	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>1(126)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>JAIR JAVIER SANTOS GALLARDO VANNIE ENRIQUE ESTACIO RIZZO</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>MÓNICA XIOMARA NAVARRO MONTEJO</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>PROPUESTA DE AUDITORIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN GRAN ANDINO DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EN TODA ORGANIZACIÓN LA PRINCIPAL TAREA Y RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA ES EXAMINAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SUS METAS, PARA ESTO SE HACE NECESARIO QUE EL ALMACÉN GRAN ANDINO, CUENTE CON UN PROCESO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, LA QUE LE PERMITIRÁ EVALUAR LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS, COMO TAMBIÉN LA ORGANIZACIÓN INTERNA, CUYO RESULTADO VA A CONSTITUIR LA BASE PARA LA TOMA DE DECISIÓN EN LOS MÁS ALTOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 126</b>	<b>PLANOS: 0</b>	<b>ILUSTRACIONES: 2</b>	<b>CD-ROM: 1</b>



**PROPUESTA DE AUDITORIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL  
ALMACÉN GRAN ANDINO DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE  
SANTANDER**

**JAIR JAVIER SANTOS GALLARDO  
VANNIE ENRIQUE ESTACIO RIZZO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

**PROPUESTA DE AUDITORIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL  
ALMACÉN GRAN ANDINO DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE  
SANTANDER**

**JAIR JAVIER SANTOS GALLARDO  
VANNIE ENRIQUE ESTACIO RIZZO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de  
Administrador de Empresas.**

**Director  
MÓNICA XIOMARA NAVARRO MONTEJO  
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

## **ADVERTENCIA**

La universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores dan los agradecimientos:

A la administradora de empresas MÓNICA XIOMARA NAVARRO MONTEJO, directora del trabajo de grado.

A todos los docentes que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1 PROPUESTA DE AUDITORIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN GRAN ANDINO DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROYECTO	16
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 General.	16
1.3.2 Específicos.	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 DELIMITACIONES	17
1.5.1 Temporal.	17
1.5.2 Conceptual.	17
1.5.3 Geográfica.	17
1.5.4 Operativa.	17
2 MARCO REFERENCIAL	18
2.1 MARCO HISTÓRICO	18
2.1.1 Antecedentes históricos de la auditoria a nivel internacional.	18
2.1.2 Antecedentes históricos de la auditoria a nivel nacional.	20
2.1.3 Antecedentes históricos de la auditoria a nivel local.	21
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27
2.3.1 La auditoría.	27
2.3.2 Tipos de auditoría. Auditoría administrativa	27
2.3.3 Control.	29
2.3.4 Responsabilidades.	29
2.3.5 Clases de Responsabilidad..	29
2.3.6 Objetivos de la auditoria.	30
2.4 MARCO CONTEXTUAL.	30
2.5 MARCO LEGAL	32
2.5.1 Constitución política de Colombia.	32
2.5.2 Decreto 410 de 1971.	33
2.5.3 Decreto 3593 de 2010.	33
3 DISEÑO METODOLÓGICO	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37

3.4 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
4 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	39
4.1 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL ALMACÉN GRAN ANDINO.	39
4.1.1 Áreas en el almacén Gran Andino.	40
4.2 PROCESOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ALMACÉN GRAN ANDINO.	41
4.3 INDICADORES DE CONTROL SOBRE LAS GESTIONES QUE CUMPLE CADA ÁREA EN LA EMPRESA.	45
4.4 PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN GRAN ANDINO.	47
5 CONCLUSIONES	50
6 RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	54
ANEXOS	55

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapa de Ocaña.	32
Figura 2. Organigrama	65



## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Proceso del área administrativa	42
Cuadro 2. Indicadores	46
Cuadro 3. Programa de Trabajo	48
Cuadro 4. Proceso de Dirección Administrativa	69
Cuadro 5. Elaboración de informes detallados	69
Cuadro 6. Interpretación de los estados financieros	70
Cuadro 7. Nomina	71
Cuadro 8. Registro de ingresos	71
Cuadro 9. Manejo de activos	72

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato de Entrevista dirigido a los funcionarios del almacén Gran Andino.	56
Anexo B. Número de empleados del Almacén Gran Andino.	59
Anexo C. Certificado de matricula mercantil	60
Anexo D. Formulario del Registro Único Tributario	63
Anexo E. Propuesta de herramientas administrativas	64

## **RESUMEN**

A través de la auditoría administrativa se conoce el cumplimiento de objetivos, políticas, procedimientos y controles de la entidad, también proporciona una evaluación del desempeño del trabajo desarrollado por las distintas áreas de la empresa.

En toda organización la principal tarea y responsabilidad de la gerencia es examinar la eficiencia de sus metas, para esto se hace necesario que el Almacén Gran Andino, cuente con un proceso de auditoría administrativa, la que le permitirá evaluar las operaciones administrativas, como también la organización interna, cuyo resultado va a constituir la base para la toma de decisión en los más altos niveles de la organización.

Para lo anterior se tuvieron en cuenta objetivos para identificar las áreas en el Almacén Gran Andino, los procesos en cada áreas, se establecieron indicadores de control sobre las gestiones que cumple cada área en la empresa y se propusieron los pasos para la elaboración de una auditoría administrativa.

El siguiente trabajo contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco contextual, marco teórico y marco legal, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la entrevista, observación directa y revisión documental.

Por último se establecieron las áreas donde se lleva a cabo el proceso administrativo y las funciones, logrando cumplir con los objetivos propuestos por el ente económico, al igual que se establecieron indicadores de control sobre las gestiones que cumple cada área.

Con lo que se puede decir que se debe aprobar y tener en cuenta la auditoría administrativa en las diferentes áreas del almacén Gran andino, teniendo en cuenta los procesos administrativos y las recomendaciones dadas para mejorar en las diferentes áreas, se necesario implementar las herramientas administrativas diseñadas, al igual que realizar constantes revisiones de los soportes, evidenciando las fallas y presentando los respectivos correctivos.

## INTRODUCCIÓN

En las organizaciones es de suma importancia que exista una revisión regular por parte un personal calificado para determinar que el sistema de control interno en general es el adecuado, y mediante pruebas constantes, establecer que han resultado operativamente efectivos.

De existir fallas o deficiencias en las condiciones existentes del sistema, el mismo debe ser modificado apropiadamente efectuando los cambios necesarios a las nuevas situaciones. Asimismo la auditoría interna tiene la ventaja de que puede actuar periódicamente realizando revisiones globales, como parte de su plan anual y de su actividad normal. Los auditados conocen estos planes y se habitúan a las auditorías, especialmente cuando las consecuencias de las recomendaciones habidas benefician su trabajo.

Los servicios de auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.

El presente trabajo plantea la falta de un organigrama estructural, que represente gráficamente y en forma real la estructura organizativa de la misma, en la cual se evidencia la responsabilidad propia de la división de trabajo y la autoridad propia de la misma. De otra parte no existe una unidad de

En el presente trabajo se plantea la no existencia de una auditoría interna que permita conocer el rendimiento real en el cumplimiento de las labores encomendadas por el área administrativa, para lo que se plantean objetivos como la identificación de las áreas, se determinaron los procesos de las áreas administrativas, establecimiento de indicadores y se propusieron los pasos para la elaboración de una auditoría administrativa para el Almacén Gran Andino.

Como también se presentan un marco referencial el cual contiene los antecedentes históricos de la auditoría a nivel internacional, nacional y local, contexto, teorías, conceptos y normatividad relacionada con el tema de investigación, de otra parte para el adecuado desarrollo se tuvo en cuenta el tipo de investigación descriptiva, contando con la totalidad de los empleados del Almacén Gran Andino, con lo que se pudo concluir que las áreas donde se lleva a cabo los procesos administrativos es la administrativa y comercial, las cuales no cuentan con herramientas, lo que evidencia que no existe una adecuada organización y teniendo en cuenta esto se establecieron indicadores y los pasos para la elaboración de una auditoría.

# **1 PROPUESTA DE AUDITORIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN GRAN ANDINO DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásico, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquella son relevantes.

La auditoria administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales. La mayoría de empresas no cuentan con una Auditoría Administrativa para su buen desempeño y funcionamiento en el campo laboral, la Auditoría por lo regular se aplica en otros estamentos de la Empresa y sin darle importancia al área administrativa.

La falta de un organigrama estructural, que represente gráficamente y en forma real la estructura organizativa de la misma, en la cual se evidencia la responsabilidad propia de la división de trabajo y la autoridad propia de la misma. De otra parte no existe una unidad de Auditoría Interna que permita conocer el rendimiento real en el cumplimiento de las labores encomendadas por el área administrativa, no existen programas de capacitación y entrenamiento por parte de los directivos de la Empresa para todo el personal tanto Administrativo y de ventas, para garantizar un mejor desarrollo de las actividades.

Por último se debe decir que el almacén no cuenta con un proceso de auditoría administrativa, que le permitirá evaluar las operaciones administrativas, como también la organización interna, cuyo resultado va a constituir la base para la toma de decisión en los más altos niveles de la organización. Además es de suma importancia que exista una revisión regular por parte de personal calificado para determinar si el sistema de control interno actual en general es el adecuado, y mediante pruebas constantes, establecer que hay resultado operativamente efectivos.

De existir fallas o deficiencias en las condiciones existentes de la empresa, se debe tomar los correctivos correspondientes para ser modificado apropiadamente y contribuir a alcanzar los logros propuestos al inicio de la empresa.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROYECTO**

¿Puede contribuir la auditoria administrativa a mejorar los procesos en el Almacén Gran Andino de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander?

### **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 General.** Proponer una auditoria en el área administrativa para el Almacén Gran Andino de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Identificar las áreas en el Almacén Gran Andino.

Determinar los procesos de las áreas administrativas del Almacén Gran Andino.

Establecer indicadores de control sobre las gestiones que cumple cada área en la empresa.

Proponer los pasos para la elaboración de una auditoria administrativa para el Almacén Gran Andino.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

La auditoria administrativa se genera por múltiples causas dentro de la administración de una empresa; su género, su especie pertenece al área del control, que ubicado mediante evaluaciones y exámenes que se realizan en los diferentes elementos mantienen el ajuste y el orden dentro del que hacer de la administración general.

La no realización de una auditoria administrativa puede llevar a la empresa a la inutilidad de los objetivos por ser estos ambiguos, violación de autoridad, falta de delegación de autoridad, definición de funciones, conflictos de competencia, falta de motivación, duplicidad de funciones, falta de comunicación, falta de trabajo creativo, entre otras, lo anterior se evita en lo posible con exámenes periódicos que se hagan en el informe de auditoría administrativa.

La importancia de estos exámenes que se realizan en el transcurso del tiempo, proporcionan confianza de la buena marcha del negocio, esto no solo es evidente, en países desarrollados sino que también en los países en vías de desarrollo, donde cada día puede advertirse la necesidad instauración de unidades especializadas de este tipo en las empresas que no contaban hasta el momento con ellas.

Contar con una auditoria administrativa es de gran ayuda para las organizaciones debido a que representa un medio de control para evaluar y obtener resultados que permitan tener certeza de que los planes y las operaciones están funcionando de acuerdo a los lineamientos establecidos en la planificación, además aporta elementos para mejorar los procesos en toda organización.

En tal sentido, la finalidad del trabajo de grado es proponer la realización de una auditoría administrativa, que permitirá detectar si los procedimientos se están llevando o no de acuerdo a las normas y políticas establecidas, y cuyos resultados permitan tomar decisiones acertadas para mejorar el desempeño y lograr los objetivos propuestos por esta organización.

Además de crear compromiso en los trabajadores fomentando con profesionalismo el trabajo en equipo, utilizando los recursos modernos y actuando con normas y procedimientos ajustados a la realidad administrativa. Es por esto que este sistema se presenta como una herramienta eficiente y efectiva para la administración del almacén ya que está orientado a minimizar las fallas que puedan estar existiendo dentro de la organización.

De otra parte este trabajo brinda la oportunidad de poner en práctica y al servicio de la comunidad los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, al mismo tiempo que afianzar conocimientos y destrezas adquiridas.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Temporal.** Para el presente estudio se tendrá en cuenta ocho semanas como se estipula en el cronograma de actividades.

**1.5.2 Conceptual.** Para el presente trabajo se tendrán en cuenta una serie de términos relacionados con la temática del proyecto, tales como. La auditoría, tipos de auditoría, auditoría administrativa, auditoría financiera, auditoría interna, auditoría de operaciones, auditoría social, auditoría fiscal, auditoría de resultados de programas, auditoría de legalidad, auditoría integral, control, responsabilidades, clases de responsabilidad y objetivos de la auditoría.

**1.5.3 Geográfica.** El presente estudio se realizará en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, específicamente en el almacén Gran Andino.

**1.5.4 Operativa.** Se prevé que las principales dificultades para el logro de los objetivos del presente estudio consisten en la aplicación de las técnicas de recolección de información, para la cual se persuadirá a los entrevistados mostrando la importancia del proyecto, de presentarse algún inconveniente este será informado a la directora y al comité curricular de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Antecedentes históricos de la auditoría a nivel internacional.** La mención más antigua sobreviviente de un funcionario público encargado de los gastos de auditoría del gobierno es una referencia al Auditor del Ministerio de Hacienda en Inglaterra en 1314. Las Cuentas de las administraciones de anticipos se establecieron bajo la reina Isabel I en 1559 con la responsabilidad formal de la auditoría de los pagos de Hacienda. Este sistema de forma gradual caducado y en 1780, los Comisarios de Fiscalización de las Cuentas Públicas fueron designados por la ley. Desde 1834, los Comisarios trabajaron conjuntamente con la Contraloría del ministerio de Hacienda, que se encarga de controlar la cuestión de los fondos al gobierno.

Como Ministro de Hacienda, William Ewart Gladstone inició importantes reformas de las finanzas públicas y la responsabilidad parlamentaria. Su ministerio de Hacienda y de Auditoría 1866 Departamentos ley exigía que todos los departamentos, por primera vez, para elaborar las cuentas anuales, conocidas como cuentas de crédito. La ley también creó el cargo de Contralor y Auditor General (C & AG) y Hacienda y un Departamento de Auditoría (E & AD) para proporcionar personal de apoyo dentro de la administración pública. El C & AG se le dieron dos funciones principales - de autorizar la emisión de dinero público al gobierno del Banco de Inglaterra, tras haberse cerciorado de que estaba dentro de los límites del Parlamento Europeo ha votado - y para auditar las cuentas de todos los departamentos del Gobierno e informar al Parlamento al respecto .

