menú principal- servicio de campo-módulo de piso Colombia / servicio de campo-módulo de piso Colombia
- b. Gestión de servicio-control de piso / servicio de campo
- c. Favoritos-centro de servicio-búsqueda de OS/ menú principal - servicio de campo-módulo de piso Colombia

5. En el caso del ingreso o registro de equipo se debe validar el estado del mismo, escriba la definición de un equipo en estado EMPLOYADO * 8 puntos

- a. Equipos reparados que nunca salieron del taller porque el cliente no los quiso recibir
- b. Los equipos fueron reparados, salieron del taller pero no se lograron instalar y regresan nuevamente a la compañía.
- c. Los equipos regresan a la compañía nuevamente por razones desconocidas
- d. Equipos que ingresaron a la empresa y no han sido reparado.

6. En el procedimiento de consulta de inventarios, ¿Cuáles son los campos obligatorios por diligenciar? * 8 puntos

Tu respuesta _____

7. Cuando el equipo ya tiene _____ no se podrá ingresa al sistema * 8 puntos

Tu respuesta _____

8. En que opción puede encontrar el detalle de refacciones en el procedimiento de validación? * 8 puntos

Tu respuesta _____

9. ¿Cuáles de los procedimientos de control de piso tienen la opción de descargar la información en Excel? * 8 puntos

a. Diagnostica, creación de OS, validación

b. Inventarios, entrada de equipos , creación de OS

c. Inventarios, validación, creación OS

d. Validación, salida de equipos, diagnostico

10. Porque se debe cambiar el técnico antes de crear la orden de servicio : Porque el técnico que se encuentra asignado es quien realizo el check list y se debe seleccionar quien realizara la reparación del equipo * 8 puntos

VERDADERO

Falso

11. En el caso del procedimiento de salida de equipos se puede realizar por orden de servicio y placa, según lo anterior cual otra opción existe para realizar la salida del equipo en las unidades de negocio donde se manejan los lectores de código de barras. * 8 puntos

Tu respuesta _____

12. La impresión de los folios en las unidades de negocio donde se manejan los lectores de código deben ser a la _____ y la _____ del equipo. * 8 puntos

Tu respuesta _____

Ilustración 13 Evaluación de conocimiento Control de piso

Fuente: (Control de piso, 2020)

Elaboración propia

11. Anexos

11.1. Anexo A

Fecha de Emisión: 25/07/2018	CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS	Versión: 003	PR-ISC-REF-010	
		Página 1 de 8		

1. OBJETIVO

Establecer el método adecuado para realizar el cargue y descargue de las neveras o enfriadores ya sea con o sin ayuda mecánica.

2. ALCANCE.

Este instructivo contempla las actividades requeridas para el cargue y el descargue de una nevera, iniciando con la ubicación del vehículo en el área de cargue y termina con el diligenciamiento del formato de salida.

Este instructivo está dirigido a los auxiliares de transporte, conductores y ayudantes de taller.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable del procedimiento es el supervisor de taller quien debe informar y difundir el procedimiento a los auxiliares y ayudantes de taller además de verificar que estos procedimientos se cumplan.

4. DEFINICIONES.

Manejo de Cargas: Se entiende por manipulación manual de cargas cualquier operación de transporte o sujeción (el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción, etc.) de una carga (objeto susceptible de ser movido) por parte de uno o varios trabajadores que, por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas, entrañe riesgos.

Elevador eléctrico (Montacargas): Un ascensor o elevador es un sistema de transporte vertical, diseñado para mover personas u objetos entre los diferentes niveles de un edificio o estructura. Está formado por partes mecánicas, eléctricas y electrónicas que funcionan en conjunto para ponerlo en marcha.

5. FRECUENCIA.

RIESGOS ASOCIADOS	CLASIFICACIÓN DE DEL PROCEDIMIENTO SEGÚN EL RIESGO	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN DEL RIESGO
Biomecánico: Enfermedades osteomusculares, Desgarros, dolores lumbares. Mecánico: Contusiones, heridas, fracturas Locativo: superficies de trabajo en mal estado (Caídas), condiciones de orden y aseo irregulares - Obstáculos en las rutas de evacuación.	Base de clasificación: 2	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Ejecución: Todo el tiempo • Frecuencia de revisión: cada 3 años

