

2017



SUSTENTANTE: MARIA DEL ROSARIO DURAN NAVARRO

CARRERA: INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

No. DE CONTROL: 081050016

PROYECTO DE TITULACION: FORMACIÓN DE COMISIONES MIXTAS EN EL
HOTEL FIESTA AMERICANA AGUASCALIENTES PARA ACREDITACIÓN DE
LA NOM-019-STPS-2011, 2013.

EMPRESA: HOTEL FIESTA AMERICANA AGS, SA DE CV

ASESOR DE TITULACION: ING. JEANETTE ALEJANDRA CERVANTES
VILLAGRAN

PERIODO DE TITULACION OCTUBRE 2017

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	3
Lista de Figuras	4
Introducción.....	5
Justificación	6
Objetivos.....	7
Problemas a resolver.....	8
Marco Teórico	9
Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas	15
Resultados	24
Conclusiones y recomendaciones... ..	27
Competencias desarrolladas... ..	29
Referencias	30

Lista de Tablas

Tabla 1 Calendarización comisiones mixtas..... 16

Tabla 2 Calendarización quincenal.....19

Tabla 3 Verificaciones20

Lista de Figuras

Figura 1 Programación anual FAAG... 16

Figura 2 Organigrama seguridad e higiene 17

Figura 3 códigos visuales de las comisiones..... 18

Figura 4 Minuta.....21

Figura 5 Pictograma de brigadas...22

Figura 6 Identificación, brigadas... 23

Introducción

Este documento es un reporte técnico del proyecto de residencias profesionales, el cual se llevó a cabo en la Empresa Prestadora de Servicios Para Hoteles y Administrativos S.A. De (Hotel Fiesta Americana Aguascalientes) en el periodo enero – agosto del 2013; este reporte técnico trata acerca de la creación de comisiones mixtas para la acreditación de la NOM-019-STPS-2011 CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

En este reporte se muestra el proceso de cómo se llevó a cabo la creación de estas comisiones mixtas, apegándonos a la normatividad correspondiente, por lo que se llevó a cabo la creación de formatos, documentos específicos y la serie de proceso con la que esta tiene que cumplir. Por lo que aquí se documentó paso a paso el proceso de lo cada aspecto a cumplir para poder tener la normatividad requerida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Justificación

El hotel Fiesta Americana Aguascalientes, es una empresa Prestadora de Servicios para Hoteles y Administrativos, S.A. De C.V. pertenece al grupo hotelero líder en México que cuenta con un alto prestigio y reconocimiento a nivel nacional, Grupo Posadas.

Siendo uno de los hoteles con mayor demanda y reconocimiento en Aguascalientes, posee estándares de calidad para cada operación, así como códigos de comportamiento.

La Secretaria de Trabajo y Previsión Social requiere que el hotel esté certificado e incorporado al programa “**Autogestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**”, correspondiente a la NOM-019-STPS-2011 CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE. Por lo que fue necesario cumplir con las medidas administrativas de la normatividad correspondiente, perteneciente a la formación de las comisiones mixtas dentro de la empresa.

Comisiones mixtas se refiere a un equipo de personas elegidas democráticamente entre colaboradores y patrones de una empresa u organización, a quienes se les delegan responsabilidades y que tienen como finalidad conocer, prevenir, resolver y testificar ante conflictos internos correspondientes a las acciones laborales, quienes además podrán sugerir y realizar proyectos que se dirijan a la conservación y seguridad de los trabajadores y patrones, así como lograr el equilibrio armónico entre estos. Estas deberán estar compuestas por igual número de representantes de colaboradores y patrones.

Ya que para el Hotel Fiesta Americana Aguascalientes era necesaria la certificación, se llevó a cabo el presente proyecto, en el que se encuentra reflejado el trabajo realizado, con una serie de pasos y documentos específicos que fueron causa necesaria para poder lograr dicha acreditación, llevando a cabo la formación de las comisiones mixtas: seguridad e higiene, reparto de utilidades, cuadro general de antigüedades y capacitación y adiestramiento.

Objetivos

Objetivo general:

Aseguramiento de la calidad en materia de seguridad e higiene, para eliminar posibles riesgos que puedan tener los colaboradores cumpliendo con la normatividad especificada en la NOM-019-STPS-2011 CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

Objetivos específicos:

1. Creación de las 4 comisiones mixtas reglamentadas en la NOM-019-STPS-2011 CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.
2. Crear confianza en los colaboradores y presentar un panorama de seguridad, ocupándose la empresa de los posibles riesgos constantes a los que estos están expuestos.
3. Que los colaboradores conozcan acerca de esta norma y de la función que las comisiones mixtas juegan dentro de la empresa.
4. Crear un método inductivo de fácil comprensión para que les sea accesible a los que forman parte de estas comisiones comprender de que trata y cuál será su función dentro de la comisión a la que formen parte.