Auditoría del gasto público del Reino Unido es ahora llevada a cabo por la Oficina Nacional de Auditoría. Canta la industria (actuando a través de diversas organizaciones en todo el año) en cuanto a las normas de contabilidad para la información financiera, y el Congreso de los EE.UU. ha aplazado a la SEC.<sup>1</sup>

Este es también el caso típico en otras economías desarrolladas. En el Reino Unido, las directrices de auditoría se establecen por los institutos (incluidos ACCA, ICAEW, ICAS y ICAI), de los cuales las empresas de auditoría y los auditores individuales son miembros.

En consecuencia, las normas de auditoría financiera y los métodos han tendido a cambiar de manera significativa sólo después de los fracasos de auditoría. El caso más reciente y conocido es el de Enron. La compañía tuvo éxito en ocultar algunos hechos importantes, como los pasivos fuera de los libros, de los bancos y accionistas. Con el tiempo, Enron se declaró en quiebra, y (a partir de 2006 [actualización]) se encuentra en proceso de ser disuelto. Un resultado de este escándalo es que Arthur Andersen, a continuación, una de las

---

<sup>1</sup> ENCICLOPEDIA FINANCIERA. Historia de la auditoría. [En línea] (23 de octubre de 2011), disponible en <<http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/historia-de-la-auditoria.htm>> p 2



cinco mayores firmas de contabilidad en todo el mundo, perdieron su capacidad de auditar las empresas públicas, esencialmente, matando a la empresa.

Una tendencia reciente en las auditorías (impulsado por los escándalos contables de Enron y Worldcom) ha sido una mayor atención a los procedimientos de control interno, que tienen por objeto garantizar la integridad, exactitud y validez de las partidas de las cuentas y el acceso restringido a los sistemas financieros. Este énfasis en el entorno de control interno es ahora una parte obligatoria de la auditoría de las empresas de la SEC en la lista, en virtud de las normas de auditoría de la Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB), creada por la Ley Sarbanes-Oxley.<sup>2</sup>

La palabra auditar proviene de la antigua práctica de registrar el cargamento de un barco a medida que los tripulantes realizaban el descargo de los artículos. En la antigüedad el auditor era un representante del al rey y su presencia aseguraba que se registraran correctamente todos los artículos así como el impuesto que debían cancelar por estos conceptos. Como se puede apreciar, desde la antigüedad se empezó a asociar al auditor con temas relacionados a controles y de registros de manera ordenada.

Las raíces de la auditoría, tiene su origen en temas financieros, recordando que en la Edad Media por ejemplo los préstamos de dinero adquirieron una importancia significativa en especial para el comercio; Surgiendo así la necesidad de tener a una persona externa e imparcial que llevara todo el registro, tanto de los prestatarios como de deudores con honradez.

En la actualidad pasa exactamente lo mismo, se contrata a personas externas (firmas de auditoría) para que realicen una revisión pormenorizada y tener certeza de que los registros fueron asentados de manera adecuada y correcta.

En el año de 1968, se encuentran los primeros principios de una norma de auditoría de calidad, titulando el documento como ASQC-1, para sistemas de calidad de proveedores, que decía: “Los programas de calidad serán auditados por el comprador para verificar el cumplimiento de las especificaciones. El incumplimiento de alguna de sus partes puede causar el rechazo del producto”

En 1978 el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés) publicó reglas para las auditorías operativas, que en nuestros días continúan siendo actualizadas y utilizadas. Estas auditorías se desarrollaron para examinar los controles y los riesgos de la organización.

En 1981 la Oficina General de Contabilidad de los Estados Unidos, brazo investigador del congreso, publicó por primera vez sus normas de auditoría gubernamental. Documento que fue llamado “El Libro Amarillo” por el color del mismo.

---

<sup>2</sup> Ibid. p 3

En 1988 el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE, por sus siglas en inglés) dio a conocer la norma 1028 “Revisiones y Auditoría del Software.” La intención de éstas auditorías era la de proporcionar a los gerentes de proyecto información sobre el desarrollo de una actividad, antes de que continuaran al siguiente paso.

Durante la segunda mitad de los ochenta es cuando realmente despegó el interés de las auditorías de calidad en las empresas, llegando a crear la Norma ISO 9001 (1987) la primera norma Internacional sobre la gestión de la calidad que, hoy en día es un requisito de certificación del producto y que permite la exportación del mismo. A mediados de los años noventa se realizaron trabajos informales en la norma de auditoría integrada ISO 19001, encargada de la evaluación de conformidad.

En las últimas décadas del siglo XX y del nuevo siglo XXI, el mundo está viviendo grandes transformaciones y cambios en la economía y su relación con la sociedad y todas sus instituciones, “obligando” a las empresas a caminar de la mano con el avance tecnológico, bajo la máscara de la globalización, exigiendo productos y servicios de calidad, razones por las que estas normas de calidad (ISO) están siendo actualizadas y revisadas permanentemente por empresas especializadas en el tema y que son las únicas autorizadas para la certificación de los productos y servicios.<sup>3</sup>

**2.1.2 Antecedentes históricos de la auditoría a nivel nacional.** La aparición de la auditoría como sistema de control en Colombia se remonta a la Ley 43 de 1990 reglamentaria de la profesión del contador Público, esta norma tiene especial importancia en su artículo 7º introduce las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, normas que constituyen en la actualidad la base para la realización de esta función de dirección en las organizaciones, pues se relacionan con las cualidades profesionales del Contador Público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en lo referente a la forma en que deberá elaborar su informe. En este punto se cuenta entonces con una base legal, conceptual y teórica de la Auditoría en nuestro país, que como sistema de control lleva a cabo actividades independientes y objetivas en procura de salvaguardar los recursos, dar cumplimiento a las disposiciones legales y velar porque se refleje la realidad económica financiera del ente.

Si se habla de la Auditoría Financiera en Colombia, es determinante hablar del “Decreto 2649 de 1993”, por medio del cual se estableció el marco conceptual de la contabilidad y se expidieron los principios de contabilidad generalmente aceptados, así se definen las normas, el ámbito de aplicación, objetivos y cualidades de la información contable y las normas básicas y técnicas que deberían ser observadas por los entes económicos a la hora de registrar e informar sobre sus asuntos y operaciones. Tales normas abarcaron la estructura financiera en sus diferentes componentes activos, pasivos y patrimonio, dándole al auditor la posibilidad de identificar plenamente las características de la información, su valoración y revelación en los estados financieros, desde entonces la auditoría financiera se

---

<sup>3</sup> CAMPOS, Milton. Historia de la Auditoría Financiera. Editorial norma. Bogotá. 2012. p 23

estableció como el medio que proveía credibilidad a la información financiera para la toma de decisiones.

El crecimiento económico, la expansión de los mercados, la aparición de nuevas tecnologías, el desarrollo informático, la globalización entre múltiples factores han impuesto un nuevo rumbo a la Auditoría, pues la complejidad del entorno en que se mueven las organizaciones exige que éstas se adapten rápidamente a los cambios a fin de garantizar su continuidad, permanencia y competitividad en el mercado, así mismo el proceso de auditoría se vuelve un poco más complejo puesto que debe responder a los nuevos requerimientos del medio debiendo implementar procedimientos más eficientes cubiertos de un conocimiento integral del negocio auditado, de este modo entra a jugar un papel fundamental la evaluación del sistema de control interno y los riesgos de la entidad a fin de que sirva de apoyo a la Auditoría Financiera, permitiendo ahora que el estudio, verificación y análisis de las cifras expresadas estén libres de error material y provean una seguridad razonable al dictaminar sobre los estados financieros. Aportan los presentes trabajos. Temáticas objeto de estudio los cuales vale la pena referir:

En la Universidad de Valle se realizó una tesis en el año 1996 por los autores Fernando Berna Macías, Antonio Deroz Cruz. Sobre la temática “Diseño de un sistema de control interno del efectivo en el centro de salud Luis H Garcés – Siloe”. Cuyo objetivo era apoyar las medidas de control financiero en el centro de salud Luis H Garcés. A través del diseño y elaboración de normas y procedimientos para el manejo de ingresos y egresos. Al igual que Carlos Felipe Pineda Giraldo, Edwin Leonardo Mayorga Espinoza. Sobre el “Diseño de un sistema de control interno para el área de tesorería en las cooperativas financieras”. Cuyo objetivo era diseñar un sistema de control interno para el área de Tesorería que permita brindar mayor seguridad en los procesos y procedimientos que se utilizan.<sup>4</sup>

**2.1.3 Antecedentes históricos de la auditoría a nivel local.** Conforme al desarrollo del trabajo se evidencia que se hace necesario e importante un muy riguroso programa de procedimientos de auditoría para evaluar en especial los saldos del rubro del disponible el cual debe contener mínimo el diseño de pruebas específicas para atacar a los riesgos que a este grupo amenazan. De igual forma se observó que para el adecuado tratamiento de las cuentas de efectivo que como bien se expuso están afectadas directa o indirectamente por los procesos operacionales en especial los flujos de transacciones significativas de ingresos y gastos, se debe, en su revisión tener claro que los controles diseñados por la organización apuntan hacia un objetivo de mitigar algún riesgo, por lo cual existen unas actividades de control que los miembros de la organización deben cumplir para que haya confianza en el control, se detecten las fallas oportunamente y se puedan corregir, no obstante la esencia de la verificación de los controles para el disponible, es que éstos deben ser útiles para alcanzar los objetivos del negocio, esto no es más que en la inspección del control ellos

---

<sup>4</sup> MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoría de control interno. Editorial Eco, ediciones 2009. P 43

estén implementados y operen con eficacia, especialmente para que desde este grupo de cuentas no se materialice el fraude.<sup>5</sup>

La pasantía realizada en el área de Tesorería bajo el título de “AUDITORIA DE LOS PROCESOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS REALIZADOS EN LA DEPENDENCIA DE TESORERÍA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA”, estuvo encaminada al seguimiento de los procesos y procedimientos llevados a cabo en esta área, detectando fortalezas y debilidades, los cuales se tuvieron en cuenta para diseñar y formalizar herramientas importantes de control sobre las acciones de tesorería municipal a través del manual de procedimientos, que llevara inmerso los pasos o acciones que se ejecutaran en esta área para asegurar su eficacia y efectividad.

Otra de las herramientas importantes y que presentaban ausencia en los mecanismos de control como se dejó claro en las debilidades detectadas en el diagnóstico del área, fue la del diseño del Mapa de Riesgos y del Plan de manejo de los mismos, herramienta que permitirá al área de Tesorería, conocer los riesgo inherentes en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en ésta área de Hacienda Municipal y que además contribuye al mejoramiento de los mismos generando confianza en la realización de las actividades y la solución y/o mitigación inmediata de los riesgos que se pueden convertir en una posterior amenaza para el ente territorial, por ello, se planteó a través de éste trabajo de pasantía la identificación de esos riesgos a lo que puede estar sometida ésta área buscando al máximo la descripción de los mismos, las posibles consecuencias y su nivel dependiendo de la ocurrencia de los riesgos y su accionar en la efectividad de cada proceso y por otro lado, establecer a través del Plan de Manejo de Riesgos, las acciones encaminadas a mitigar, reducir y/o eliminar los riesgos que pueden ocasionar amenazas futuras a la Alcaldía Municipal.<sup>6</sup>

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDISERVIR LTDA, oficina en Ocaña es una empresa del sector cooperativo sin ánimo de lucro, que ha ido creciendo poco a poco gracias al trabajo de muchas personas que se han identificado con la misma, procurando el bien común y mejorando la calidad de vida de una sociedad.

La cooperativa se encuentra organizada por departamentos, los cuales a su vez se encuentran reglamentados por manuales, como manuales de cartera, crédito, ahorros, cajas, los cuales serían la parte operativa de la institución.

De igual manera cada puesto de trabajo cuenta con un manual de funciones, el cual les indica las actividades propias a realizar en cada cargo al igual que sus responsabilidades. Actualmente no cuenta con manual de procedimientos, pero a través de documentos en

---

<sup>5</sup> CARVAJAL PARDO, Paola. la auditoria al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas. Universidad del Valle. 2010. p 101

<sup>6</sup> TAMAYO SÁNCHEZ, Erica Tatiana. auditoria de los procesos contables y tributarios realizados en la dependencia de tesorería de la alcaldía municipal de Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander. 2003. p 23

cada departamento se notó que éstos se están adelantando con cada puesto de trabajo, para que aquel empleado de nuevo ingreso a ese cargo conozca cómo debe realizar dichas actividades.

Los servicios con lo que cuenta en la actualidad son los de Ahorro y Crédito y éstos se dan en horarios extendidos de lunes a sábado y cuenta con una servicaja que opera para los días sábado en la tarde y domingos en la mañana, para lo cual se nota que todo los días de la semana los asociados de la cooperativa pueden acceder a los servicios que presta la cooperativa.

La cooperativa cuenta con muchas fortalezas gracias a la gran aceptación que tiene en la población ocañera, entre tanto las debilidades con las que cuenta, se notó que son llevadas a estudio en la administración cada vez que éstas se presentan y se tratan de satisfacer las necesidades de sus asociados, apoyándose en profesionales, que capacitan no solo a los empleados sino también a los directivos.

En la realización de la Auditoria coincidió con la implementación de un nuevo programa de sistemas el cual al inicio presentó inconformidad tanto a los empleados como a los asociados, ya que no se había dado la orientación y manejo adecuado de éste, finalizando la auditoria se notó que mejoró bastante pero está en proceso para que en todos los departamentos de la cooperativa cuente con las aplicaciones necesarias en cada uno de ellos.

Se realizó un muestreo aleatorio de 67 pagarés, es decir 67 asociados de la cooperativa que tienen créditos y se obtuvo un 22% de asociados que no tienen los datos actualizados, lo cual debe tener muy en cuenta el departamento de cartera ya que debe realizar seguimientos de cobro para los créditos. El gran crecimiento que a tenido la cooperativa conlleva a que los asociados requieran de sus servicios en otras ciudades del país.<sup>7</sup>

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

A partir de las definiciones de los autores más importantes de la materia, en este punto podrás entender el significado conceptual y práctico de la auditoría administrativa.

Franklin recupera algunas definiciones propuestas por diversos autores, entre ellos encontramos una citada por Fernández, que dice que la auditoría administrativa es “la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa”.