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
25/07/2018

CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS

Versión: 003 PR-ISC-REF-010
Página 2 de 8



6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

I. DESCARGUE DE NEVERAS

	Actividad						
	1	2	3	4	5	6	7
Botas con Puntera	X	X	X	X	X	X	X
Guantes Multiflex			X	X	X		
Tapabocas Industrial			X	X	X		
Gafas de seguridad			X	X	X		

II. CARGUE DE UNA NEVERA

	Actividad					
	1	2	3	4	5	6
Botas con Puntera	X	X	X	X	X	X
Guantes Multiflex	X	X	X	X	X	
Gafas de seguridad	X	X	X	X	X	

7. REQUERIMIENTOS




- **Herramientas y Equipos**
 - Montacargas eléctrico
 - Carreta
- **Características a Verificar:**
 - Enfriador en perfectas condiciones de transporte.
 - La carreta debe estar aislada.
 - El trabajador debe tener siempre puestos los elementos de protección, guantes y botas punteras.

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018	Revisó: KeevIn Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

III. SECUENCIA DE ACTIVIDADES
I. DESCARGUE DE NEVERAS

No	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
1	Después de ingresar el vehículo, levantar la carpa y ubicarlo en el área asignada para el descargue. Los equipos deben estar bien sujetos al realizar el transporte a las instalaciones de Imbera, deben estar protegidos con cobijas en el intermedio de cada uno y cartón para evitar daños.	
2	Entregar al ayudante de taller el FO-ISC-OPE-002 Control de Entrada de Equipos , donde deben estar relacionados todos los equipos, con la respectiva placa, serie y observaciones, además de las improntas en la parte posterior de la hoja.	 

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

Fecha de Emisión:
25/07/2018

CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS

Versión: 003 PR-ISC-REF-010
Página 4 de 8



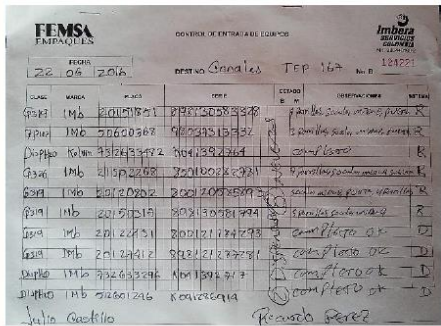


3	<p>Soltar las eslingas y retirar en cartón para iniciar el descargue.</p> <p>Nota1: Cuando se ejecuta el descargue sin una ayuda mecánica, como montacargas o rampa, deben realizarlo el conductor, el técnico y el ayudante.</p>	
4	<p>Llevar la nevera al área de Check List, para realizar el respectivo ingreso y diagnóstico.</p>	

<p>Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018</p>	<p>Revisó: KeevIn Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018</p>	<p>Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018</p>
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

5	Ubicar el enfriador en el área de Check List, para realizar el respectivo ingreso y diagnóstico.	
6	El ayudante de taller encargado de las entradas de los equipos al taller, debe verificar los datos del equipo y el estado en el FO-ISC-REF-002 Control de Entrada de Equipos	
7	Cuando se haya descargado totalmente el carro y todos los equipos hayan sido revisados el FO-ISC-REF-002 Control de Entrada de Equipos , debe ser firmado por el técnico instalador y ayudante de taller que recibió.	

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018
---	--	---



Fecha de Emisión:
25/07/2018

CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS

Versión: 003 PR-ISC-REF-010
Página 6 de 8



II. CARGUE DE NEVERAS

No	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
1	En la zona de equipos reparados ubicar el equipo en la carreta, para ser trasladado al área de cargue.	
2	Trasladar el equipo a la zona de cargue y ubicarlo para ser subido al carro.	

Elaboró:
Katherine Hernández Flórez
Practicante Ingeniería Industrial
Fecha: 25-07-2018

Revisó:
KeevIn Oney Castro Rodríguez
Coordinador Zona & Proyectos.
Fecha: 25-07-2018

Aprobó:
Hector Mauricio Ortega Pardo
Jefe Operación Refrigeración
Fecha: 25-07-2018

Garantizamos frío consistente...




FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
25/07/2018

CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS

Versión: 003 PR-ISC-REF-010
Página 7 de 8



3	Llevar el montacargas al área de carga para subir el equipo al camión.	
4	<p>Subir la nevera al montacargas y subir el equipo al camión.</p> <p>Nota1: En este proceso deben participar 2 ayudantes de taller y el conductor.</p> <p>Nota 2: cuando se suban dos equipos en el gato hidráulico se puede ubicarlos espalda con espalda o que ambas neveras den la espalda a la personas que esté dentro del camión, con el fin de evitar accidentes y daños a la nevera.</p>	
5	<p>Los equipos deben ser ubicados en los costados del camión, en medio de cada equipo debe ir una espuma o cobija que proteja las neveras. Al terminar de cargar los equipos deben sujetarse con eslingas en cada costado y proteger las esquinas con cartón para evitar rayones.</p> <p>Nota 3: evitar asegurar demasiado fuerte las eslingas para no dañar los marcos de las puertas de los equipos.</p> <p>Nota 4: Los responsables de este proceso son el técnico instalador, el auxiliar de transportes y el conductor.</p>	

Elaboró:
Katherine Hernández Flórez
Practicante Ingeniería Industrial
Fecha: 25-07-2018

Revisó:
KeevIn Oney Castro Rodríguez
Coordinador Zona & Proyectos.
Fecha: 25-07-2018

Aprobó:
Hector Mauricio Ortega Pardo
Jefe Operación Refrigeración
Fecha: 25-07-2018

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
25/07/2018

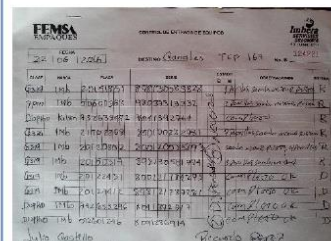
CARGUE Y DESCARGUE DE NEVERAS

Versión: 003 PR-ISC-REF-010
Página 8 de 8



- 6 Debe diligenciarse el formato **FO-ISC-REF-003 Control de Salida de Equipos**, relacionando los equipos cargados al camión, este formato debe ser firmado por el ayudante de taller que entrega y el conductor o técnico instalador quienes reciben. El personal de transportes conserva una copia de este formato.

Nota 5: Verificar que la planilla tenga la firma de autorización de supervisores de transporte o taller.



IV. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
003	10-07-2018	Se agregaron notas en los pasos 4.5 y 6

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 25-07-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 25-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 25-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

11.2.Anexo B

Fecha de Emisión: 19-07-2018	MANIPULACIÓN DE NEVERAS EN BODEGA	Versión: 003 IO-ISC-REF-003 Página 1 de 5	
--	--	--	---

1. OBJETIVO

Efectuar y difundir el método correcto para la manipulación y traslado de las neveras en bodega.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento cubre únicamente las actividades necesarias para la manipulación de las neveras dentro de la bodega, iniciando desde el aislamiento de la carreta hasta la ubicación en el lugar donde corresponde ubicar la nevera.

Este instructivo está dirigido a los auxiliares de bodega.

3. RESPONSABILIDADES

El supervisor de taller es quien debe informar y difundir el procedimiento a los auxiliares de bodega y ayudantes, además de verificar que estos procedimientos se cumplan.

4. DEFINICIONES.

Carreta: es un carro manual o aparato en forma de L, el cual está compuesto de cuatro ruedas y se utiliza para desplazar o llevar cargas livianas dentro de la bodega.

Aislamiento: espuma que se le coloca a la carreta para apoyar las neveras a esta, ayudando a que no sufran ningún tipo de daño, resbalon o rayones.

5. FRECUENCIA.

RIESGOS ASOCIADOS	CLASIFICACIÓN DE DEL PROCEDIMIENTO SEGÚN EL RIESGO	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN DEL RIESGO
<p>Biomecánico: Enfermedades osteomusculares, Desgarros, dolores lumbares.</p> <p>Mecánico: Contusiones, heridas, fracturas</p> <p>Locativo: superficies de trabajo en mal estado (Caídas), condiciones de orden y aseo irregulares - Obstáculos en las rutas de evacuación.</p>	<p>Base de clasificación: 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Ejecución: Todo el tiempo • Frecuencia de revisión: cada 3 años

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 10-07-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 21-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 21-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
19-07-2018

MANIPULACIÓN DE NEVERAS EN BODEGA

Versión: 003 IO-ISC-REF-003
Página 2 de 5



6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

	Actividad					
	1	2	3	4	5	6
Guantes Multiflex	X	X	X	X	X	X
Gafas de Seguridad		X	X	X	X	X
Botas Dieléctricas con Puntera	X	X	X	X	X	X

7. REQUERIMIENTOS

- **Herramientas y Equipos**
 - Carretas
 - Montacargas
 - Gato

- **Características a Verificar:**
 - Enfriador en perfectas condiciones de transporte.
 - La carreta debe estar aislada.
 - El trabajador debe tener siempre puestos los elementos de protección, guantes y botas punteras.