Problemas a resolver

- Se han encontrado de focos de riesgo, en las instalaciones del Hotel Fiesta Americana y aun cuando se tiene conciencia de la existencia de los mismos se han convertido en parte de la cotidianidad y se ha aprendido a vivir con ellos en lugar de eliminarlos.
- Se ha encontrado que existen dudas por parte de los colaboradores acerca del cuidado que en el Hotel Fiesta Americana Aguascalientes se les brinda, ya que no conocen la labor que se realiza y las medidas que se toman para la protección de su seguridad y salud.
- Se ha detectado que los colaboradores y los patrones no tienen la comunicación adecuada, por parte de los colaboradores existen muchas interrogantes, y no se cuenta con espacios y tiempos en los que la parte patronal pueda escuchar y saber acerca de estas inquietudes y a la vez se brinde una retroalimentación.
- La Secretaria de Trabajo y Previsión Social requiere que el hotel esté certificado e incorporado al programa “**Autogestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**”, correspondiente a la NOM-019-STPS-2011 CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE. Y el Hotel Fiesta Americana Aguascalientes no cuenta con esta.
- Se detectó que el Hotel Fiesta Americana Aguascalientes no cuenta con un programa en forma que cuente con las medidas preventivas y correctivas necesarias para el logro del cuidado acertado de los colaboradores y clientes.

Marco Teórico

La seguridad y salud juega un papel de suma importancia dentro de cada organización y establecimiento debido a que el capital humano es el factor más importante de cualquier empresa.

Seguridad en el trabajo como el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes, (Díaz2007).

Higiene del trabajo: conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a las enfermedades de trabajo, (Díaz, 2007).

Puesto que este proyecto trata acerca de uno de los factores más importantes dentro de las organizaciones, es necesario conocer los indicadores de riesgos a los que están expuestos los colaboradores, pues es seguro que dentro de cada organización, en cada sector, industria, establecimiento y operación, está de por medio el bienestar físico de cada persona que a diario se desempeña en estos puestos.

Factores de riesgo laboral.

De acuerdo con Benavides (2007), un factor de riesgo laboral no sería más que una condición de trabajo que causa un daño a la salud del trabajador. Esta relación causal es de naturaleza probabilística y multicausal en el sentido de que, no siempre que un trabajador este expuesto (en contacto) con un factor de riesgo, se produce el daño. Además, para que se produzca el daño casi siempre hace falta la concurrencia de otros factores de riesgo, iluminación inadecuada, ritmo elevado, pasillo estrecho etc. A veces cuando la dosis de factor de riesgo es muy elevada este se convierte en causa suficiente y produce un daño inmediato.

Siendo constante el riesgo al que se enfrenta a diario cada colaborador es de vital importancia que las empresas se preocupen día a día de llevar a cabo acciones que ayuden a prevenir al máximo las posibilidades de accidentes dentro de la operación.

Importancia de prevenir accidentes

Díaz (2009) asegura que el trabajo es un derecho constitucional a través del cual se busca satisfacer una serie de necesidades, sin embargo, según las condiciones en que se realice, puede suponer un peligro para la salud, que es necesario identificar y controlar, así mismo manifiesta que los riesgos laborales producen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que suponen un alto coste personal y por supuesto económico. Según las estadísticas en los últimos años mueren anualmente varios centenares de personas como consecuencia de los mismos. El coste económico que supone la pérdida de producción, el personal de sustitución etc. Sin olvidar el deterioro de la imagen de la empresa, se cifra en miles de millones de euros anuales. Estos datos por si solos son lo suficientemente alarmante para que los empresarios y trabajadores aúnen esfuerzos para reducir riesgos laborales y con ello las consecuencias que de ello se derivan. Para llevar a cabo dichas acciones a favor de la seguridad y salud laboral, las certificaciones marcan las normatividades que son la causa de que se lleven verdaderamente acciones correctivas, que minimizan de forma inmediata los accidentes y exposiciones de riesgo. Las empresas que están certificadas brindan la tranquilidad del capital más importante de una organización, el humano; cuanto más elevado sea el número de certificaciones de las empresas mayor es el grado de seguridad y confiabilidad de la organización o establecimiento.

Certificaciones hoteleras.

Importancia.

Las empresas de servicio están jugando un papel cada vez más creciente e importante en la economía de los países. Más del 85% de los nuevos trabajos creados desde 1982 ha sido en el sector de los servicios. A nivel europeo, España se ha consolidado como país de servicios, realidad que viene avalada al comprobar que los sectores de servicios ocupan de manera indiscutida una posición de privilegios.

Por lo tanto, el interés por la mejora de la calidad de servicio es comprensiblemente alto y por ello las empresas de servicio se han visto sorprendidas por la necesidad de ganar la batalla de la calidad.

Como nos menciona Durán (2011), la calidad en el servicio es muy diferente a la calidad en el producto, ya que son de vital importancia las actitudes, la comunicación forma de trato, garantías, comportamiento, percepciones.