En la misma obra la definición propuesta por Macías Pineda: “La auditoria administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de

---

<sup>7</sup> BARBOSA DURAN, William y CONTRERAS ACOSTA, Mayerly. auditoria administrativa para evaluar los servicios que presta la cooperativa de ahorro y crédito Crediservir Ltda. oficina Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2004. p 65

una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

Por su parte, Franklin define a la auditoría administrativa como: “Una revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar, valorar y lograr una ventaja competitiva sustentable”. De las definiciones citadas podemos decir que la auditoría administrativa es el acto de hacer una revisión profunda del proceso administrativo de la empresa, con el fin de corregir o reforzar sus operaciones para que ésta logre una ventaja competitiva.<sup>8</sup>

Una vez que tienes una idea básica del significado de la auditoría administrativa, puedes identificar los objetivos que se persiguen al llevarla a cabo en las organizaciones.

Se realizó una investigación para optar al título de Licenciado en Administración, titulado “Auditoría administrativa efectuada en la empresa la Coposa. S.A. Maturín – Monagas”. El objetivo general del trabajo fue: analizar la auditoría administrativa efectuada en la empresa la Coposa. S.A. Maturín – Monagas, que arrojó las siguientes conclusiones: la empresa no cuenta con controles adecuados que verifiquen o midan el desempeño de las actividades y si se están llevando a cabo de acuerdo con lo planeado. No existen procedimientos fijos ni estandarizados para la realización de todas las tareas.<sup>9</sup>

Los Lineamientos para el establecimiento de un departamento de auditoría interna en la empresa privada agroindustrial Galicia C.A.”, El objetivo general de trabajo fue: formular lineamientos para el establecimiento de un departamento de auditoría interna en la empresa privada Agroindustrial Galicia C.A., que arrojó las siguientes conclusiones: los controles internos establecidos no son aplicados permanentemente, la empresa a pesar de tener establecidas las funciones de cada departamento y los procedimientos para la realización de la diferentes actividades, no cuenta con manuales de descripción de cargo, normas y procedimientos, lo que ocasionar desviaciones en el desempeño de las funciones.<sup>10</sup>

Chiavenato, define a la Auditoría como “Sistema de revisión y control para informar a la administración sobre la eficiencia y eficacia del programa de desarrollo”

De lo anterior expuesto se infiere que la auditoría es un examen crítico pero no mecánico, que no implica preexistencia de fallas en la entidad auditada y que persigue el fin de evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, teniendo como objetivos principales el control de la función administrativa, el análisis de la eficacia de los sistemas que conforman la empresa, la verificación del cumplimiento de las políticas y la revisión de la eficaz gestión de los recursos materiales y humanos.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> FRANKLIN, E. B. (2007). Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio. México: Pearson Prentice Hall.

<sup>9</sup> CEPEDA, Gustavo. Auditoría y control interno. Colombia: Mc Graw Hill. 1996, p 54

<sup>10</sup> FERNÁNDEZ, A. La Auditoría Administrativa. México. Ediciones Mc Graw Hill. 1989, p 86

<sup>11</sup> CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill. 2000, p 546

Suárez, hace mención a que la nueva auditoría ya no comprende sólo los controles tradicionales, sino que en la búsqueda de proteger los activos de la organización audita el cumplimiento de normativas (sean éstas internas o externas), políticas y directrices, y principios fundamentales de la gestión moderna, en todo lo pertinente a la calidad de los productos y servicios, los niveles de satisfacción de los clientes, la eficiencia de los procesos administrativos y productivos. En el caso de los procesos administrativos y productivos deberá contarse con auditores capacitados debidamente en dichas áreas y sus informes tendrán un enfoque netamente de asesoramiento.

A través de los antecedentes ya expuestos se puede afirmar que el estudio de la auditoría, ha sido de gran interés en los últimos años, donde estos autores coinciden que esta herramienta permite de manera objetiva promover la eficiencia en cada uno de los procesos que efectúan las organizaciones, es por ello que la misma proporciona múltiples beneficios con el fin de minimizar las fallas y contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Por ende estas referencias de la investigación tienen relación directa e indirecta con el trabajo que se pretende realizar, debido que tocan las variables del objeto de estudio, y reúnen aspectos importantes a considerar en el desarrollo de la misma.<sup>12</sup>

**Teoría del valor.** Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor esta compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos.

**Teoría del Control.** A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aeroespaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo.<sup>13</sup>

**Teoría de sistemas.** Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el suprasistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema.

**Teorías administrativas.** Son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad

---

<sup>12</sup> SUÁREZ, A. La moderna auditoría. España: Mc Graw - Hill/Interamericana de España S. A, 1991, p 29

<sup>13</sup> ROHRS, C. Sistemas De Control Lineal. Editorial Mc Graw Hill. Segunda Edición. 1994, p 35

debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables.

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corrientes de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado.

**Teoría Administrativa según el Enfoque de la Contingencia.** El enfoque de la contingencia destaca que no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional, o sea, no existe una única forma que sea mejor para organizarse con el fin de alcanzar los objetivos diferentes de las organizaciones dentro de un ambiente también cambiante. Los estudios actuales sobre las organizaciones complejas llevaron a una nueva perspectiva teórica: la estructura de una organización y su funcionamiento son dependientes de la interface con el ambiente externo.<sup>14</sup>

La más notable contribución de los autores del enfoque de la contingencia está en la identificación de las variables que producen mayor impacto sobre la organización, como el ambiente y la tecnología, para entonces predecir las diferencias en la estructura y en el funcionamiento de las organizaciones debidas a las diferencias en estas variables. Así, diferentes ambientes requieren diferentes relaciones organizaciones para una eficacia óptima. Se hace necesario un modelo apropiado para cada situación dada.

El enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la Teoría General de la Administración, por las siguientes razones:

La teoría clásica concibió la organización como un sistema cerrado, rígido y mecánico (“teoría de la máquina”), sin ninguna conexión con su ambiente exterior. La preocupación básica de los autores clásicos era encontrar la “mejor manera” (the best way) de organizar, válida para todo y cualquier tipo de organización. Con este principio se delinea una teoría normativa y prescriptiva (cómo hacer bien las cosas), impregnada de principios y recetas aplicables a todas las circunstancias, teniéndose en cuenta una apreciable dosis de sentido común. Lo que era válido para una organización era válido y generalizable para las demás organizaciones.

**Teoría de la transparencia.** El concepto de transparencia es considerado una condición obligatoria dentro de muchas áreas de la seguridad. Los procedimientos deben ser

---

<sup>14</sup> CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Cuarta Edición. México, Mc Graw Hill , 1995. p 13



conocidos y claros. La transparencia no siempre es absoluta, existen pasos intermedios entre un programa completamente opaco y uno transparente.

**Teoría de la confianza.** Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

**Teoría de toma de decisiones.** La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**2.3.1 La auditoría.** De un modo general se la considera como “Un proceso sistemático” que tiene como finalidad obtener y evaluar objetivamente evidencias, sobre aquellas afirmaciones relacionadas con los actos y eventos de carácter económico, para poder determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos; y, luego informar sobre aquellos resultados a las personas que lo necesiten.

**2.3.2 Tipos de auditoría. Auditoría administrativa.**<sup>15</sup> Para muchos autores la Auditoría administrativa nace de la necesidad de descentralización y delegación de autoridad en las empresas que empezaron a surgir a partir de la II Guerra Mundial. Sin embargo la Auditoría administrativa realmente nace cuando los auditores internos se pusieron en disposición de correr riesgos al examinar áreas no familiares para ellos, el determinar si las leyes, contratos, políticas y procedimientos se habían seguido apropiadamente; y al comprobar que si las transacciones se llevaban de acuerdo a las políticas establecidas. Así pues, a medida que han ido creciendo las empresas y entidades, se ha ido reconociendo la necesidad de la Auditoría administrativa.

**Auditoría financiera.** Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa, realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

**Auditoría interna.** Proviene de la auditoría financiera y consiste en: una actividad de evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración (gerencia) . Es un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación de la eficiencia de otras clases de control, tales como: procedimientos; contabilidad y demás registros; informes financieros; normas de ejecución (como presupuesto y costos estándar), etc.

---

<sup>15</sup> RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de Auditoría Administrativa, ediciones ocaseo. Bogotá. 2012. P 96

**Auditoría de operaciones.** Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse.

El conocimiento de las normas de la empresa depende mucho de la documentación de la unidad estudiada. A continuación se dan algunos ejemplos de la auditoría de operaciones:

Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos.

Revisión de prácticas de compras.

Revisión de condiciones generales de trabajo y normas de seguridad.

Revisión de procesos de producción y de informes sobre bajas de equipo.

Fundamentalmente, las auditorías operacionales se plantean el cómo y por qué se hacen las cosas, y tratan de medir la realidad en comparación con las normas de desempeño.

**Auditoría social.** La auditoría social constituye el proceso que una empresa u organización realiza, con ánimo de presentar balance de su acción social y el comportamiento ético de la empresa u organización, en relación a sus objetivos y a los de terceros (personas físicas o jurídicas) directa o indirectamente implicados.

La eficacia de la participación se mide a través de la auditoría social. Esta se define como un proceso que permite evaluar los resultados obtenidos por los programas y proyectos, el comportamiento ético en el proceso y el uso eficiente de los recursos económicos, técnicos y humanos. En el ámbito público, evalúa el desempeño de los funcionarios electos para la administración, estableciendo procesos que permitan derogar a aquellos que no cumplan con sus mandatos o funciones. El propósito es mejorar los resultados y la transparencia del uso de los recursos. Se trata de un proceso donde los ciudadanos organizados establecen mecanismos para analizar la acción social, en función de sus objetivos, procedimientos y los resultados obtenidos. Requiere que la ciudadanía esté informada de los impactos y consecuencias de las actividades y prácticas para exigir mayor responsabilidad a las entidades que las implementan, así como exigir a la administración pública la provisión de servicios eficientes que satisfagan sus demandas sociales. Por otra parte, necesita un gobierno abierto y transparente, que permita que los ciudadanos se involucren sus actividades y toma de decisiones, donde exista un flujo de información constante entre gobierno y ciudadanía, y mecanismos para rendir cuentas.

**Auditoría fiscal.** Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> SANTILLANA, J. Auditoría Fundamentos. 2004, primera edición, DF, México, p 35

**Auditoría de resultados de programas.** Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidos, en relación con el avance del ejercicio presupuestal. El análisis de la eficacia se obtendrá revisando que realmente se alcanzaron las metas establecidas en el tiempo, lugar, cantidad y calidad requeridos. La congruencia se determinará al examinar la relación lógica que exista entre el logro de los objetivos y las metas de los programas y el avance del ejercicio presupuestal.

**Auditoría de legalidad.** Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que se sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etcétera).

**Auditoría integral.** Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que:<sup>17</sup>

Los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economía, eficacia y eficiencia.

Las relaciones de rendición de cuentas son razonablemente cumplidas.

En síntesis, la auditoría integral es el proceso que tiende a medir el rendimiento real con relacional rendimiento esperado. Además, los puntos centrales que distingue este tipo de auditoría son: "valor por dinero y rendición de cuentas"; variable sobre los que se basa y alrededor de las cuales gira la auditoría integral.

**2.3.3 Control.** Es el conjunto de disposiciones, normas, métodos y procedimientos que rigen toda actividad administrativa y financiera de una entidad. Conlleva las acciones necesarias para verificar y vigilar que recursos humanos, materiales y financieros se han administrado en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para el logro de sus fines y metas.<sup>18</sup>

**2.3.4 Responsabilidades.** La responsabilidad se genera cuando por acción u omisión, intencional o culposa, no se cumple con lo que ordena la Ley en forma directa o indirecta dependiendo, naturalmente, el tipo de responsabilidad en base a un estudio previo que permita a las autoridades competentes contar con las evidencias suficientes para la imposición de las sanciones según el grado de inobservancia de las Leyes por parte de los servidores del ente.

**2.3.5 Clases de Responsabilidad.** Existen tres tipos de responsabilidad que son:

a) Responsabilidad Administrativa: Se establecerá la responsabilidad administrativa en base al grado de observancia de las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias, etc., como

---

<sup>17</sup> RODRÍGUEZ, José Emilio. La Auditoría Integral como alternativa para agregar valor a los servicios que presta el Contador Público. Editorial littio. Cali. 2010. p 43

<sup>18</sup> SANTANDER, Mariana. Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa Hospibanda CIA. LTDA. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. 2011. P 29

también por incumplimiento de atribuciones y deberes que los funcionarios o empleados tienen que cumplir en razón de sus funciones específicas.

b) Responsabilidad Civil: La responsabilidad civil se determinará en forma privativa por la Contraloría General del Estado, previo estudio del movimiento financiero o del proceso de contratación y ejecución de estudios o proyectos de obras públicas, cuando por la acción u omisión de los servidores respectivos se haya producido perjuicio económico a la entidad u organismo; dicho perjuicio se establecerá mediante glosas que serán notificadas al funcionario o empleado implicado concediéndole del plazo perentorio de sesenta días para que los conteste y presente las pruebas correspondientes. Expirando ese plazo el Contralor pronunciará su resolución.

c) Presunción de Responsabilidades Penal: Se da origen a este tipo de responsabilidad cuando como resultado del examen practicado aparecieron evidencias de haberse cometido algunos de los hechos a los que se refiere el Art.257 del Código Penal.

**2.3.6 Objetivos de la auditoria. De control.** Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoria y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con los estándares preestablecidos.

**De productividad.** Determinar que el curso de la auditoria apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación y el trabajo en equipo.

**De servicio.** Representa la manera en que el auditor puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacciones de los clientes.

**De calidad.** Dispone que la auditoria tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

**De cambio.** Transforma a la auditoria en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

**De aprendizaje.** Permite que la auditoria sea un instrumento que haga permeable y receptiva a la organización.

**De toma de decisiones.** Traduce la puesta en práctica y resultados de la auditoria en un sólido instrumento de soportes al proceso de gestión de la organización.

## **2.4 MARCO CONTEXTUAL.**

El municipio de Ocaña tiene 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km<sup>2</sup>, que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m.se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores,

Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.<sup>19</sup>

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona.

La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino.

Debido a la localización geográfica del poblamiento, la Audiencia de Santafé, presidida por Andrés Díaz Venero de Leiva, determinó que la naciente villa quedara bajo la jurisdicción de la Provincia de Santa Marta, siendo gobernador de ésta, don Pedro Fernández del Busto.

El nombre de Ocaña le fue puesto al nuevo poblamiento, como homenaje a Fernández del Busto, natural de Ocaña, en España.