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 10-07-2018	Revisó: KeevIn Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 21-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 21-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
19-07-2018

MANIPULACIÓN DE NEVERAS EN BODEGA

Versión: 003 IO-ISC-REF-003
Página 3 de 5



8. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
1	<p>Se mueve la nevera y se separa de las demás para evitar daños.</p> <p>Nota 1: tenga en cuenta la demarcación por donde se debe movilizar la nevera.</p>	
2	<p>Se ubica la carreta detrás de la nevera para realizar el respectivo levantamiento o por el lado lateral donde se encuentra la manija para evitar que la puerta se abra y se caiga de la carreta.</p> <p>Nota 2: Esto solo aplica para las neveras G319, BR17 y BR9, en el caso de los equipos de dos o tres puertas se deben cargar en la carreta espalda contra espalda como se ve en la fotografía.</p>	
3	<p>Se inclina la nevera levemente hacia delante para poder introducir la carreta.</p> <p>Nota 3: El trabajador tiene que apoyar el pie en la parte inferior de la carreta para que se tenga un mejor soporte y manejo de esta. (en lo posible realizar esta acción dos personas)</p> <p>Nota 4: se debe tener mucho cuidado al realizar esta operación porque la nevera se puede caer y ocasionar daños graves a esta.</p>	

Elaboró:
Katherine Hernández Flórez
Practicante Ingeniería Industrial
Fecha: 10-07-2018

Revisó:
KeevIn Oney Castro Rodriguez
Coordinador Zona & Proyectos.
Fecha: 21-07-2018

Aprobó:
Hector Mauricio Ortega Pardo
Jefe Operación Refrigeración
Fecha: 21-07-2018

Garantizamos frío consistente...




FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
19-07-2018

MANIPULACIÓN DE NEVERAS EN BODEGA

Versión: 003 IO-ISC-REF-003
Página 4 de 5



4	<p>Luego de que la nevera esté apoyada en la carreta, el trabajador apoya el pie en la parte inferior de la carreta para así poder impulsar la nevera hacia atrás, ubicarla bien en la carreta y realizar el correcto transporte de un lugar a otro.</p>	
5	<p>Se realiza el respectivo transporte de la nevera para su posterior ubicación.</p> <p>Nota 5: El trabajar no debe desplazar la nevera de espaldas esto puede ocasionar lesiones en el trabajador e incluso accidentes.</p>	
6	<p>Se ubica la nevera en el lugar correspondiente.</p> <p>Nota 6: En línea recta alineando y cubriendo en lo posible por referencias.</p> <p>Nota 7: Tener en cuenta la posición de las manos una debe estar apoyando la nevera y la otra en la careta.</p>	

Elaboró:
Katherine Hernández Flórez
Practicante Ingeniería Industrial
Fecha: 10-07-2018

Revisó:
KeevIn Oney Castro Rodriguez
Coordinador Zona & Proyectos.
Fecha: 21-07-2018

Aprobó:
Hector Mauricio Ortega Pardo
Jefe Operación Refrigeración
Fecha: 21-07-2018

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
19-07-2018

MANIPULACIÓN DE NEVERAS EN BODEGA

Versión: 003 IO-ISC-REF-003
Página 5 de 5



9. CONTROL DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Fecha de actualización</i>	<i>Descripción del cambio</i>
002	10 de Abril del 2017	Cambios en redaccion
003	10-07-2018	Se eliminó el paso 1 y se agregaron notas en los pasos 2,5 y 6.

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 10-07-2018	Revisó: KeevIn Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 21-07-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 21-07-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

11.3.Anexo C

Fecha de Emisión: 15/07/2016	INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES	Versión: 002 PR-ISC-TRS-001 Página 1 de 8	
--	--	--	---

1. OBJETIVO

Realizar la correcta instalación de los enfriadores en los puntos de venta, garantizando la conservación del buen estado del enfriador ya sea durante su traslado del taller al punto de venta o del punto de venta al taller en caso de realizar un retiro.

2. ALCANCE.

El presente instructivo cubre únicamente las actividades de instalación de enfriadores desde que estos salen del área de producto terminado en Imbera hasta que son instalados en los establecimientos comerciales, e incluye las actividades de retiro de enfriadores desde los establecimientos comerciales hasta su traslado al taller en Imbera.