El sector de servicio es la rama industrial en la que mayor importancia se le brinda tanto a las acreditaciones, como a los estándares de calidad debido a que se trabaja con capital humano. Para las organizaciones hoteleras el contar con certificaciones brinda un mayor prestigio, renombre y atrae al mismo tiempo que el hotel sea confiable, ya que es un sector en específico en el cual los clientes están expuestos ya que se encontraran dentro del inmueble. Razón por la cual si el hotel cuenta con certificaciones propias de seguridad e higiene, garantizara y cuidará el bienestar tanto de los colaboradores como de los clientes.

Certificaciones Hoteleras.

Según Rodríguez (2009), la certificación de calidad hotelera no es una estrategia comúnmente adoptada en México. Sin embargo, los estados del interior de la república son los más interesados en fomentar las certificaciones de calidad. Lo anterior podría ser el resultado de que hoteles de zonas turísticas de playa generalmente pertenezcan a grandes cadenas hoteleras que manejan sus propios estándares de calidad.

NOM-019-STPS-2011: Trata de la formación de las comisiones mixtas, específicamente hablando, la de seguridad e higiene debido a que es la que rige las brigadas de evacuación, los recorridos de verificación y el cuidado del medio y la operación. Siendo este el factor de mayor importancia puesto que cuida a los colaboradores, para la organización es indispensable que se cumpla esta norma para poder obtener la acreditación.

Comisión de Seguridad e Higiene 2013

La Comisión de Seguridad e Higiene, tiene como finalidad coordinar la revisión de las condiciones de seguridad e higiene en que se encuentran las instalaciones de la empresa. Esta se integra por personal tanto de la parte patronal, como de la parte trabajadora, de manera equitativa. La ley federal del trabajo, establece como obligación patronal la revisión periódica de las instalaciones y, en su caso, realizar las modificaciones pertinentes para adaptar las mismas a lo establecido por las NORMAS OFICIALES MEXICANAS, y el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, y en caso de negativa, se impondrán multas como una medida de coerción y aún a pesar de tener que pagar dichas multas, no le exime al patrón de las consecuencias y repercusiones que esto lleva implícito.

La Secretaría del Trabajo publicó en el Diario Oficial de la Federación el día Martes 21 de Enero de 1997, el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, en el mismo se establecen una serie de lineamientos obligatorios en materia de seguridad e higiene industrial, que aunado a las Normas Oficiales Mexicanas publicadas en diversas fechas desde 1993 y hasta la fecha, se complementan para que en todo México se tenga unificado una serie de criterios básicos, en los cuales se basa la integridad de todos los trabajadores en México Al referirnos a básicos, lo decimos literalmente, ya que en las Normas Oficiales Mexicanas, no se encuentran contenidas muchas disposiciones de seguridad que si se han desarrollado en otros países, como lo son las Técnicas de Ergonomía con todo lo que conlleva, por citar un ejemplo, y en nuestra legislación solo se menciona, sin existir obligación a desarrollar estudio, ni las consecuentes modificaciones de la disposición de maquinaria, equipo y útiles de trabajo de los trabajadores.

Por lo antes citado, se debe contar con esta comisión para su correcto funcionamiento, que se encuentra perfectamente establecido en la Norma Oficial Mexicana 019, **NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-019-STPS-2011**, CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO. En la misma se establece:

- Las obligaciones del Patrón.
- Las obligaciones de los Trabajadores.
- La integración.
- El funcionamiento.
- La organización.

A groso modo, este es el contenido de la norma, y para la revisión de las instalaciones del centro de trabajo se debe tener al menos nociones de seguridad e higiene industrial, ya que ello es lo que se revisará durante los recorridos.

Es sumamente importante contar con una comisión bien constituida, para delegar en ella toda la responsabilidad de controlar la seguridad del personal y prevenir las enfermedades profesionales de trabajo mediante la prevención y eliminación de riesgos de trabajo. Si en la empresa se establece un buen control, entonces acarreará al empresario los siguientes beneficios:

- Disminución de accidentes.
- Incremento en la productividad.
- Reducción de tiempos muertos.
- Disminución de gastos indirectos.
- Contará con toda la documentación que se requiere durante una visita de inspección, como las Actas de Recorridos, el Programa Anual de Verificaciones, los recorridos extraordinarios entre otros.
- Y como consecuencia lógica no tendrá que dar "mordidas", y por ende **NO TENDRÁ SANCIÓN ADMINISTRATIVA ALGUNA.**

Como se habrá percatado, es bastante sencillo evitarse problemas tanto con los trabajadores, como con las autoridades administrativas, tanto locales como federales. Pero, es decisión de cada empresario el optar por continuar como hasta ahora o realizar el verdadero cambio y de fondo en algo tan básico como necesario.

Para finalizar Para conocer un poco acerca del Hotel certificado, Fiesta Americana Aguascalientes, es importante mencionar los principales datos de esta organización, para que de esta manera lo visualicemos de una forma general.

En este caso, la certificación será ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social correspondiente a lo requerido en la NOM-019-STPS-201, por lo que es importante hacer mención de esta norma y conocer su contenido, para poder tener un enfoque acerca de lo que requiere, los objetivos que se tienen y la normatividad que contiene.

Datos generales de la empresa:

Razón social: Prestadora de Servicios para Hoteles y Administrativos, S.A. De C.V.