Los pueblos prehispánicos que habitaron la región, fueron los denominados tradicionalmente como HACARITAMAS y la llamada CULTURA MOSQUITO o BAJOMAGDALENENSE, esta última de filiación caribe, según las investigaciones hasta ahora realizadas. Su nombre en lengua nativa, fue el de ARGUTACACA, según lo registran documentos del siglo XVI.

En 1575, Ocaña obtiene el título de ciudad, como consta en los documentos oficiales de la época. A finales del siglo XVI, una vez sometidas las tribus de la zona, se inician las colonizaciones, cuya área de influencia corresponde a lo que es hoy la Provincia de Ocaña y algunas poblaciones del sur del Cesar y de Bolívar.

Puerto Nacional, cercano a Gamarra, debió su aparición al mismo fundador de Ocaña; Río de Oro (Cesar), nació debido al empeño de los frailes agustinos y del encomendero Antón García de Bonilla y a la labor de los agustinos, cuyo convento estaba inicialmente en Ocaña; Teorama, Hacarí, El Carmen, La Playa, Aspásica, Pueblo Nuevo, Buenavista, San Calixto, Bucarasica y Cáchira, se iniciaron como centros agrícolas de los fundadores y pobladores de Ocaña. Convención, surge en 1829 y La Cruz (hoy Abrego), consolida oficialmente su poblamiento en 1810.

Durante la Colonia, Ocaña perteneció como cantón a la Provincia de Santa Marta; luego, cantón de Mompo; después, departamento, y el 29 de mayo de 1849 (Ley 64), Provincia, integrada por los distritos parroquiales de Ocaña, Río de Oro, Convención, Loma de Indígenas, San Antonio, Brotaré, Teorama, La Cruz, Aspásica, la Palma, Pueblo Nuevo,

---

<sup>19</sup> PÁEZ, G. Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. p 23

Buenavista, Los Angeles, Loma de Corredor, Aguachica, Puerto Nacional, Simaña, San Bernardo, Badillo y Tamalameque.<sup>20</sup>

A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna.

Figura 1. Mapa de Ocaña.



Fuente. <http://ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml>

## 2.5 MARCO LEGAL

**2.5.1 Constitución política de Colombia.** Artículo 14. Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personería jurídica.<sup>21</sup>

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en la sociedad.

Artículo 103. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p 24

<sup>21</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia 1991. Edición Unión Ltda. Bogotá. 2010. P 18.

utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

Artículo 264. Son agencias de una sociedad sus establecimientos de comercio cuyos administradores carezcan de poder para representarla.

Artículo 265. Los respectivos organismos de inspección, vigilancia o control, podrán comprobar la realidad de las operaciones que se celebren entre una sociedad y sus vinculados. En caso de verificar la irrealidad de tales operaciones o su celebración en condiciones considerablemente diferentes a las normales del mercado, en perjuicio del Estado, de los socios o de terceros, impondrán multas y si lo consideran necesario, ordenarán la suspensión de tales operaciones. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de socios y terceros a que haya lugar para la obtención de las indemnizaciones correspondientes.<sup>22</sup>

**2.5.2 Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio.** Artículo 100. Sociedad Comercial y Ámbito de la aplicación de esta Ley. Se tendrá como Comerciales para todos los efectos legales las sociedades que se formen para la ejecución de actos que no tengan esa calidad, la sociedad será comercial, las sociedades que no contemplen en su objeto social actos mercantiles, serán civiles. Sin embargo cualquiera que sea su objeto, las sociedades comerciales y civiles estarán sujetas, para todos los efectos, a la legislación mercantil.<sup>23</sup>

**2.5.3 Decreto 3593 de 2010. Por el cual se reglamenta el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009.** Artículo 1°. Adiciónese el Título 6 al Libro 2 de la Parte 11 del Decreto 2555 de

---

<sup>22</sup> *Ibíd.*, p. 42

<sup>23</sup> CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. Ediciones Sara. 2000, p 43

2010: Artículo 11.2.6.1.1. Objetivo de las Auditorías Externas. Las auditorías externas que se adelanten en desarrollo de la facultad prevista en el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009 tendrán como objetivo la consecución de un concepto técnico y especializado sobre los hechos o circunstancias específicas que se definan en el acto administrativo que las ordena.<sup>24</sup>

Artículo 11.2.6.1.2. Principios. Las auditorías externas previstas en el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009 se regirán por los siguientes principios:

a) Excepcionalidad: Las auditorías externas se ordenarán de manera excepcional cuando existan hechos o circunstancias que requieran la emisión de un concepto técnico y especializado. En desarrollo de este principio, la Superintendencia Financiera de Colombia, al momento de ordenar la contratación de las auditorías externas, evaluará las competencias y disponibilidad de su recurso humano, de lo cual deberá quedar expresa justificación en el acto que la ordena, procurando evitar la duplicidad innecesaria de funciones;

b) Especificidad: Las auditorías externas versarán sobre los aspectos delimitados por la Superintendencia Financiera de Colombia en el acto administrativo que ordene su contratación, y en ningún caso podrán referirse a aspectos indeterminados;

c) Independencia: Las auditorías externas deberán realizarse por personas que no tengan vínculos con la entidad auditada, sus filiales o subsidiarias, su matriz o las subordinadas de esta, que puedan afectar el desarrollo y el resultado de las mismas;

d) Eficacia: Las auditorías externas deberán lograr su finalidad y cumplir los objetivos para los cuales hayan sido ordenadas;

e) Confidencialidad: Tanto las auditorías externas que se realicen en desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto como los informes que de ellas se deriven, serán confidenciales.

Artículo 11.2.6.1.3. Eventos de Auditoría Externa. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá ordenar, con cargo a la respectiva entidad auditada y mediante acto administrativo debidamente motivado, la contratación de auditorías externas en cualquiera de los siguientes eventos:

a) Cuando por razones técnicas de la operación de la entidad se haga necesario un análisis especializado sobre un asunto particular.

b) Cuando se presenten situaciones que permitan inferir riesgos o circunstancias que puedan afectar el interés público, atentar contra la estabilidad, seguridad y confianza en el

---

<sup>24</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 3593 de 2010. Por el cual se reglamenta el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009. Edición Cupido. 2012. p 3



sistema financiero, asegurador y bursátil, y/o los intereses de los consumidores financieros, que merezcan un estudio especializado.<sup>25</sup>

c) Cuando se presenten situaciones que permitan inferir riesgos o circunstancias que puedan atentar contra la estabilidad, seguridad y confianza del público respecto de una entidad en particular, que merezcan un estudio especializado.

Artículo 11.2.6.1.4. Selección del Auditor Externo. La entidad vigilada deberá seleccionar al auditor externo con base en las calidades y criterios definidos en el acto administrativo que ordena su contratación dentro del término que allí señale la Superintendencia Financiera de Colombia. La entidad vigilada procederá a contratar al auditor externo, previo pronunciamiento de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre su independencia e idoneidad.

Artículo 11.2.6.1.5. Contenido del Informe de Auditoría. El informe de auditoría deberá cumplir todos y cada uno de los objetivos establecidos en el acto administrativo que ordene la contratación de la auditoría externa. En todo caso, el Informe deberá señalar si se ha obtenido la información necesaria para el desarrollo de la auditoría externa.

El informe de auditoría deberá ser entregado a la Superintendencia Financiera de Colombia, adjuntando la copia de todos los documentos revisados por el auditor externo que soporten el informe, así como la demás información que se considere relevante para su cabal comprensión.

Cuando lo considere necesario, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá solicitar al auditor externo la complementación o aclaración del informe de auditoría, siempre que lo solicitado no implique la ampliación de los objetivos inicialmente contemplados en el acto administrativo que haya ordenado la contratación de la auditoría externa.

Artículo 11.2.6.1.6 Efectos de los informes de auditoría. Los informes de las auditorías de que trata el presente decreto serán rendidos por los auditores en las mismas condiciones y tendrán el alcance de los informes de los inspectores nombrados por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán comunicados confidencialmente a dicha Superintendencia y servirán como fundamento para que dicho ente de supervisión adelante los procedimientos administrativos que resulten de las conclusiones de los mismos.

Artículo 11.2.6.1.7 Término de las Auditorías Externas. Las auditorías externas ordenadas por la Superintendencia Financiera de Colombia no podrán tener una duración mayor a tres (3) meses, contados a partir de la fecha en que el auditor inicie sus labores. No obstante, por solicitud del auditor externo, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá prorrogar dicha duración hasta por tres (3) meses adicionales.

---

<sup>25</sup> Ibíd. p 4

En ningún caso se podrán ordenar sobre una misma entidad vigilada más de dos (2) auditorías externas en un término de doce (12) meses, contados a partir de la fecha en que inicie la primera auditoría externa.

Artículo 11.2.6.1.8. Obligaciones del Auditor Externo. Los auditores externos deberán cumplir sus labores de acuerdo con las normas que rigen su actividad, las disposiciones del presente Decreto y el acto administrativo de la Superintendencia Financiera de Colombia que ordene la contratación de la auditoría externa.<sup>26</sup>

Artículo 11.2.6.1.9 Responsabilidad del Auditado. Las instituciones vigiladas que sean objeto de las auditorías externas, a las que se refiere el presente decreto, estarán obligadas a colaborar ampliamente con los auditores en el suministro de la información requerida, facilitando el acceso a la misma mediante la disposición de los documentos que se le soliciten y demás mecanismos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las obligaciones del auditor externo.

---

<sup>26</sup> *Ibíd.*, p 7

### 3 DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Méndez A.C. (2003)<sup>27</sup>, sostiene que según nivel de conocimiento científico al que se espera llegar, se debe formular el tipo de estudio, cuyo propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar, para lo cual debe tenerse en cuenta los objetivos que se plantearon. La investigación descriptiva identifica características del universo, formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre las variables enunciadas en la investigación.

La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

#### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a utilizar en la investigación estuvo conformada por los funcionarios del Almacén Gran andino: Seis asesores de venta, dos personal administrativo y dos conductores, es decir diez empleados.

Considerando el tamaño de la población, la cual es reducido se tomó en su totalidad.

#### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información fue recolectada, haciendo uso de una entrevista la cual estuvo formada por un cuestionario de preguntas abiertas, aplicada a los funcionarios del almacén. Siendo este el instrumento que regularmente se utilizo para este tipo de investigación.

**Técnica de recolección primaria.** Para la recolección de datos se aplico la entrevista debidamente orientada, con la cual se obtendrá información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

**Técnica de recolección secundaria.** Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este trabajo de grado.

---

<sup>27</sup> MÉNDEZ, A. C. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 2003. 3ª Ed. Mc Graw Hill. Bogotá.

### **3.4 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

La información obtenida a través de la aplicación de la entrevista a los funcionarios del almacén, se presento de forma cualitativa a través del análisis de cada una de las preguntas formuladas.

## 4 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

### 4.1 ÁREAS EN EL ALMACÉN GRAN ANDINO.

Las áreas funcionales de la empresa están formadas por básicas como dirección, administración, mercado, ventas, producción, contabilidad y finanzas, pero puede estar formada por muchas más investigaciones, recursos humanos, estrategia, etc.

La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.<sup>28</sup>

Con el objeto de equilibrar el examen integral de las empresas, es necesaria la aplicación de la técnica de la auditoría en el área de la administración. En alguno de los casos en este campo se aplica la auditoría llevando implícito el carácter administrativo. El auditor moderno ha querido separarlos, dándole así a la auditoría administrativa su propia esencia y naturaleza de la actividad que se realiza en las empresas, y así completar el examen integral en cada área funcional.

La auditoría administrativa tiene como finalidad trascendente sacar a la luz irregularidades o deficiencias en cualesquiera de los elementos examinados, e indicar a la vez posibles soluciones para mejorar sus operaciones, por lo que su misión es ayudar a la dirección a lograr una administración eficaz su intención es examinar y valorar los métodos, así como el desempeño en todas las áreas.

Los factores de evaluación abarcan desde el panorama económico en que actúa la empresa, lo apropiado de la estructura organizativa, la observancia de las políticas y procedimientos, la exactitud y confiabilidad de los controles, los métodos protectores adecuados, las causas de las variaciones, la adecuada utilización de personal, equipo y materiales y los sistemas de funcionamientos satisfactorios. Por consiguiente, siendo el análisis un elemento primordial para separar las partes de un todo, se deberá de considerar todos los factores, hasta conocer con profundidad los elementos de que está compuesto; para verificar la viabilidad de los diversos procesos especializados.

---

<sup>28</sup> STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990.

En el Almacén Gran Andino, se manejan las siguientes áreas.

Área administrativa: la misión principal es la de dirigir y controlar todas las actividades administrativas, además de las actividades que se desarrollan en las áreas de contabilidad y finanzas y el área comercial, supervisa normalmente las funciones de contabilidad, control presupuestario, tesorería, análisis financiero, las auditorías y, en muchos casos, los sistemas de proceso de datos. También se encarga de realizar toda la logística necesaria para el correcto funcionamiento de la actividad comercial de la empresa, como la distribución y entrega de los muebles y electrodomésticos, manejo y rotación de inventario, además de atender quejas y reclamos de clientes en relación a los productos que se ofrecen, estudios de créditos comerciales, e idear estrategias de ventas y promoción en conjunto con el área comercial

Área de contabilidad y finanzas: se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Área comercial y de ventas: esta tiene por función la promoción y venta de los productos que comercializa la empresa. Este se maneja a través de un grupo de asesores(as) de ventas quienes se encargan de persuadir y convencer a los clientes para comprar los bienes, además es el área encargada de recibir las solicitudes de créditos comerciales, para su posterior aprobación o no en el área administrativa, estos también se encargan de idear estrategias de promoción y descuentos, así como de idear campañas publicitarias. Cabe resaltar que esta área es una de las más importantes, porque ella representa la cara visible de la organización al público

En conclusión la planeación se ejecuta en las áreas de gerencia administrativa y en el área comercial, siendo estas las más representativas para la empresa ya que en el área comercial se identifican los procesos a seguir con la venta de muebles, y en la gerencia administrativa se ejecutan órdenes y la disponibilidad de los recursos que se requieren para avanzar en los proyectos. Además por lo anteriormente descrito en donde se formulan las estrategias para la comercialización de productos; principal actividad de la empresa son estas áreas ya mencionadas. Estas tres áreas forman la estructura organizacional de la empresa Gran Andino.

**4.1.1 Entrevista dirigida a los funcionarios del Almacén Gran Andino.** Según la entrevista aplicada a los diez funcionarios del Almacén Gran Andino, es decir seis asesores de venta, dos administrativos y dos conductores, afirman que el almacén no cuenta con un organigrama bien definido, al igual que los manuales de funciones y procedimientos.