Este instructivo está dirigido a los auxiliares de transporte y técnicos instaladores.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable del procedimiento es el supervisor de transportes, el cual informa y difunde el procedimiento a los técnicos instaladores y auxiliares de transporte, además de verificar que estos procedimientos se cumplan.

4. DEFINICIONES.

Eslinga: es un tramo de un material flexible y resistente que permite la sujeción de cargas, que posee gancho y manija para templar.

Pinza voltiamperimétrica: Instrumento de medición eléctrica.

5. FRECUENCIA.

RIESGOS ASOCIADOS	CLASIFICACIÓN DE DEL PROCEDIMIENTO SEGÚN EL RIESGO	FRECUENCIA DE LA REVISIÓN DEL RIESGO
<p>Biomecánico: Enfermedades osteomusculares, Desgarros, dolores lumbares, fatiga, estrés.</p> <p>Mecánico: Contusiones, heridas, fracturas</p> <p>Eléctrico: Electrización, quemaduras.</p> <p>Locativo: superficies de trabajo en mal estado (Caídas), condiciones de orden y aseo irregulares - Obstáculos en las rutas de evacuación.</p> <p>Accidentes de tránsito: Accidentes graves con vehículos de transporte.</p>	<p>Base de clasificación: 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Ejecución: Todo el tiempo • Frecuencia de revisión: cada 2 años

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
15/07/2016

INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES

Versión: 002 PR-ISC-TRS-001
Página 2 de 8



6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

	ACTIVIDAD																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Guantes Multiflex	X	X				X	X	X	X			X			X		
Gafas de Seguridad	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tapabocas								X	X								
Botas Dieléctricas con Puntera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7. REQUERIMIENTOS

- **Material:** Cable, clavijas, tomas, cinta aislante, breaker.
- **Herramientas y Equipos:**

HERRAMIENTA	CANTIDAD
Alicates aislados	1
Bisturí o cuchilla	1
Carreta	1
Cortador de alambre o cable (corta-frío)	1
Destornillador con punta de estrella	1
Destornillador de punta plana	1
Flexómetro	1
Pinza volt-amperimétrica	1

- **Características a Verificar:** Enfriador en perfectas condiciones de instalación y funcionamiento.
- Lo que debe incluir en el servicio es:
 - ✓ Camiones tipo turbo con las siguientes dimensiones mínimas: Alto 2.25 mts; Ancho 2.30 mts; Largo 5 mts. Modelo 2003 en adelante.
 - ✓ Conductor y Técnico de Instalación con carro de plataforma. En caso de movilizar enfriadores dobles se requiere un ayudante.
 - ✓ Carro sin plataforma debe disponer de conductor, instalador y ayudante.
 - ✓ Piso del camión en buenas condiciones (preferiblemente laminado y sin remaches).
 - ✓ Documentación en regla (Licencia de Tránsito, Licencia de Conducción, SOAT, Revisión Técnico-Mecánica, Seguridad Social, sin Multas de Tránsito). (Previa validación por el proveedor respectivo).
 - ✓ Rampa hidráulica (opcional).
 - ✓ Cobijas, eslingas y demás elementos para la protección del enfriador durante el transporte.
 - ✓ Carretas forradas para el desplazamiento del enfriador.
 - ✓ La estructura interna del camión debe tener un material aislante, (Caucho, Alfombra,) para evitar que los remaches de la estructura afecten la parte física del enfriador.
 - ✓ Celular.
 - ✓ Buena presentación y comportamiento del personal (aseado, cabello corto, sin aretes, uniforme de dotación completo).

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
15/07/2016


INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES

Versión: 002 PR-ISC-TRS-001
Página 3 de 8




8. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

I. CARGA EN EL VEHÍCULO DE TRANSPORTE

No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
1	<p>Subir los enfriadores al camión y colocar los elementos de protección a los enfriadores para garantizar que no sufran daños durante el transporte.</p> <p>Nota 1: Verificar que el camión esté en buenas condiciones de higiene y aseo, que tenga los elementos de protección respectivos (Cobijas, eslingas, esquineros y demás elementos para la protección del enfriador) y carretas forradas teniendo en cuenta que la estructura interna del camión debe tener un material aislante, (Caucho, Alfombra) para evitar rayones o peladuras por los remaches de la estructura de la carrocería del camión.</p> <p>Nota 2: No acostar el enfriador con el fin de evitar obstrucciones de aceite en el sistema y su inclinación que no sea a más de 30°.</p> <p>Nota 3: Verificar la cantidad de enfriadores cargados en el camión y que correspondan de acuerdo a los contratos entregados y programados en ruta.</p>	