Domicilio: Calle Los Laureles No. 401, colonia Las Flores.

20220,

Aguascalientes, Ags.

R.F.C.: PSH-920827-

EY7

REG. I.M.S.S.: Y45 1189108

Actividad económica: Alimentación y Hospedaje.

Inicio de actividades: 01 de abril de 1993

No. De trabajadores: 124

Departamento encargado: Gerencia de recursos humanos.

Nombre del encargado: Ivonne Catherine Vidales Arias.

Teléfono: 01 (449) 9 10 05 00 ext. 452

Asesor interno: Ivonne Catherine Vidales Arias.

Correo electrónico: rhfaag@posadas.com.mx

En 1967 aparece la marca *Fiesta Americana* en el mercado con fundación del primer Fiesta Americana en el estado de México. El hotel fiesta americana Aguascalientes surgió el día 3 de abril de 1993, bajo la gobernación en Aguascalientes del Lic. Otto Granados Roldan. Logrando y manteniéndose hasta ahora como un hotel de 5 estrellas con reconocimiento nacional, y siendo desde entonces el hotel más importante y prestigioso en Aguascalientes con un impacto positivo, por lo que es especialista en recibir al huésped con un trato especializado y dejando en él, experiencias memorables.

Misión: "Ser la segunda casa de nuestros huéspedes".

Visión: "Ser la compañía hotelera líder en México".

Propósito: "Crear valor, crecer y generar utilidades con el mejor servicio y el mejor talento; como el único camino para ser la compañía hotelera más exitosa de México.

Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas.

Para poder lograr la acreditación de la NOM-019-STPS-2011, CONSTITUCION, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE, los inspectores de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social señalaron como indicadores, medidas administrativas, las cuales cumplen con la normatividad necesaria para la certificación del hotel.

Por lo que el método que se evidencia a continuación manifiesta la metodología utilizada para dicha certificación, así como los procedimientos establecidos.

MEDIDAS ADMINISTRATIVAS:

Para la acreditación se llevó a cabo una serie de pasos que la Secretaria del Trabajo y Previsión Social nos señaló como medidas administrativas aplicables a la normatividad, derivando lo siguiente:

1. Como primer requisito se integró un programa anual de recorridos de verificación de la comisión, puesto que la normatividad señala que se tendrá que realizar dentro de los treinta días naturales de cada año, en el que se determinaron las prioridades de los recorridos de verificación, programándolos en periodos quincenal.

Los temas del programa se eligieron por el presidente de la comisión en base a los cursos de inducción de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social; las fechas las estipularon los integrantes de la comisión.

En base al patrón establecido, el programa fue el siguiente:

Programa anual de recorridos de verificación

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO DE COMISIONES Y AUTORIZACIONES
DEPARTAMENTO DE COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

"PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE" (PUNTO 8.1 NOM-019-STPS-2004)

AÑO AL QUE CORRESPONDE EL PROGRAMA: 2013
FECHA DE ELABORACIÓN: 25 DE ENERO DEL 2013

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

RAZÓN SOCIAL PRESTADORA DE SERVICIOS PARA HOTELES Y ADMINISTRA S.A. DE C.V.

DOMICILIO:

CALLE: LOS LAURELES

COLONIA LAS FLORES

NÚMERO: 401

C.P.: 20220

ENTIDAD FEDERATIVA: AGUASCALIENTES, AGS.

REGISTROS:

R.F.C.: PSH-920827-EY7

REG. I.M.S.S.: Y451189108

ACTIVIDAD: Alimentos y hospedaje

ACTIVIDADES

1.-FECHA EN QUE SE REALIZARÁN LOS RECORRIDOS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL CENTRO DE TRABAJO.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
31	28	29	30	31	28	30	3030	31	28	16	

2.-MATERIA Y FECHA EN QUE SE CAPACITARÁ A LOS TRABAJADORES PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE TRABAJO.

Manejo adecuado de materia prima.	ENE.	28
Manejo adecuado de maquinaria de proceso.	FEB.	15
2.3. Higiene personal.	MAR.	11
2.4. Higiene en cada área del inmueble.	ABR.	19
2.5. Uso adecuado de equipo de protección personal.	MAY.	09

3.-MATERIA Y FECHA EN QUE SE CAPACITARÁ A LOS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.

3.1. Revisión de equipo contra incendios.	JUN.	5
3.2. Revisión de condiciones inseguras en el centro de trabajo.	JUL.	5
3.3. Primeros auxilios.	AGO.	13
3.4. Evacuación del inmueble.	SEP.	6

4.-FECHA Y ACCIONES DE ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD E HIGIENE.

Colocación de carteles informativos acerca de cómo prevenir enfermedades varias.	OCT.	17
Colocación de carteles informativos de		

- 4.3. cómo prevenir accidentes.
Pláticas acerca de la importancia de la seguridad.

NOV. 9
DIC. 5

5.-ACCIONES DE PROTECCIÓN ECOLÓGICA.