En cuanto a la visión y misión esta no se encuentra estructurada, desconociendo los lineamientos que deben seguir en el desarrollo de las actividades, como también no se poseen políticas ni reglamento interno de trabajo siendo esta una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se lleguen a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que cuando no existe, es más difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El almacén Gran Andino hasta el momento no cuenta con un reglamento de seguridad industrial y salud en el trabajo, desconociendo que el acelerado crecimiento económico de la ciudad ha llevado a una constante y más frecuente necesidad de modernización de equipos y procedimientos tecnológicos. Pero, a su vez, esta mayor complejidad trae como consecuencia varios riesgos para los trabajadores, que aumentan la probabilidad de contingencias que pueden causar lamentables y hasta irreparables daños al funcionario, familia, empresa y a la comunidad.

Por todo lo anterior los funcionarios están de acuerdo en que se debe realizar una auditoría administrativa, ya que esta puede ayudar a corregir las falencias encontradas, siendo conscientes que con la auditoría se obtiene información que ayuda a corregir errores.

Manifiestan que hasta la fecha no se han realizado auditorías de los procesos administrativos, de otra parte manifiestan que la selección correcta del personal para que labore dentro de la empresa no se llevan a cabo siguiendo los pasos para tal situación, desconociendo si las actividades administrativas desarrolladas en el almacén son las más adecuadas, dicen también que en la actualidad se cuenta con problemas administrativos, como es la falta de herramientas y buena organización que les permita llevar de formar adecuada las actividades.

Se dice que el ambiente laboral en el Almacén Gran Andino es muy agradable ya que se cuenta con un equipo, que maneja excelentes relaciones laborales, aunque no se debe desconocer la falta de un programa de capacitación que ayude a dar respuesta a las necesidades de la empresa y a formar personas con buenas directrices para realizar las actividades de forma adecuada.

#### **4.2 PROCESOS DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ALMACÉN GRAN ANDINO.**

El ciclo administrativo, da lugar a la corrección y el ajuste continuo de posibles problemas, es decir a medida que se va utilizando los errores del ciclo anterior se van superando y ajustando según lo que se necesite. Las funciones del administrador dentro del proceso administrativo guardan una notable interacción unas con otras.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en el Almacén Gran Andino, las funciones del área de gerencia son, estar al tanto de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, especialmente en las demás áreas administrativas como gerencia operativa, gerencia

administrativa, área de contabilidad y área comercial; en el área de gerencia financiera se deben controlar y supervisar todos los procesos financieros que se ejecutan por parte del área de contabilidad y revisar que todos los documentos y balances en estados financieros verificando que concuerden según los datos obtenidos.

En el área de gerencia operativa se deben tener el control de todos aquellos procesos que se ejecutan para la comercialización de electrodomésticos, aquí se verifica que los procesos se ejecuten debidamente y a tiempo. En el área de contabilidad se debe revisar todos los estados financieros y hacer todos los ajustes necesarios para que en el área de gerencia administrativa se tomen las decisiones necesarias.

Y en el área comercial se encarga de ejecutar planes de promoción, ventas de la empresa, publicidad, establecer y elaborar estrategias, la toma de decisiones para el mejoramiento y rendimiento de la empresa, y establecer objetivos para cada área de la misma

Cuadro 1. Proceso del área administrativa

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Procedimientos que lleva a cabo la auditoría en los procesos administrativos de la Empresa.	Los procedimientos de auditoría, describen las técnicas que se aplicaran en la realización de ella, la cual están constituidas principalmente por: Planificación del trabajo. Ejecución del trabajo. Emisión del informe.
Planificación del trabajo de auditoría.	En el proceso de auditoría la planeación es de suma importancia, ya que le permite al auditor familiarizarse con la organización o área a auditar y evita la ejecución de labores innecesarias en el desarrollo del trabajo, siendo la planificación un procedimiento que con lleva el cumplimiento objetivo de la auditoria, de modo de obtener información clara y precisa del área auditada.  a) El auditor realizará una visita preliminar a los responsables del área auditada y comunicara sobre la auditoría realizar. b) Instruirá al asistente de auditoría sobre los procedimientos a seguir para obtener conocimientos y entendimiento del área auditada. c) El auditor debe establecer el objetivo de



Continuación (Cuadro 1)

	<p>la auditoría, es decir la razón por la cual se realiza la auditoría.</p> <p>d) Deberá considerar quien o quienes tendrán a su cargo en el trabajo de auditoría, así como señalar cuáles serán las funciones que cada uno de los involucrados tendrán en el transcurso del examen.</p> <p>e) Determinar la fecha clave de la auditoría, incluyéndolas en un cronograma de trabajo, en el cual se establece la fecha de inicio, finalización, preparación del informe, discusión y presentación de los resultados finales.</p>
<p>Ejecución del trabajo de auditoría.</p>	<p>La ejecución de la auditoría comprende las actividades que se realizan para la obtención de información que una vez ordenada, interpretada analizada y documentada se utilizara para justificar los resultados de la auditoria, permitirán establecer conclusiones y formular recomendaciones necesaria.</p> <p>a) El auditor debe evaluar las normas y políticas establecidas por la gerencia y los procedimientos utilizados para la realización de la operaciones que se van a auditar.</p> <p>b) De surgir alguna deficiencia, el auditor comunicará al empleado y al jefe del área auditada, las debilidades presentadas en la misma a efecto que sean superadas.</p> <p>c) Si las deficiencias no son superadas se le comunicará a la gerencia de la empresa a través de una carta que contenga: Detalle de la deficiencia y las respectivas recomendaciones por cada una de ellas.</p> <p>d) La ejecución del trabajo deberá obtener evidencias suficientes y competentes con base razonable con el fin de emitir una opinión final sobre el resultado de la auditoría.</p> <p>e) El auditor le deberá comunicar a los responsables del área auditada los resultados de la auditoría.</p>

Continuación (Cuadro 1)

	<p>f) Con la colaboración del asistente de auditoría se preparara el borrador del informe.</p>
<p>Emisión del informe de Auditoría.</p>	<p>Una vez finalizado el trabajo de auditoría y de acuerdo con lo establecido por la empresa, el auditor debe informar sobre los resultados obtenidos en su trabajo, a través de un informe escrito.</p> <p>Serán convocados a una reunión los representantes de las áreas auditadas, con el objetivo de realizar una lectura preliminar del informe a fin de que presenten sus comentarios sobre los resultados de la auditoría.</p> <p>Después de presentar el borrador del informe a los responsables de las áreas, el auditor analizará los comentarios presentados por los responsables y realizara el informe final.</p> <p>El auditor al preparar el informe final debe regirse por las normas establecidas en la empresa. El informe de auditoría debe de presentar como mínimo las siguientes partes:</p> <p>Objetivo: donde se describirá las razones que motivaron la realización de la auditoría y lo que se esperaba conseguir en la misma.</p> <p>Alcance: se deberá identificar la naturaleza y extensión de los procesos administrativos; así como las áreas auditadas.</p> <p>Resultados: deberán incluir observaciones, conclusiones y recomendaciones.</p>

Fuente. Autores del proyecto

### **4.3 INDICADORES DE CONTROL SOBRE LAS GESTIONES QUE CUMPLE CADA ÁREA EN LA EMPRESA.**

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

Los indicadores sirven para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso o estrategia, por esto podemos decir que son ante todo, que es la información que agrega valor y no simplemente un dato, ya que los datos corresponden a unidades de información que pueden incluir números, observaciones o cifras, pero si no están ligadas a contextos para su análisis carecen de sentido. Por su parte la información es un conjunto organizado de datos, que al ser procesados, pueden mostrar un fenómeno y dan sentido a una situación en particular.

**Los indicadores deben reunir las siguientes características.** Relevancia: Información importante para la gestión y toma de decisiones.

Pertinencia: Referirse a aspectos esenciales de la empresa, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos y se mantengan en el tiempo.

Objetividad: (no ambiguo en cuanto a cálculo y construcción).

Inequívoco: (interpretación única -cosa muy difícil dado que no tienen una pureza científica y pueden dar lugar a interpretaciones muy diversas).

Sensibilidad: (que permita analizar variaciones pequeñas).

Precisión: (el margen de error ha de ser aceptable).

Accesibilidad: (su obtención no debe significar un gran esfuerzo, es decir coste aceptable, fácil de calcular y también de interpretar).

**Clasificación de los indicadores.** Según su naturaleza: Serían todas las propiedades anteriormente mencionadas más otras que se han ido incorporando como:

Economía, eficacia, eficiencia, efectividad, equidad, excelencia y entorno.

Según el objeto a medir: En cuanto sea indicadores de:

Resultado, de proceso, de estructura y estratégicos.

**Según el ámbito de actuación:** Internos (variables relacionadas con el funcionamiento interno de la empresa)

Externos (se refieren a la relación exterior de la empresa y la forma de medir eso)

Destinatarios y usuarios de los indicadores

Así la naturaleza de los indicadores utilizados dependerá del destinatario de los mismos. En resumen, distinguimos tres niveles de destinatarios de indicadores:

- Estratégicos (objetivos y planificación a largo plazo)
- Intermedios (gestión, traduce objetivos a medio y corto plazo)
- Ejecutivos (operativos, implementa objetivos)
- Metodología para la construcción de los indicadores

Los indicadores de eficacia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada, entre los que se mencionan:

- Productos que entregan el programa o el servicio.
- Usuarios a quienes se dirige (número, características).
- Objetivos principales o estratégicos (logro que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar, etc.).
- Metas concretas con las cuales hacer el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones).
- Lo importante aquí es destacar que “la ambigüedad en la definición de los objetivos y las metas, no permitirá posteriormente realizar una evaluación útil y confiable, anulando los esfuerzos y costos incurridos en dicha evaluación

Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño objetivo y comportamental requerido para el logro de las estrategias organizacionales. Por lo tanto para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente ha sido el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la metas.

Indicadores de gestión. Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso.

Cuadro 2. Indicadores

<b>NOMBRE</b>	<b>INDICADOR</b>
Sistema gestión Del área de venta	<b>Índice de registro</b>  $\frac{\text{No de registros de venta}}{\text{No de controles de registrados}} \times 100$
Gestión de los recursos Área administrativa	<b>Índice de ambiente de trabajo</b>  $\frac{\text{No de capacitaciones}}{\text{No de clientes vinculados}} \times 100$
Realización del servicio Área comercial	<b>Índice de desvinculación por ventas</b>  $\frac{\text{No de desvinculaciones}}{\text{No de desvinculaciones}} \times 100$

Continuación (Cuadro 3)

	<p>No de ventas</p> <p><b>Índice de desempeño en la venta de su distribuidor</b></p> <p><math>\frac{\text{No de fraudes} + \text{No de desafiliaciones}}{\text{No de contratos recibidos}} \times 100</math></p> <p><b>Índice de error en el proceso de venta</b></p> <p><math>\frac{\text{No de contratos defectuosos}}{\text{No de contratos totales}} \times 100</math></p>
Medición, análisis y mejora Área comercial	<p><b>Índice de satisfacción del cliente</b></p> <p><math>\frac{\text{No de quejas}}{\text{No de ventas totales}} \times 100</math></p> <p><b>Índice de prevención</b></p> <p><math>\frac{\text{No de no inconformidades}}{\text{No de evaluaciones}} \times 100</math></p>

Fuente. Autores del proyecto

#### **4.4 PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA EL ALMACÉN GRAN ANDINO.**

Inicialmente, la auditoria se limito a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoria ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe Holmes:

"... la auditoria es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."<sup>29</sup>

Por otra parte tenemos la concepción sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente:

<sup>29</sup> RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Año 1997. Sinopsis de Auditoria Administrativa

"... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoria es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

Cuadro 3. Programa de Trabajo

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCESOS</b>
Primera Etapa Planeación	a) Definición del estudio a desarrollar b) Diagnóstico administrativo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del programa de diagnóstico</li> <li>• Aprobación del programa</li> <li>• Desarrollo del diagnóstico</li> </ul> c) Definición del objetivo d) Alcance específico de la auditoría e) Determinación del personal necesario f) Programación del tiempo estimado g) Definición de las técnicas y herramientas a utilizar h) Aprobación del programa de auditoría
Segunda Etapa Examen	a) Entrevista con los responsables de la empresa. Con el objetivo de indicarles el seguimiento a la atención de las áreas de problemática más relevante. b) Aplicación de técnicas de Auditoría Administrativa c) Captación de la documentación necesaria (organigramas, manuales, instructivos, formato, etc). d) Revisión, complementación y depuración de la información captada e) Captación de opiniones y sugerencias
Tercera Etapa Evaluación	a) Análisis y evaluación de la información captada b) Jerarquización de observaciones c) Planteamiento de las recomendaciones d) Discusión de las observaciones
Cuarta Etapa Presentación	a) Elaboración del informe final b) Presentación del informe final al director general de auditoría c) Presentación del informe final a los responsables de la unidad auditada

Fuente. Autores del proyecto

## **Desarrollo del programa**

Planeación:

a) Definición del estudio

Llevar a cabo una auditoría administrativa en el almacén Gran Andino.

b) Diagnóstico administrativo

- Elaboración del programa de trabajo

- Aprobación del programa

- Desarrollo del diagnóstico

c) Definición del objetivo:

Describir deficiencias e irregularidades referentes a la estructura, objetivos, políticas, reglamentos, sistemas, procedimientos y controles operativos así como en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales que impidan el cumplimiento de los objetivos de:

Definiendo las alternativas de solución pertinentes

d) Alcance específico de la auditoría

La magnitud de la auditoría comprenderá:

e) Determinación del personal necesario

Se ha considerado la necesidad de los siguientes elementos para la realización del presente estudio con las siguientes funciones.

f) Programación del tiempo estimado

Se estima que la presente auditoría, se realizará en días hábiles.

g) Definición de las técnicas a utilizar y medios:

Las técnicas a utilizar son las siguientes:

- Análisis funcional

- Análisis operacional

- Análisis de la actitud

- Análisis de las condiciones de trabajo, etc.

Mediante el uso de las siguientes herramientas:

- Guía de auditoría

- Cuestionario de auditoría administrativa

- Cuestionario específico por área

- Cuestionario funcional

- Cuestionario de análisis de procedimientos

- Cuestionario de análisis de formas

- Cuestionario de análisis de las condiciones de trabajo

- Cuestionario de técnica proyectiva

## **5. CONCLUSIONES**

En la identificación de las áreas se pudo comprobar que donde se llevan a cabo los procesos administrativos son principalmente la administrativa y comercial, encontrando en ellas falencias para las que se propusieron herramientas con el objetivo de mejorar los procesos.