II. LLEGADA AL PUNTO DE VENTA



No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
2	<p>Acudir al punto de venta con los enfriadores y la documentación necesaria para la prestación del servicio de instalación con la FO-ISC-REF-001 Orden de Servicio y la FO-ISC-REF-016 Planilla de Movimiento Diario de Activos. (Formato asignado por KOF).</p> <p>Nota 4: En caso de que el establecimiento esté cerrado y/o el detallista no se encuentre en el punto de venta para la firma de contrato, reportar al Supervisor, Encargado o auxiliar según corresponda. Diligenciar el FO-ISC-REF-004 Reporte de Visitas Fallidas y el FO-ISC-REF-005 Reporte de Novedades y se deja la copia de la novedad en el establecimiento.</p>	

<p>Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018</p>	<p>Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018</p>	<p>Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018</p>
---	--	---



Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión: 15/07/2016	INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES	Versión: 002 PR-ISC-TRS-001	
		Página 4 de 8	

3	Presentarse e identificarse como Técnico de <i>Imbera Servicios Colombia</i> e informar el motivo de la visita al detallista.	
4	Validar los datos del establecimiento (dirección, teléfono y nombre del Cliente) y solicitar autorización para el ingreso al establecimiento para la prestación del servicio.	

III. DESCARGA

No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
5	Retirar las eslingas, cobijas y demás elementos de protección de los enfriadores.	
6	Descargar el enfriador del camión de forma manual o utilizando una rampa hidráulica (Si el camión cuenta con ella).	

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
15/07/2016

INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES

Versión: 002 PR-ISC-TRS-001
Página 5 de 8



7	<p>Desplazar el enfriador del camión a la ubicación descrita en el croquis del Contrato (la posición en la que será ubicado el enfriador ya sea dominante, secundaria), dentro del punto de venta, utilizando la carreta.</p> <p>Nota6: El desplazamiento debe hacerse apoyando el enfriador por el espaldar o por el lateral del lado de la manija y no por la parte frontal de la puerta.</p>	
---	---	--

IV. INSTALACIÓN

No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
8	<p>Revisar técnicamente las condiciones de la instalación eléctrica del punto de venta. Tomar la lectura del voltaje en el tomacorriente y registrarlo en la FO-ISC-REF-001 Orden de Servicio.</p> <p>Nota7: Si se requiere una instalación eléctrica informar al Supervisor, el Encargado o el Auxiliar, según corresponda. Registrar en FO-ISC-REF-001 Orden de Servicio, debe referenciarse el tipo de instalación realizada.</p>	
9	<p>Instalar el enfriador de acuerdo al AN-ISC-001 Especificaciones de Instalación de Enfriadores.</p>	

Elaboró:
Katherine Hernández Flórez
Practicante Ingeniería Industrial
Fecha: 19-06-2018

Revisó:
Keevin Oney Castro Rodríguez
Coordinador Zona & Proyectos.
Fecha: 28-06-2018

Aprobó:
Hector Mauricio Ortega Pardo
Jefe Operación Refrigeración
Fecha: 28-06-2018


Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión: 15/07/2016	INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES	Versión: 002 PR-ISC-TRS-001	
		Página 6 de 8	

10	Registrar datos del enfriador en la FO-ISC-REF-001 Orden de Servicio y en la FO-ISC-REF-016 Planilla de Movimiento Diario de Activos	
11	Solicitar la firma del detallista en la FO-ISC-REF-001 Orden de Servicio , FO-ISC-REF-016 Planilla de Movimiento Diario de Activos , <i>comodato</i> y <i>Contrato</i> .	
12	Retirar las herramientas y el material sobrante del enfriador dejando el área en perfecto orden y aseo. Notificar al detallista el término de la instalación.	