Colocación de absorbentes de grasa en las trampas de grasa.
Colocación de rejillas para no permitir que se vayan los Residuos sólidos.

Figura 1: Programación anual FAAG.
Fuente: Elaboración propia

En el presente programa podemos encontrar los datos requeridos de la normatividad, tales como los temas que se impartirán en las capacitaciones, las fechas en las que se llevaran a cabo y los periodos en los que se llevaran a cabo los recorridos de verificación.

2. Se integró la comisión de seguridad e higiene por un presidente, un secretario y cuatro vocales, seleccionados por el patrón y el sindicato, quedando asentado lo anterior en un acta constitutiva con validación autógrafa.

3. Se elaboró un calendario general en el que se incluyen las fechas de las reuniones mensuales de todas de las comisiones, así como uno individual para cada comisión.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES 2013 COMISIONES MIXTAS

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LAS COMISIONES MIXTAS							
MES	CAPACITACIONES	RECORRI. DE VERF.	ANTIGÜEDADES	CAP. Y ADIEST.	UTILIDADES	SEG. E HIG.	OBSERVACIONES
Enero	7	15					
Febrero	4	19	26	26	28	28	
Marzo	4	19	25	25	27	27	
Abril	1	16	26	26	30	30	
Mayo	3	21	29	29	31	31	
Junio	3	18	26	26	28	28	
Julio	1	16	29	29	31	31	
Agosto	5	20	28	28	30	30	
Septiembre	2	17	27	27	30	30	
Octubre	7	15	29	29	31	31	
Noviembre	4	19	27	27	29	29	
Diciembre	2	17	27	27	31	31	
Horario	14:00	14:00	10:00	12:00	10:00	12:00	
	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	

Tabla 1: Calendarización general.
Fuente: Elaboración propia.

4. Se elaboró un organigrama general en el que se incluyeron los nombres y puestos de los integrantes de todas las comisiones, así como uno individual para cada comisión. Se postearon dentro de los marcos informativos, con el objetivo de que todos los colaboradores y administrativos conozcan y estén enterados de quienes los representan en cada aspecto.

Organigrama de integrantes, (se realiza uno por comisión):

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE

OBJETIVO: Garantizar la prevención y protección personal frente a los riesgos de las actividades desempeñadas, así como la conservación de la salud y prevención de enfermedades de nuestros colaboradores. La comisión de **seguridad e higiene** es un equipo conformado equitativamente por colaboradores, el cual tiene como objetivo vigilar y garantizar que se cumplan con las medidas correspondientes, para evitar cualquier tipo de riesgos laborales que afecten la salud y seguridad de los colaboradores.

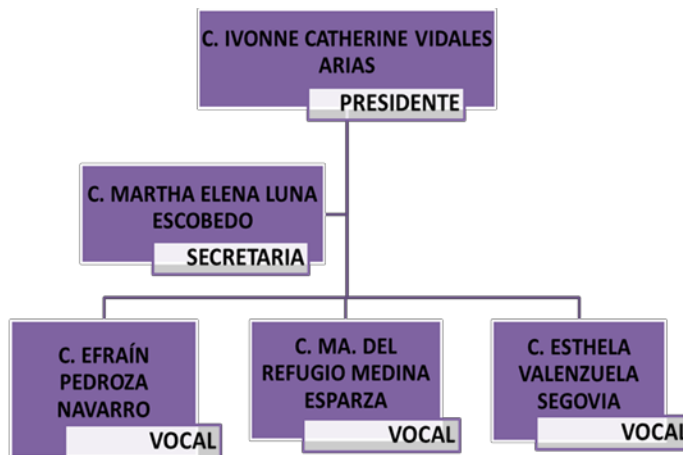


Figura 2: Organigrama, Seguridad e Higiene.
Fuente: Elaboración propia.

5. Para establecimiento y uniformidad dentro de la comisión es necesario crear formatos que sean utilizados en las reuniones de las comisiones mensuales, la creación de estos formatos cumple con la normatividad requerida, la cual especifica que deberá llevar:

Nombre del integrante, puesto, edad, antigüedad en la organización, espacio para la validación autógrafa y datos generales del evento (fecha, lugar, día, hora etc.).

Para mayor identificación de las comisiones mixtas, puesto que son 4, se realizó una figura en el que se le asignó un color a cada comisión para su fácil identificación.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social

CODIGOS VISUALES DE LAS COMISIONES MIXTAS

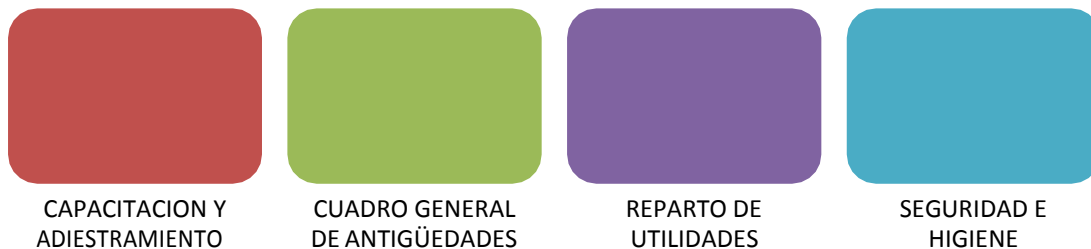


Figura 3: Códigos visuales de las comisiones mixtas.
Fuente: Elaboración propia.