En las áreas administrativas del Almacén Gran Andino no se cuenta con los procesos adecuados para la realización de una buena labor, con lo que se evidencia la no existe una adecuada organización.

Se establecieron indicadores de control sobre las gestiones que cumple cada área en la empresa, con el objetivo de mejorar los procesos y así contribuir al crecimiento y permanencia en el mercado.

Con la propuesta de los pasos para la elaboración de una auditoria administrativa se plantean estrategias para mejorar los procesos internos, contribuyendo a mejorar los procesos que hasta el momento se llevan en la empresa y mejorando las deficiencias que se puedan llegar a presentar.



## **6. RECOMENDACIONES**

Se debe aprobar y tener en cuenta la auditoría administrativa en las diferentes áreas del almacén Gran andino, teniendo en cuenta los procesos administrativos y las recomendaciones dadas para mejorar en las diferentes áreas.

La empresa debe implementar las herramientas administrativas diseñadas, teniendo en cuenta las necesidades del almacén y así mejorar los procesos en la organización.

Es necesario que se realicen revisiones y actualizaciones constantes de los soportes de las diferentes áreas por medio de indicadores, evidenciando las fallas y presentando los respectivos correctivos.

Se recomienda llevar a cabo los pasos para la auditoria e implementarla en el Almacén, para lograr que la empresa mejore los procesos y se mantenga en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- BARBOSA DURAN, William y CONTRERAS ACOSTA, Mayerly. Auditoria administrativa para evaluar los servicios que presta la cooperativa de ahorro y crédito Crediservir Ltda. Oficina Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2004. p 65
- CAMPOS, Milton. Historia de la Auditoría Financiera. Editorial norma. Bogotá. 2012. p 23
- CARVAJAL PARDO, Paola. la auditoria al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas. Universidad del Valle. 2010. p 101
- CEPEDA, Gustavo. Auditoría y control interno. Colombia: Mc Graw Hill. 1996, p 54
- CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. Ediciones Sara. 2000, p 43
- CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill. 2000, p 546
- CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Cuarta Edición. México, Mc Graw Hill , 1995. p 13
- FRANKLIN, E. B. (2007). Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio. México: Pearson Prentice Hall.
- FERNÁNDEZ, A. La Auditoría Administrativa. México. Ediciones Mc Graw Hill. 1989, p 86
- MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria de control interno. Editorial Eco, ediciones 2009. P 43
- MÉNDEZ, A. C. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 2003. 3ª Ed. Mc Graw Hill. Bogotá.
- PÁEZ, G. Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. p 23
- REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia 1991. Edición Unión Ltda. Bogotá. 2010. P 18.
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 3593 de 2010. Por el cual se reglamenta el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009. Edición Cupido. 2012. p 3

ROHRS, C. Sistemas De Control Lineal. Editorial Mc Graw Hill. Segunda Edición. 1994, p 35

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de Auditoria Administrativa, ediciones ocase. Bogotá. 2012. P 96

RODRÍGUEZ, José Emilio. La Auditoría Integral como alternativa para agregar valor a los servicios que presta el Contador Público. Editorial littio. Cali. 2010. p 43

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Año 1997. Sinopsis de Auditoria Administrativa

SANTANDER, Mariana. Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa Hospibanda CIA. LTDA. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. 2011. P 29

SANTILLANA, J. Auditoría Fundamentos. 2004, primera edición, DF, México, p 35

STONER J., WANKEL C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990.

SUÁREZ, A. La moderna auditoría. España: Mc Graw - Hill/Interamericana de España S. A, 1991, p 29

TAMAYO SÁNCHEZ, Erica Tatiana. auditoria de los procesos contables y tributarios realizados en la dependencia de tesorería de la alcaldía municipal de Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander. 2003. p 23

## **REFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

ADMIN. Riesgos laborales. [En línea]. [Citado el 6 de Abril de 2009]. Disponible en internet <<http://www.salud.es/riesgos-laborales>> p 1

ENCICLOPEDIA FINANCIERA. Historia de la auditoría. [En línea] (23 de octubre de 2011), disponible en <<http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/historia-de-la-auditoria.htm>> p 2

ISTAS. Salud laboral. [En línea]. [Citado el 8 de Octubre de 2010]. Disponible en internet <<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>> p 1

# **ANEXOS**

Anexo A. Formato de Entrevista dirigido a los funcionarios del almacén Gran Andino.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo. Realizar una auditoria en el área administrativa para el Almacén Gran Andino de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Cuál es su cargo en el Almacén? \_\_\_\_\_

---

---

---

2. ¿El almacén tiene organigrama? \_\_\_\_\_

---

---

---

3. ¿Se cuenta con manuales de funciones y procedimientos? \_\_\_\_\_

---

---

---

4. ¿Posee visión y misión? \_\_\_\_\_

---

---

---

5. ¿Existen políticas bien definidas? \_\_\_\_\_

---

---

---

6. ¿Hay un reglamento interno de trabajo en el Almacén? \_\_\_\_\_

---

---

---

7. ¿Se posee un reglamento de seguridad industrial y salud en el trabajo? \_\_\_\_\_

---

---

---

8. ¿Está de acuerdo con que se realice un auditoria administrativa? \_\_\_\_\_

---

---

---

9. ¿Cree usted que al realizar una Auditoria Administrativa en el almacén permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas? \_\_\_\_\_

---

---

---

10. ¿Se ha realizado antes auditorias administrativas? \_\_\_\_\_

---

---

---

11. ¿Se han llevado archivos de los procesos administrativos? \_\_\_\_\_

---

---

---

12. ¿Existe política de manera que permita realizar la selección correcta del personal para que labore dentro de la empresa? \_\_\_\_\_

---

---

---

13. ¿Las actividades administrativas desarrollada en el almacén son las más adecuadas? \_\_\_\_\_

---

---

---

14. ¿En la actualidad se cuenta con problemas administrativos? \_\_\_\_\_

---

---

---

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en el Almacén Gran Andino? \_\_\_\_\_

---

---

---

16. ¿Existe un programa de capacitación a los empleados? \_\_\_\_\_

---

---

---

17. ¿Cada cuanto se realizan las capacitaciones en el Almacén? \_\_\_\_\_

---

---

---

18. Agregue cualquier comentario adicional que considere importante. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Gracias por su colaboración



Anexo B. Número de empleados del Almacén Gran Andino.



ALMACEN  
**Gran Andino**  
TODO EN MUEBLES Y ELECTRODOMESTICOS  
NIT: 13.360.773-6  
Ocaña

Ocaña, diciembre 11 del 2014

El almacén Gran Andino actualmente constar con los siguientes Empleados

Asesoras de Ventas	6
Personal Administrativo	2
Conductores	2

Atentamente  
REPRESENTACIONES  
GRAN ANDINO  
*Yeine Areniz Lopez*

YEINE TORCOROMA ARENIZ LOPEZ  
Secretaria

Calle 12 No 12-92 Esquina Telfs. 5625835-5623049  
E-mail: [almacengranandino@hotmail.com](mailto:almacengranandino@hotmail.com)

Anexo C. Certificado de matricula mercantil



**Cámara de Comercio  
de Ocaña**

Nº 227527

CAMARA DE COMERCIO DE OCAA

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL

Número de operación:01S011107001 Fecha: 20141107 Hora: 11:06:28 Pagina : 1

EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO SE ELEGIRÁ JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA POR MATRICULADOS.

LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE.

PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ COMUNICARSE AL TELÉFONO: 5626105 O DIRIGIRSE A LA SEDE PRINCIPAL, A LAS SEDES AUTORIZADAS PARA ESTE EFECTO, O A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB: [www.camaraocana.com](http://www.camaraocana.com)

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL  
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS DEL REGISTRO MERCANTIL, CERTIFICA:

NOMBRE : QUINTERO TRILLOS LUIS ALFONSO

C.C. : 00013360773

N.I.T.:00000013360773-6

MATRICULA NO: 00000414 DEL 8 DE AGOSTO DE 1985 'A F I L I A D O'

DIRECCION: CALLE 12 12-92

TELEFONO 1 : 5625835

BARRIO : EL CENTRO

MUNICIPIO : OCAÑA

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CALLE 12 12-92

TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL: 5625835

BARRIO NOTIFICACION: EL CENTRO

MUNICIPIO : OCAÑA

CERTIFICA :

RENOVACION DE LA MATRICULA: EL 25 DE FEBRERO DE 2014

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2014

\*\*\*\*\*

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4754 COMERCIO AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS Y GASODOMESTICOS DE USO DOMESTICO, MUEBLES Y EQUIPOS DE ILUMINACION

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4742 COMERCIO AL POR MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE SONIDO Y DE

VIDEO, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

TOTAL ACTIVOS : \$ 78,000,000.00

CERTIFICA :

PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

NOMBRE : ALMACEN GRAN ANDINO  
DIRECCION: CALLE 12 12-92  
TELEFONO 1 : 5625835  
BARRIO : EL CENTRO  
MUNICIPIO : OCAÑA  
MATRICULA NO: 00000415 DEL 8 DE AGOSTO DE 1985  
RENOVO EL AÑO 2014 , EL 25 DE FEBRERO DE 2014  
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 54,000,000

\*\*\*\*\*

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4754 COMERCIO AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS Y GASODOMESTICOS  
DE USO DOMESTICO, MUEBLES Y EQUIPOS DE ILUMINACION

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4742 COMERCIO AL POR MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE SONIDO Y DE  
VIDEO, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

NOMBRE : GRAN ANDINO NO.2  
DIRECCION: CARRERA 12 11-63  
TELEFONO 1 : 5696511  
BARRIO : EL CENTRO  
MUNICIPIO : OCAÑA  
MATRICULA NO: 00007320 DEL 9 DE SEPTIEMBRE DE 1997  
RENOVO EL AÑO 2014 , EL 25 DE FEBRERO DE 2014  
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 24,000,000

\*\*\*\*\*

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

4754 COMERCIO AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS Y GASODOMESTICOS  
DE USO DOMESTICO, MUEBLES Y EQUIPOS DE ILUMINACION



# Cámara de Comercio de Ocaña

Nº 227528

Número de operación: 01S011107001 Fecha: 20141107 Hora: 11:06:28 Pagina : 3

ACTIVIDAD SECUNDARIA:

4742 COMERCIO AL POR MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE SONIDO Y DE VIDEO, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS

CERTIFICA:


LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRICULA DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE.

DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE INSCRIPCION QUE SE CERTIFIQUEN, QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS DESPUES DE SU REGISTRO, SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA (REPOSICION, APELACION O QUEJA)

VALOR DEL CERTIFICADO : \$2200

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES

Anexo D. Formulario del Registro Único Tributario

		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
1. Concepto: 02 Actualización			4. Número de formulario: 14228545695		
5. Número de identificación Tributaria (NIT): 13360773-6			12. Dirección actual: Impuesto de Causa		
14. Buzón electrónico:					
<b>IDENTIFICACION</b>					
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilicuada		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía		26. Número de identificación: 13360773-6	
27. Fecha expedición: 19760902		28. País: COLOMBIA		29. Departamento: Norte de Santander	
30. Ciudad/Municipio: Quintero		31. Correo electrónico: quintero@trillos.com		32. Segundo apellido: Trillos	
33. Primer nombre: Luis		34. Otros nombres: Alfonso		35. Fecha expedición: 19760902	
36. Nombre comercial: ALMACEN GRAN ANDINO					
<b>UBICACION</b>					
37. Dirección: CL 12 12 92 ESO		38. Departamento: Norte de Santander		39. Ciudad/Municipio: Quintero	
40. Correo electrónico: almacengranandino@hotmail.com		41. Teléfono 1: 5625835		42. Teléfono 2: 5683049	
<b>CLASIFICACION</b>					
43. Actividad económica principal: Comercio		44. Actividad económica secundaria: Comercio		45. Otras actividades: Comercio	
46. Código: 4754		47. Fecha inicio actividad: 20130204		48. Código: 4742	
49. Fecha inicio actividad: 20130204		50. Código: 4759		51. Código: 1314	
52. Número estandarizado: 3					
<b>Responsabilidades</b>					
53. Código: 5114					
54. Impuesto: Impuesto de Causa					
55. Régimen: Régimen ordinario					
56. Identificación de obligación:					
57. Usuarios aduaneros:			58. Exportadores:		
59. Código:			60. Fecha: 20130204		
<b>Para uso exclusivo de la DIAN</b>					
61. Anexo: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			62. No. de Folios: 0		63. Fecha: 20130204
64. Información contenida en el formulario: esta responsabilidad es común al suscrito y en concordancia con los datos declarados en la solicitud por lo anterior cualquier libertad en que incurra, será del declarante.			65. Fecha de las verificaciones que la DIAN realice:		
Artículo 10 Decretado 2795 del 31 de Agosto de 2004.			Fecha suscrita:		
Declarante:			66. Nombre: QUINTERO TRILLOS LUIS ALFONSO		
67. Cargo: Representante legal Constituido			68. Fecha:		

## Anexo E. Herramientas administrativas propuesta.

### **MISIÓN**

Somos una empresa que comercializa muebles y electrodomésticos de la mejor calidad a excelentes precios, que cumplan las expectativas de los clientes, brindando siempre la mejor atención, acompañamiento y asesoría profesional, consolidando la empresa como la más próspera y de mejor imagen de la región.

### **VISIÓN**

Para el 2020 la meta es consolidar el liderazgo en la región, abarcando nuevos mercados, donde el estandarte sea la calidad de los productos y la excelente atención. Para situarnos como una empresa de gran proyección y con gran crecimiento.

### **POLITICAS**

Capacitar permanentemente a los funcionarios de la empresa.

Capacitar a los funcionarios en atención al cliente y relaciones humanas.

Poner en marcha mecanismos de motivación, comunicación, toma de decisiones y liderazgo dentro de la empresa.