V. RETIRO DE ENFRIADORES

No.	DESCRIPCIÓN	AYUDA VISUAL
13	<p>Recibir la documentación necesaria para la prestación y control del servicio de retiro FO-ISC-REF-002 Control de Entrada de Equipos y acudir al punto de venta.</p> <p>Nota 8: Es necesario la impronta de la nevera en la planilla.</p>	

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión: 15/07/2016		INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES	Versión: 002 PR-ISC-TRS-001 Página 7 de 8	
14	<p>Presentarse e identificarse como Técnico de <i>Imbera Servicios Colombia</i> e informar el motivo de la visita al detallista, validando los datos del local (Dirección y Nombre del cliente) y solicitar autorización para el retiro del enfriador.</p> <p>Nota8: En caso de que el establecimiento esté cerrado y/o el retiro no se pueda realizar por el motivo que sea, el técnico se comunica con el respectivo Supervisor encargado y se hace el reporte telefónicamente a KOF, de acuerdo al lineamiento que asigne KOF en ese momento.</p> <p>Nota9: Diligenciar el FO-ISC-REF-004 Reporte de Visitas Fallidas.</p>			
15	<p>Retirar el enfriador y ubicarlo en el vehículo de transporte asegurándose de colocar los elementos de protección.</p> <p>Realizar el respectivo check List del enfriador, utilizando el formato de retiro de equipos enviado por KOF.</p> <p>Nota10: Informar al detallista, el estado en que se realiza el retiro del enfriador.</p>			
16	<p>Solicitar la firma al Detallista en la FO-ISC-REF-001 Orden de Prestación de Servicio, en el FO-ISC-REF-016 Planilla de Movimiento Diario de Activos y en la <i>Orden de Retiro</i>.</p>			
17	<p>Trasladar los enfriadores al taller.</p>			

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodríguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

Fecha de Emisión:
15/07/2016

INSTALACIÓN Y RETIRO DE ENFRIADORES

Versión: 002 PR-ISC-TRS-001
Página 8 de 8



9. CONTROL DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Fecha de actualización</i>	<i>Descripción del cambio</i>
002	17 de Marzo del 2017	Actualización de conceptos, Eliminación de herramientas no usadas, pendiente actualización de foto
002	25 Mayo del 2017	Actualización de Fotografías
003	19-06-2018	Actualización en proceso cargue de vehículo eliminación de paso 1, actualización en el paso 8, 12, se agrega nota en el paso 14.

Elaboró: Katherine Hernández Flórez Practicante Ingeniería Industrial Fecha: 19-06-2018	Revisó: Keevin Oney Castro Rodriguez Coordinador Zona & Proyectos. Fecha: 28-06-2018	Aprobó: Hector Mauricio Ortega Pardo Jefe Operación Refrigeración Fecha: 28-06-2018
---	--	---

Garantizamos frío consistente...

FEMSA
INSUMOS
ESTRATÉGICOS

12. Bibliografía

Imbera Servicios (12 de mayo de 2020) Creación Ordenes de servicio [Archivo de Video].

Youtube

https://www.youtube.com/watch?v=CgzY7MIgUlw&ab_channel=imberaservicios

Imbera Servicios (22 de mayo de 2020) Control de piso [Archivo de Video]. Youtube

https://www.youtube.com/watch?v=ystRNWq7RtM&ab_channel=imberaservicios

ACP. (2013). *guía de socialización de proyectos de hidrocarburos.*

<https://acp.com.co/web2017/images/pdf/salaprensa/otraspublicaciones/GuiaSocializacion>

ACP.pdf

Angarita López, Y., & Cortes Azuero, P. (2018). *Propuesta de estrategia para la prevención de incidentes, accidentes y/o enfermedades laborales a partir del autocuidado y la generación de valores en la Empresa 790 Ingeniería S.A.S.*

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8474/TE.RLA_AngaritaL%C3

[%B3pezYeimiStefanny_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8474/TE.RLA_AngaritaL%C3%B3pezYeimiStefanny_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S. (2017, mayo). *MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.*

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5845/1/LlanosCastroEulaliaNathalye2>

017pdf

Cruz Asociados Abogados. (s. f.). *Los tipos de accidentes de trabajo más comunes.*
<https://cruzfirm.com/es/areas-de-practica/accidente-de-trabajo/tipos-de-accidentes-de-trabajo-comunes/>

CSP Grupo. (2018, 16 julio). *¿A QUÉ CLASES DE RIESGOS LABORALES NOS ENFRENTAMOS EN EL TRABAJO?* <https://cspgrupo.com/clases-de-riesgos-laborales/4/>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s. f.). *Definición de accidente de Trabajo*
<https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/accidentes-y-enfermedades-definiciones/definicion-de-accidente-de>

Quara consulling & training. (s. f.). *Documentos que exige la Norma ISO 9001:2015.*
<http://www.quaragroup.com/es/post/documentos-que-exige-la-norma-iso-90012015>