6. Se llevó a cabo la elaboración de las responsabilidades de cada uno de los integrantes, de acuerdo al puesto que ocupan dentro de la comisión, realizándose de esta manera tres documentos de responsabilidades; una para el presidente, una para el secretario y una para cada uno de los vocales con iguales menciones de responsabilidades.

Dichas responsabilidades que se incluyeron en los documento de cada uno de los integrantes, se tomaron de la NOM-019-STPS-2011 debido a que así lo requisita.

Los recorridos de verificación, se refieren a una inspección que los integrantes de la comisión realizar en ciertos periodos para detectar diferentes áreas de mejora, deterioros dentro de la organización, posibles normatividades que no se estén aplicando para el cuidado de la seguridad y salud, entre otros aspectos.

7. Para cumplir con los recorridos de verificación se realizó un calendario en el que las fechas fueron elegidas por los integrantes de la comisión, integrando también las reuniones mensuales en las que se deberá hablar lo observado por la comisión en el recorrido, tal como se muestra a continuación:

**SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
CALENDARIO DE ACTIVIDADES 2013 COMISIONES MIXTAS**

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE				
Mes	RECORRIDOS DE VERIFICACIÓN		REUNIONES MENSUALES	OBSERVACIONES
	01	02		
Enero	01	02		
Febrero	19	_____	28	
Marzo	_____	19	27	
Abril	3	17	30	
Mayo	7	21	31	
Junio	6	20	28	
Julio	8	22	31	
Agosto	7	21	30	
Septiembre	6	20	30	
Octubre	7	21	31	
Noviembre	8	22	29	
Diciembre	2	16	31	

Tabla 2: Calendarización quincenal.
Fuente: Elaboración propia.

Como integrantes de la comisión, por cada deficiencia que detecten al momento de realizar el recorrido de verificación, deberán sugerir una medida correctiva, con el objetivo de ser evaluada posteriormente por el patrón y el presidente y, de ser aprobada, llevarla a cabo.

8. Por lo anterior, y como octavo requisito, se realizó el siguiente formato con el objetivo de facilitar el trabajo de los integrantes de la comisión, el cual servirá como guía para que no descuiden el objetivo principal:

Formato para los recorridos de verificación.

DATOS DE LA EMPRESA: Fecha del recorrido de verificación 04-marzo-2013
 RAZON SOCIAL: PRESTADORA DE SERVICIOS PARA HOTELES Y ADMINISTRATIVOS S.A. DE C.V.
 DOMICILIO: CALLE LOS LAURELES NO. 401 COL. LAS FLORES AGUASCALIENTES, AGS.
 20220, AGUASCALIENTES, AGS.

Nombre: _____ Firma: _____ No. COSECUTIVO: 01/2013 – ORDINARIO
 _____ Horario: _____ Puesto: _____

No.	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN	PRIORIDAD

Tabla 3: formato, verificaciones.
Fuente: Elaboración propia.

9. Se deberán llevar a cabo los recorridos de verificación a efecto de identificar:

- Agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros en el centro de trabajo. (Ej. Mala iluminación, espacios muy estrechos, falta de señalamientos, mal uso del equipo de seguridad etc.)
- Las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo que, en su caso acurrán, de acuerdo con los elementos que les proporcione el jefe y otros que estimen necesarios.
- Las medidas para prevenir riesgos de trabajo, con base en lo dispuesto por el reglamento y las normas que resulten aplicables en los recorridos de verificación.
- Dar seguimiento a las instauraciones de las medidas propuestas por la comisión para prevenir los riesgos de trabajo.

Los recorridos de verificación forman parte fundamental para la comisión y su principal función es darle seguimiento prioritario, por lo que es un trabajo extenso e importante para la comisión de seguridad e higiene. Siguiendo la normatividad estipulada en las medidas administrativas las actas de recorridos de verificación deberán ser de acuerdo al siguiente formato, el cual cumple con todo los requisitos.

Posterior a cada recorrido se elabora una minuta en donde se reporta los acontecimientos importantes y se toma evidencia de lo que trataron los recorridos de verificación.

Ejemplo: Reporte de recorridos de verificación ordinarios (minuta)

Minuta de recorridos de verificación.

**Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Delegación Federal del Trabajo del Estado de Aguascalientes
Depto. de Seguridad e Higiene**

En el Municipio de Aguascalientes, Ags., siendo las 12hrs. del día 19 de **febrero** del **2013**, los integrantes de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene de la empresa denominada "**Prestadora de Servicios Para Hoteles y Administrativos**", ubicada en: **Calle Los Laureles No. 401, Col. Las Flores, C.P. 20220**; misma que se dedica al servicio de Prestadora de Servicios Hoteleros.

DATOS DE LA EMPRESA: se colocan los datos generales de la empresa en esta parte...