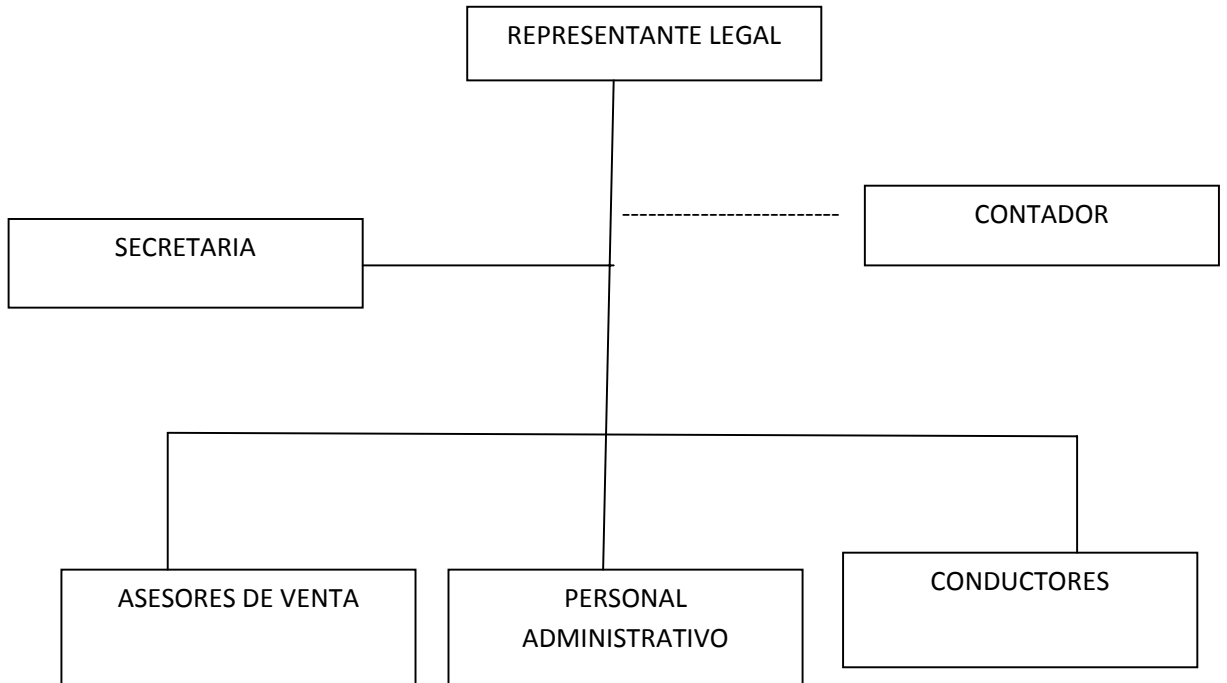
Protección al medio ambiente.

Buscar la satisfacción de los clientes garantizando la calidad de las materias primas.

La recuperación y entrega oportuna de los productos, de manera que satisfagan las necesidades de precio, uso y responsabilidad ambiental.

Construcción de una cultura empresarial con clientes y proveedores, a los cuales se busca mejorarles la calidad de vida.

Figura 2. Organigrama



Fuente. Autores del proyecto

## **MANUAL DE FUNCIONES**

### **REPRESENTANTE LEGAL**

#### **PERFIL**

Ser administrador de empresas o profesional titulado en áreas afines.

Tres años de experiencia en cargos gerenciales.

#### **FUNCIONES**

Planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos disponibles de la empresa.

Realizar planeación estratégica con el fin de proyectar a futuro la organización

Establecer planes y estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Analizar y conocer periódicamente la situación de la empresa.

Realizar proyectos orientados a la búsqueda constante de productividad Incentivar el trabajo en equipo con la finalidad de vincular al recurso humano en la consecución de los objetivos.

Contratar personal de forma temporal para prestar los diferentes servicios

Motivar y comunicar a todos los colaboradores las expectativas o programas que se llevaran a cabo.

## **CONTADOR**

### **PERFIL**

Contador público titulado

Experiencia laboral de un año en asesorías

### **FUNCIONES**

Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.

Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la ley.

Preparar y presentar informes sobre la situación financiera.

Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional.

Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.

Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.



## **SECRETARIA**

### **PERFIL**

Experiencia de un año  
Estudios técnicos o tecnológicos en áreas contables o afines  
Manejo de un programa contable  
Conocimiento en administración de documentos o archivística

### **FUNCIONES**

Supervisar el arqueo diario de caja

Registrar todas las transacciones financieras en el sistema contable

Elaborar y diligenciar comprobantes de ingresos, egresos y notas de contabilidad en el sistema.

Recopilación de documentos para solicitud de crédito ante los bancos

Llevar actualizados los libros contables

Efectuar, diligenciar y revisar las facturas de venta

Efectuar el pago de la nómina

Mantener actualizada la cartera

Realizar los pagos concernientes a la seguridad social: salud, pensión y riesgos profesionales.

Archivar y mantener actualizados los documentos y la correspondencia.

Colaboración con la gerencia para la presentación de los informes.

Velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos de oficina y demás bienes de la empresa.

Colaborar en la realización del inventario físico de la mercancía existente.

Brindar un trato ameno y cordial al cliente

Mantener en orden el sitio de trabajo y darles buen uso a los equipos.

Las demás funciones que le asigne el superior inmediato.

## **CONDUCTORES**

### **PERFIL**

Bachiller

Tres años de experiencia en manejo de vehículos pesados

### **FUNCIONES**

Transportar de productos a los lugares donde se solicite

Atender a las solicitudes de su jefe inmediato o por quien éste delegue

Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.

Llevar un registro de la historia del vehículo.

Informar oportunamente a la empresa toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones

Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.

## **ASESORES DE VENTA**

### **PERFIL**

Bachiller

Tres años de experiencia en ventas

### **FUNCIONES**

Explorar permanentemente la zona asignada para detectar clientes potenciales.

Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos.

Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona.






Preparar pronósticos de venta en función del área asignada para ser evaluados por la supervisión.

Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona.

Programar el trabajo en su área, anticipando los objetivos de cada gestión.

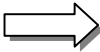




### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cuadro 4. Proceso de Dirección Administrativa

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Planear los asuntos pertinentes					●
2	Establecer las técnicas organizacionales para el adecuado funcionamiento	●				●
3	Controlar las responsabilidades de cada área funcional	●				●
4	Retroalimentar el sistema administrativo	●				●

Fuente. Autores del proyecto

Cuadro 5. Elaboración de informes detallados






No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Realizar lista de todas las actividades.					●
2	Redacción, organización y transcripción del informe.					●
3	Revisión y control		●	●		

Continuación (Cuadro 5)

4	Presentación del documento							
5	Archivo del documento.							

Fuente. Autores del proyecto.

Cuadro 6. Interpretación de los estados financieros

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Verificación de documentos					
2	Listado de balance de comprobación					
3	Verificación de saldos					
4	correcciones					
5	Preparación de estados financieros					
6	Presentación					
7	archivo					

Fuente. Autores del proyecto

Cuadro 7. Nomina

No. Actividad	Actividades	Transporte ➡	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Verificación de novedades					●
2	Realización de la nomina en Excel				●	●
3	Verificar valores devengados y deducciones		●			
4	Descuentos de préstamos	●	●			
5	Revisión de nomina		●			
6	Liquidación nomina					●

Fuente. Autores del proyecto

Cuadro 8. Registro de ingresos

No.	Actividades	Transporte ➡	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Recibir el dinero.					●
2	Elaborar el comprobante de ingresos.					●
3	Registrar el comprobante en los libros oficiales	●				
4	Presentar informe de ingresos					●
5	Archivar los soportes				●	

Fuente. Autores del proyecto

Cuadro 9. Manejo de activos

No. Actividad	Actividades	Transporte ⇒	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Necesidad de un activo fijo		●			
2	Formato de activo fijo					●
3	Autorización para la compra	●				●
4	Contabilización de facturas	●		●		
5	Calculo de depreciación					●
6	Se entrega activo con formulario					●
7	Elaboración de comprobante de egreso					●
8	Verificación y autorización		●			
9	pago					●

Fuente. Autores del proyecto

## REGLEAMENTO INTERNO DE TRABAJO

### CAPÍTULO I

ART. 1°—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el Almacén Gran Andino Domiciliada calle 12 No 12-92 en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

### CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en el Almacén Gran Andino debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.

b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de diecicho (18) años.

c) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

d) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PAR.—El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (L. 13/72, art. 1º); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (art. 43, C.N., arts. 1º y 2º, Convenio N° 111 de la OIT, Res. 3941/94 del Mintrabajo), el examen de sida (D.R. 559/91, art. 22), ni la libreta militar (D. 2150/95, art. 111).

Período de prueba

ART. 3º—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ART. 4º—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, num. 1º).

ART. 5º—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7º).

ART. 6º—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

### CAPÍTULO III

#### Trabajadores accidentales o transitorios

ART. 7º—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6º).

### CAPÍTULO IV

#### Horario de trabajo

ART. 8º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Ejemplo: los días laborables para el personal administrativo son de lunes a sábado medio día y para el personal operativo de lunes a domingo).

#### Ejemplos

##### Personal administrativo

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 1:00 p.m.

Tarde:

1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado

Hora de entrada:

Hora de salida:

Con períodos de descanso de diez minutos en cada turno de tales a tales horas.

Personal operativo: por turnos rotativos

Primer turno:

6:00 a.m. a 2:00 p.m.

Segundo turno:

2:00 p.m. a 10:00 p.m.

Tercer turno:

10:00 p.m. a 6:00 a.m.

Con períodos de descanso de diez minutos.



PAR.—Para las empresas que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

PAR. 1º—Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

PAR. 2º—Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

## CAPÍTULO V

### Las horas extras y trabajo nocturno

ART. 9º—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 10.—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ART. 11.—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1º).

ART. 12.—Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

PAR.—La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ART. 13.—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PAR. 1º—En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PAR. 2º—Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

## CAPÍTULO VI

### Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 14.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día

lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1º, dic. 22/83).

PAR. 1º—Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, num. 5º).

PAR. 2º—Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la Ley 789 de 2002 y con derecho al descanso compensatorio (L. 50/90, art. 28).

PAR. 3º—Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

PAR. 3.1.—El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1º de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

ART. 15.—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ART. 16.—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

#### Vacaciones remuneradas

ART. 17.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1º).

ART. 18.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ART. 19.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ART. 20.—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

ART. 21.—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

ART. 22.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso

obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ART. 23.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

PAR.—En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3°, par.).

#### Permisos

ART. 24.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, num. 6°).

#### CAPÍTULO VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 25.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero

siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo: quincenales mensuales (uno de los dos o los dos).

ART. 28.—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

## CAPÍTULO VIII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso

de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 29.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión

al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ART. 35.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36.—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## CAPÍTULO IX

### Prescripciones de orden

ART. 38.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.



- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## CAPÍTULO X

### Orden jerárquico

ART. 39.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

PAR.—De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Ejemplo: el gerente y el director de talento humano.

## CAPÍTULO XI

### Labores prohibidas para mujeres y menores

ART. 40.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

ART. 41.—Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.

10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PAR.—Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados

para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, art. 243) .

## CAPÍTULO XII

### Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 42.—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.  
Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.
9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

ART. 43.—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ART. 44.—Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
  - a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
  - b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
  - c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

ART. 45.—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

### CAPÍTULO XIII

#### Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 46.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 47.—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.
- b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
- c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.
- d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ART. 48.—Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 49.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ART. 50.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

#### CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 51.—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente, subgerente, quien los oír y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 52.—Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

#### CAPÍTULO XV

Publicaciones

ART. 53.—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

#### CAPÍTULO XVI

Vigencia

ART. 54.—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

#### CAPÍTULO XVII

Disposiciones finales

ART. 55.—Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

#### CAPÍTULO XVIII

Cláusulas ineficaces

ART. 56.—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

## **REGLAMNETO SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD EN EL TRABAJO**

RAZÓN SOCIAL. Almacén Gran Andino

RUT. 13.360.773

DIRECCIÓN. CII 12 No 12-92

El almacén Gran andino pretende con este Reglamento de Seguridad en el trabajo de Régimen interior:

1. Establecer las normas básicas de seguridad en el trabajo, encaminadas en primer lugar, a proteger la vida, la integridad física y el bienestar de sus servidores y obreros en el desempeño de su actividad laboral y en segundo lugar, salvaguardar la integridad de sus instalaciones y su entorno.
2. Prevenir los riesgos laborales sean éstos provenientes de actos o condiciones inseguras de trabajo tomando medidas correctivas y sistemas adecuados para ello.
3. Demostrar el beneficio que conllevan las técnicas de prevención para la empresa y sus servidores y obreros.
4. Determinar los procedimientos para la comprobación de los actos o condiciones contrarios a la Seguridad, Higiene, Salud y Medicina del Trabajo.
5. Establecer las sanciones por la inobservancia de este Reglamento.

Para efectos de tener el conocimiento unívoco sobre la terminología empleada de este reglamento se definen los conceptos siguientes:

**Riesgo laboral:** Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.<sup>30</sup>

**Actividades,** procesos, operaciones o labores de alto riesgo: Aquellas que impliquen una probabilidad elevada de ser la causa directa de un daño a la salud del trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza.

---

<sup>30</sup> ADMIN. Riesgos laborales. [En línea]. [Citado el 6 de Abril de 2009]. Disponible en internet <<http://www.salud.es/riesgos-laborales>> p 1



**Trabajador:** Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.

**Salud:** Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

**Medidas de prevención:** Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.<sup>31</sup>

**Lugar de trabajo:** Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo.

**Condiciones y medio ambiente de trabajo:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Quedan específicamente incluidos en esta definición:

- i. las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;
- ii. la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo, y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;
- iii. los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores; y
- iv. la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

**Equipos de protección personal:** Los equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por los obreros y obreras para que los protejan de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o salud en el trabajo.

**Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar

---

<sup>31</sup> ISTAS. Salud laboral. [En línea]. [Citado el 8 de Octubre de 2010]. Disponible en internet <<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>> p 1

dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

**Servicio de salud en el trabajo:** Conjunto de dependencias de una empresa que tiene funciones esencialmente preventivas y que está encargado de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de:

- i) Los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo;
- ii) La adaptación del trabajo a las capacidades de los servidores y obreros, habida cuenta de su estado de salud física y mental.

**Enfermedad profesional:** Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

**Accidente de trabajo:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

**Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Es un órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacionales, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

**Incidente Laboral:** Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

**Peligro:** Amenaza de accidente o de daño para la salud.<sup>32</sup>

**Salud Ocupacional:** Ciencia y técnica que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

**Condiciones de salud:** El conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico

---

<sup>32</sup> *Ibíd.* p 3

y sociocultural que determinan el perfil socio demográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

**Mapa de riesgos:** Compendio de información organizada y sistematizada geográficamente a nivel nacional y/o subregional sobre las amenazas, incidentes o actividades que son valoradas como riesgos para la operación segura de una empresa u organización.