EditorR. (2016, 6 septiembre). *¿En qué consiste Sistema Gestión Seguridad Salud Trabajo (SG-SST)?* ISO Tools. <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

Fundación Universitaria Agraria de Colombia - Uniagraria. (s. f.). *¿Qué es un accidente de trabajo?* Uniagraria. <https://www.uniagraria.edu.co/que-es-un-accidente-de-trabajo/>

Galvis Mora, E., Quintero Dussan, J., & Palacio Sosa, S. (2018). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (PYME).*
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2102/Edgar%20Alonso%20Galvis.pdf?sequence=1>

Garcés Moncada, C. (2018, diciembre). *Diseño de propuestas para prevenir y disminuir los incidentes y accidentes de trabajo en las labores más críticas de una empresa del sector bananero del Urabá Antioqueño*.
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10957/5/T08509.pdf>

ARL Sura. (s. f.). *Identifica los peligros en tu empresa*. <https://www.arlsura.com/index.php/173-noticias-riesgos-profesionales/noticias/2596-identifica-los-peligros-en-tu-empresa>

Preverlab | Prevención de riesgos laborales. (2014, 26 noviembre). *Identificación de los riesgos laborales*. <https://www.preverlab.com/identificacion-de-los-riesgos-laborales/>

ISO Tools. (s. f.). *ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO*.
<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>

Ministerio de trabajo. (s. f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
<https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Monesterolo, A., & Carro, C. (2014, agosto). *Guía Metodológica para la Socialización del Protocolo Nacional Unificado para la Protección y Asistencia a Personas Víctimas de Trata*.
http://migracion.iniciativa2025alc.org/download/07ECf_Guia-Metodologica-Protocolo_Trata.pdf

BSI. (s. f.). *Norma en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001*. <https://www.bsigroup.com/es-CO/gestion-de-calidad-iso-9001/>

Normas 9000. (s. f.). *Que es ISO* <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>

Rojas Santos, F. (2018, enero). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Roncancio, G. (2018, 24 julio). *¿Qué es el SG-SST y por qué implementarlo? 8 razones*. Pensemos.
<https://gestion.pensemos.com/que-es-el-sg-sst-y-por-que-implementarlo-8-razones>

Sosa Guerra, Y. (2014, enero). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL PERSONAL DOCENTE DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL NORORIENTE (ITECNOR), UBICADO EN LOS LLANOS DE LA FRAGUA, ZACAPA.*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

Toro, R. (2020, 7 agosto). *ISO 9001 2015. Codificación de documentos*. ISO 9001:2015.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/01/iso-9001-2015-codificacion-documentos/>

Imbera Colombia. (2020, enero) Congelador CV18. <https://www.imberacolombia.com/cv18/>

Unipymes. (2014, enero) COCA COLA INSTALA REFRIGERADOR UN MILLÓN A NIVEL MUNDIAL. <https://www.unipymes.com/coca-cola-instala-refrigerador-un-millon-nivel-mundial/>

Coke solutions. (s. f.) Calidad de las bebidas en el equipo dispensador.
<https://www.cokesolutions.com/equipment/fountains/calidad-de-alimentos.html>

Creación ordenes de servicio. (2020, mayo). Google Docs.
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScUU3NC5KRkOsEMMkFQSORfAbyFVboZvfP4yt716ebJ96TCnQ/viewform>

Control de piso (2020, mayo). Google Docs.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdN9fUaX5ICt18bTiiZ4vCf7q0pzzxQfNXIb9MiyMBtdFTLRQ/viewform>

Cómo le fue a Colombia en accidentalidad, enfermedad y muerte laboral en 2018. (2019, 6

marzo). ccs.org.co. [https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-](https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20indican%20que%20se,comparaci%C3%B3n%20con%20el%20a%C3%B1o%20anterior.)

[enfermedad-y-muerte-laboral-en-](https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20indican%20que%20se,comparaci%C3%B3n%20con%20el%20a%C3%B1o%20anterior.)

[2018/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20indican%20que%20se,comparaci%C](https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20indican%20que%20se,comparaci%C3%B3n%20con%20el%20a%C3%B1o%20anterior.)

[3%B3n%20con%20el%20a%C3%B1o%20anterior.](https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/#:~:text=Las%20estad%C3%ADsticas%20indican%20que%20se,comparaci%C3%B3n%20con%20el%20a%C3%B1o%20anterior.)