El objeto principal de ésta asamblea es el de realizar el recorrido de verificación **ordinario**, correspondiente al mes de **Febrero** de acuerdo al programa anual de recorridos mensuales de la comisión de seguridad e higiene, revisándose lo siguiente:

Antes de comenzar el recorrido de verificación, el ingeniero Miguel Ángel Rivera Escareño, presidente de la comisión mixta de seguridad e higiene, reunió a los integrantes de la comisión en la sala de capacitación del hotel Fiesta Americana Aguascalientes, para darles una pequeña inducción acerca de lo que realizarían y para darles a conocer puntos clave que deberían tomar en cuenta para el recorrido que llevarían a cabo a cabo.

De igual manera que les dio a conocer la forma de como realizarían los recorridos de verificación.

Posteriormente se procedió a realizar los recorridos de verificación comenzando por el tercer piso... **de esta manera se redacta la forma en cómo se llevó acabo la asamblea.**

A continuación se muestra una imagen como evidencia del primer recorrido de verificación.



Ilustración 1: minuta previa a los recorridos

Figura 4: Minuta.

Fuente: Elaboración propia.

BRIGADAS

Las brigadas se refiere a un grupo de colaboradores entrenados y capacitados para tomar acciones de protección en caso de siniestro o concurrencia que afecte el bienestar del inmueble. Las brigadas forman parte fundamental de esta comisión por lo que se trabajó en ello, Reintegrando la brigada de evacuación, primeros auxilios, contra incendios y comunicación.

10. Para los cual y como lo exige la normase elaboró un organigrama de cada uno de estos y se posteo cual era el objetivo principal así como los colores de cada una. (Esta parte solo corresponde a la comisión Seguridad e Higiene).

El siguiente pictograma es una muestra de las acciones llevadas a cabo dentro de la organización como fundamento para las reintegraciones de las brigadas.



Figura 5: Pictogramas de Brigadas
Fuente: Elaboración Propia.


 IDENTIFICA A TUS BRIGADISTAS POR LOS SIGUIENTES COLORES:	
COORDINADOR GENERAL DE LA BRIGADA.-	ANARANJADO
JEFE DE PISO .-	AZUL REY
BRIGADA DE EVACUACION.-	VERDE
BRIGADA DE CONTROL DE INCENDIO.-	ROJO
BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS.-	BLANCO
BRIGADA DE COMUNICACION.-	AMARILLO

Figura 6: Identificación, brigadas.
Fuente: Elaboración propia.

Resultados

El presente proyecto de certificación aportó grandes cambios y mejoras dentro de la empresa, destacando:

Resultado general:

1. La creación de las comisiones mixtas: que tuvo como resultado la seguridad y comodidad de los colaboradores, quienes mostraron participación y actitud positiva en todo momento, desde la creación de las comisiones, en los recorridos y demás actividades relacionadas con las comisiones de nueva creación.

Resultados específicos:

2. Se llevó a cabo la elección de los integrantes de las comisiones, los colaboradores que resultaron electos aceptaron ser parte de ellas de manera positiva. Por lo que ahora **18 colaboradores forman parte de las diferentes comisiones mixtas y tienen deberes en función del puesto que se les asigno.**
3. Dentro de las primeras reuniones de cada una de las comisiones, se impartió una inducción para que los integrantes conocieran de qué tratan, el objetivo y la función que desempeñaría cada uno según el puesto ocupado. La inducción fue impartida por la Lic. Ivonne Catherine Vidales Arias, gerente de recursos humanos. El modelo para el curso de inducción fue de creación propia.
4. La NOM-019-STPS-2011, que es la que requisita la formación de las comisiones mixtas solo requería el 40% de lo elaborado durante este proyecto, el 60% restante fue aportación propia.
5. El clima laboral dentro de la organización mejoró notablemente, ya que por medio de las comisiones **cada mes se fomenta la comunicación entre los colaboradores que las conforman.**

6. Es importante mencionar que la NOM-019-STPS-2011 exige cumplir por lo menos con la comisión de seguridad e higiene pero se decidió organizar las **cuatro comisiones mixtas para tener las comisiones completas.**
7. **Se realizan más recorridos de los exigidos y se cuenta con programación e inducción para los mismos, ya que la mejora continua de las que se ha hablado depende en un 70%** de estos recorridos; ya que por medio de estos podemos detectar con facilidad las áreas de mejora, tomando las medidas necesarias para ser mejores con cada oportunidad que se presente.
8. Debido al trabajo realizado dentro de este proyecto **será práctico que cada año se lleve la acreditación correspondiente ya que solo bastará con darle seguimiento** y presentarlo ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

De creación propia:

Elaboración de los 4 formatos que se utilizaron para las comisiones mixtas:

Formatos utilizados en las reuniones, tales como: convocatoria, firma de asistencia, firma de documentación entregada y reporte de las actividades llevadas a cabo durante la reunión.

Se creó un calendario general, que incluye a las cuatro comisiones y los recorridos de verificación; a su vez, se crearon calendarios individuales para cada una de las comisiones y uno exclusivo del recorrido de verificación.

Se elaboraron tres imágenes nuevas, que corresponden a la identificación de las brigadas y las comisiones de acuerdo a su color.

Un total de diez organigramas:

- Uno general, que integra las cuatro comisiones.
- Cuatro individuales, uno para cada comisión mixta.
- Uno general que incluye las cuatro brigadas.
- Cuatro individuales, uno para cada una de las brigadas.

Conclusiones y Recomendaciones

La importancia de este proyecto es que gracias a las comisiones mixtas que se integraron dentro de la organización se manifestaron notablemente cambios relevantes.

Se realizó una gran aportación a la empresa la cual fue la certificación ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que corresponde a la NOM-019-STPS-2011 LA CUAL CORRESPONDE A LA CREACION DE LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE, misma que trajo como consecuencias la oportunidad de tener una mejora continua.

Igualmente se formuló un proceso para cada comisión, los cuales no se anexaron porque son similares, pero a cada comisión tuvo su proceso particular.

Este proyecto marco el inicio de una nueva forma de trabajo y un clima favorecedor dentro de la organización.

Se superaron las expectativas de la empresa (Hotel Fiesta Americana Aguascalientes) ya que se realizaron aportaciones propias, propuestas de trabajo, nuevos formatos que facilitaron el trabajo de los integrantes de la comisión así como una carpeta de 70 hojas en las que se anexo el trabajo total realizado y organizado, para que quien deseen saber acerca de esta certificación (inspectores o auditores) puedan con facilidad tener una visión clara y precisa.

Se puede aseverar con esto el cumplimiento de los objetivos, sobrepasando lo que las medidas administrativas exigían, así pues este proyecto tuvo un éxito satisfactorio.

La creación de este proyecto es un aporte para que el personal que desee saber acerca de las comisiones mixtas, tomen en cuenta este trabajo y les sirva como guía, ayudándoles paso a paso a conocer cuáles son los requerimientos para la creación de

estas y a su vez conozca la importancia que les podrá traer el integrarlas dentro de su organización.

Es importante para conocer y comprender acerca de este tema, acercarse a la NOM-019-STPS-2011 LA CUAL CORRESPONDE A LA CREACION DE LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE para de esta manera tener conocimientos de las bases de este documento.

El definir y poder tener comprensión de la norma es de suma importancia, ya que al conocer lo que esta nos pide, será más fácil poder cumplir con los requisitos.

Es importante el saber que cada una de las comisiones cuenta por su parte con un tipo de requisitos diferentes, en general nos habla del mismo contexto, pero para cada una específicamente nos define la forma de como esta se debe llevar acabo y cuáles son sus objetivos.

Es importante contar con capacitaciones específicas que nos ayuden a tener el dominio del conocimiento de estas comisiones y de lo que desarrollaremos con los colaboradores, pues ellos serán nuestros principales críticos, y para poder así despejar sus dudas e inconvenientes que puedan tener.

Competencias desarrolladas

- Se desarrollaron estrategias de gestión de recursos de capital para la toma de decisiones en los negocios así como la aplicación de lo aprendido.
- Elaboración de pronósticos para la definición de estrategias de operación de la empresa.
- Desarrollo de la expresión oral y escrita de manera asertiva.
- Toma de decisiones y trabajo disciplinario.
- Desarrollo de razonamiento crítico, analítico, preciso, estructurado, organizado y solucionador de problemas.
- Aplicación de herramientas básicas de la ingeniería como gestión.
- Emplear nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Abstractar analizar y sintetizar la información necesaria y requerida.
- Identificación, planteamiento y solución de problemas.
- Tener un específico compromiso ético y así mismo demostrarlo.
- Relaciones interpersonales en forma efectiva.
- Autogestión, aprendizaje y mejora continua, así como auto actualización.
- Realización de investigaciones de forma eficaz y asertiva

Referencias

1. Cortez Díaz, José María. (2007). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Madrid: TEBAR S.L
2. Díaz Zazo, Pilar. (2009). *Prevención de riesgos laborales*. España: PARANINFO S.A.
3. Durán Fresco, Jorge Puig. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos.
4. Ferrett, Ed. (2012). *International Health and Safety*. Canada: Routledge.
5. GBenavides, Fernando. (2007). *Salud laboral*. Barcelona (España): MASSON S.A.
6. Channing, John. (2008). *Safety at Work*. Burlington: Butterworth Heineman.
7. Rodríguez Antón, José Miguel. (2009). *Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo*: México: Visión libros S.L.
8. Oestereich, Bernd. (2008). *UML 2 Certification Guide: Fundamental and Intermediate exams*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
9. Straks, Jeremy. (2007). *The Manager's Guide to Health and Safety at Work*. Londres: Kogan Page Limited.
10. Stranks, Jeremy. (2010). *Health and Safety at Work: An Essential Guide For Managers*. Londres: Kogan Page Limited.
11. Weilkiens, Tim. (2011). *OCEB Certification Guide*. MA: Morgan Kaufmann.