**Empleador:** Toda persona física o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.

**Servidores o servidoras:** todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajan, prestan servicios o ejercen un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

**Obreros y obreras:** aquellas definidas como tales por la autoridad competente, aplicando parámetros, objetivos y de clasificación técnica, que incluirá dentro de este personal a los cargos de trabajadores y trabajadoras que de manera directa formen parte de los procesos operativos, productivos y de especialización industrial de cada empresa pública.<sup>33</sup>

## CAPÍTULO 1

### DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS DE LAS OBLIGACIONES, PROHIBICIONES, SANCIONES Y RECLAMOS DE LAS OBLIGACIONES DEL ALMACÉN.

#### DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- El almacén Gran Andino está obligada a asegurar a sus trabajadores, condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Art. 2.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, El almacén Gran Andino elaborará planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán las siguientes acciones:

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

---

<sup>33</sup> *Ibíd.* p 4

- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
- e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- f) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;
- g) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;
- h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;
- i) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo;
- j) Designar, según el número de servidores y obreros y la naturaleza de sus actividades, un representante delegado de seguridad, un Comité de Seguridad y Salud y establecer un servicio de salud en el trabajo; y
- k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, de acuerdo a su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores; y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

Art. 3.- Adoptar las medidas y los medios necesarios para que las instalaciones, maquinarias, útiles y elementos de protección sean mantenidos con las debidas condiciones de seguridad.

Art. 4.- Fomentar entre los obreros, el adecuado espíritu de seguridad y solidaridad, así como impartir las enseñanzas y prácticas necesarias para su formación en ésta materia.

Art. 5.- Organizar y facilitar los servicios médicos, comités, subcomités, y la Unidad de Seguridad y Salud con sujeción a las normas legales vigentes.

Art. 6.- Prohibir o detener aquellas actividades que puedan representar riesgos de accidentes o de daños a las personas y a las instalaciones.

Art. 7.- Entregar gratuitamente a sus obreros y obreras, el vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

Art. 8.- Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los obreros.

Art. 9.- Cuando un obrero como consecuencia del trabajo, sufra lesiones o pueda contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria según dictamen de la comisión de evaluaciones de incapacidad del IESS, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención de seguridad de riesgos.

Art. 10.- Facilitar durante las horas de trabajo, la realización de inspecciones a esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.

Art. 11.- Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo de Colombia y Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad y Salud.

## **DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

Art. 12.- Todos los obreros tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Art. 13.- Los obreros tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

Complementariamente, los empleadores comunicarán la información necesaria a los obreros y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.

Art. 14.- Los empleados o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.

Art. 15.- Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los empleados tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.

Art. 16.- Los empleados tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y recapitación, en base a informes realizados por las autoridades respectivas para cada caso.

Art. 17.- Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

Art. 18.- Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Art. 19.- Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

- a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos;
- b) Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
- c) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
- d) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;
- e) Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores;
- f) Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron;
- g) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- h) Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha;

- i) Someterse a los exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa, así como a los procesos de rehabilitación integral.
- j) Someterse a la prueba de alcohol, mediante las tiras colorimétricas, que detectan el grado de alcohol en la sangre
- k) Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.

Art. 20.- Los trabajadores y sus organizaciones clasistas, están en la obligación de cooperar plenamente en la consecución de los fines y objetivos del Servicio Médico de la empresa y en general, del presente Reglamento.

Art. 21.- Son obligaciones de los trabajadores conocer y cumplir con todas las disposiciones del presente Reglamento, del Funcionamiento del Comité y de las comisiones que se integren; así como las disposiciones legales y reglamentarias emitidas por el Ministerio de Protección Social, en este tema.

Art. 22.- Los trabajadores en caso de detectar averías, inseguridad en las instalaciones, maquinaria, equipos, etc., notificará inmediatamente de los hechos a la entidad respectiva y de no existir esta, directamente al Comité por intermedio de su Presidente.

Art. 23.- Las labores que ejecutan los trabajadores, su seguridad, así como las instalaciones o equipos que estén a su cargo, estarán bajo la supervisión y responsabilidad del jefe inmediato, para lo cual se observarán entre otras, las siguientes normas de seguridad:

- a) Control de equipos de protección individual o colectiva;
- b) Cumplir disciplinariamente los avisos de enfermedad;
- c) Someterse periódicamente a exámenes médicos;
- d) Conocimiento de la ubicación y distribución de todos los equipos de seguridad.

Art. 24.- Colaborar con el esclarecimiento de accidentes de trabajo de los que hubiesen sido actores o testigos, la Empresa o autoridad competente.

Art. 25.- Estas sanciones se aplicarán al trabajador previa investigación e informe de la unidad de Seguridad y Salud, en base a los informes que emitan los jefes inmediatos.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

Art. 26.- Obligar a los trabajadores a laborar en ambientes sin las debidas seguridades, salvo que por imperiosa necesidad del trabajo se hubiesen tomado anticipadamente todas las medidas de precaución necesarias.

Art. 27.- Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez

o bajo la acción de cualquier tóxico.

Art. 28.- Facultar a los servidores y obreros el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipos de protección personal.

Art. 29.- Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garantice la integridad física de los trabajadores.

Art. 30.- Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.

Art. 31.- Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la ley, reglamentos y las disposiciones de la División de Riesgos del Trabajo.

Art. 32.- Permitir que los trabajadores realicen una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.

Art. 33.- Incumplir con el presente Reglamento y el de Funcionamiento del Comité así como las demás disposiciones Legales y Reglamentarias que existan para el efecto y el desarrollo de las políticas de Seguridad y Salud.

Art. 34.- Dejar de acatar las disposiciones o recomendaciones contenidas en los Certificados Médicos,

Art. 35.- Cobrar a los trabajadores los costos de los exámenes médicos preventivos obligatorios.

Art. 36.- Solicitar a los trabajadores una prueba obligatoria del VIH – SIDA como requisito para obtener o mantener un empleo dentro de la empresa.

Art. 37.- Dejar de dotar a los trabajadores de la ropa de trabajo y el equipo de protección individual anualmente de acuerdo a las actividades que realizan.

### **DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

Art. 38.- Está prohibido al personal de la empresa, realizar acciones que entrañen riesgos para el trabajador o demás compañeros, por lo que el trabajador no podrá:

- a) Introducir bebidas alcohólicas al lugar de trabajo y/o trabajar o presentarse en estado de embriaguez y/o bajo el efecto de estupefacientes.
- b) Retirar y/o destruir los elementos o dispositivos de seguridad de higiene instalados en el lugar de trabajo.
- c) Retirar, dañar o deteriorar material de propaganda visual o de otra clase destinado a promover la prevención de riesgos de trabajo.
- d) Utilizar materiales, maquinaria, vehículos o equipos sin la debida autorización.



- e) Fumar y encender fogatas en los lugares donde existen riesgos de incendio y explosión y en general en todos los sitios y zonas de trabajo.
- f) Transgredir las Normas de Seguridad e Higiene impartidas o las normas emitidas para la correcta ejecución del trabajo.
- g) Portar cualquier tipo de arma o dispositivo que puede poner en peligro a las personas y/o a las instalaciones.
- h) Usar ropa inadecuada para el tipo de trabajo que ejecuta.
- i) Durante la jornada laboral, no podrán utilizar cadenas, anillos, relojes, cabello suelto, ropa suelta, gargantillas, pulseras, especialmente en lugares en los que haya máquinas en movimiento.
- j) Jugar, reñir o discutir en los lugares no destinados para el efecto y dentro de las instalaciones de la empresa o durante el trabajo en zonas asignadas.
- k) Dormir y/o comer en los lugares no destinados para el efecto y dentro de las instalaciones de la empresa o durante el trabajo en zonas asignadas.
- l) Vender o sacar fuera de la Empresa la ropa de trabajo, los equipos de protección personal y los instrumentos de trabajo.
- m) Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo a la labor que van a realizar.

### **DE LAS SANCIONES A LOS TRABAJADORES**

Art. 39.- De no cumplir la empresa con las disposiciones del presente Reglamento, y demás disposiciones existentes para el efecto, y, luego de las inspecciones que realicen las autoridades del Ministerio de protección y si venciendo el plazo de notificación, la empresa no ha satisfecho las disposiciones legales o reglamentarias sus directivos serán sancionados, sin perjuicio de lo que establezca el Código de Trabajo y de la Salud.

Art. 40.- El Líder de la Unidad de Seguridad y Salud establecerá e informará los criterios para la tipificación de las infracciones a las normas de seguridad y riesgos en el trabajo, de tal forma que se proceda a las sanciones correspondientes, las mismas que serán aplicadas por el Departamento de Gestión Humana y/o la Gerencia General.

Art. 41.- El incumplimiento a las normas y disposiciones establecidas en el presente Reglamento, a través de sus reglamentos o leyes y todas aquellas que se dictasen para el efecto, serán establecidas como faltas leves y graves.

Art. 42.- Para la aplicación de las sanciones, las infracciones se dividirán en leves y graves.

- a) Son faltas leves aquellas que contravienen el presente reglamento, pero no ponen en peligro la seguridad física del trabajador ni de otras personas, y serán amonestados primeramente verbal y en caso de reincidencia por escrito.
- b) Se considerará faltas graves cuando por negligencia, inobservancia, el trabajador pusiere su integridad física o la de otras personas o pusiere en peligro las instalaciones de la empresa.

Las acciones u omisiones de un trabajador que significan reincidir en una misma falta, o sea evidente que hace caso omiso de las disposiciones de seguridad señaladas en el presente reglamento.

Art. 43.- El incumplimiento de lo dispuesto en el reglamento, será causa suficiente para la terminación del contrato.

Abandonar el puesto de trabajo sin autorización o causa justificada.

Manejar equipos, vehículos o maquinarias, fuera del área de su responsabilidad y competencia, sin autorización o sin estar facultado para ello, por no disponer del cargo respectivo y del título de conductor, operador o profesional correspondiente, según el caso.

Realizar actividades de minado de basura dentro del horario de trabajo y peor con vehículos o maquinaria de propiedad de la empresa.

Dejar de utilizar la ropa de trabajo y los equipos de protección individual que fue proporcionado por la empresa para su actividad.

### **SANCIONES A LAS EMPRESAS CONTRATISTAS, PRESTADORAS DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS**

Art. 44.- Las empresas contratistas, prestadoras actividades complementarias y proveedores de bienes o servicios que incumplan con la normativa vigente en cuanto a seguridad y salud de los trabajadores, de acuerdo a lo establecido dentro del Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Art.45.-La empresa no tendrá relación de dependencia con ningún obrero u obrera que sean dependientes de las empresas contratistas.

## **CAPÍTULO 2**

### **DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD DE LA EMPRESA DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO**

Art. 46.- De conformidad a lo estipulado en el artículo 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, se conformará el Comité y Subcomités de Seguridad y Salud, los mismos que estarán integrados por tres representantes del empleador y tres representantes de los trabajadores. Cada representante tendrá su respectivo suplente.

Los representantes de la Empresa se constituirán de la siguiente forma:

En representación de los trabajadores, el Comité de Empresa nominará a sus delegados.

Los miembros del Comité elegirán al Presidente y al Secretario, alternando las designaciones de Presidente y Secretario entre empresa y trabajadores.

Art. 47.- Luego de que se haya conformado el Comité, este se encargará de elaborar el Reglamento de Funcionamiento del mismo, en donde se registrarán, para el cumplimiento respectivo, las funciones establecidas en el Art. 14, numeral 10 del Reglamento de

Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, que son:

No. Principales Suplentes

1 El Gerente Administrativo Financiero Coordinador Administrativo

2 El Gerente de Gestión Humana Analista de Gestión Humana

3 El Gerente de Operaciones Coordinador del SIG Ambiental

- a. Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- b. Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad de la empresa, a tramitarse en el Ministerio de Relaciones Laborales. Así mismo tendrá facultad para, de oficio y a petición de parte, sugerir o proponer reformas al Reglamento Interno de Seguridad de la Empresa.
- c. Realizar la inspección general de los edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- d. Conocer los resultados de las investigaciones que realicen los organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la empresa.
- e. Realizar sesiones mensuales en el caso de no existir subcomités en los distintos centros de trabajo y bimensualmente en caso de tenerlos.
- f. Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- g. Analizar las condiciones de trabajo de la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo; y
- h. Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento Interno de Seguridad.

### **DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD DE LA EMPRESA**

Art. 48.- La empresa así como sus funciones, estarán establecidas de conformidad con lo que establece el Art. 15 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

Art. 49.- La Unidad de Seguridad y Salud de empresa debe ser liderada por un profesional con formación especializada y acreditada ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 50.- La Unidad de Seguridad, deberá trabajar en permanente coordinación con las instituciones afines a la actividad, tales como: Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja, entre otros.

Art. 51.- Será obligación de la Unidad de Seguridad enviar a la Dirección de Riesgos del Trabajo de los avisos de accidentes, en el tiempo en el que se estipule en las leyes pertinentes.

Art. 52.- Funciones de la Unidad de Seguridad y Salud

La Unidad de Seguridad y Salud debe coordinar, promover y vigilar las condiciones de seguridad de toda la empresa, de acuerdo con la competencia que le asigne la legislación

vigente. Por lo mismo y de conformidad con lo que estipula el presente Reglamento, son sus funciones:

- a) Reconocimiento y evaluación de los riesgos;
- b) Control de riesgos profesionales;
- c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores en materia de prevención y Seguridad; Empresa.

### **DEL SERVICIO MÉDICO DE LA EMPRESA**

Art. 53.- Para llegar a una efectiva protección de la salud el Servicio Médico de empresa cumplirá con las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieran ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo.

Art. 54.- El Servicio Médico será dirigido por un Médico con especialización en Salud Ocupacional acreditado ante el Ministerio de Relaciones Laborales. El personal de enfermería trabajará a tiempo completo, cubriendo todos los turnos de labor de la empresa.

Art. 55.- El horario del médico se establecerá de acuerdo a la tabla del Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresa del Código del Trabajo.

Art. 56.- Los médicos trabajarán ocupando el mayor tiempo en labores de prevención y fomento de la salud y el mínimo necesario en la recuperación.

Realizar índices de accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados; Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, ventilación y protección personal.

Investigación y análisis de accidentes

Investigar y conocer, inclusive a través de trabajos de campo, la situación de seguridad y salud del grupo humano que conforma la empresa, para proponer y viabilizar su plan de acción que se oriente a conseguir el bienestar institucional.

Planificar, ejecutar y evaluar los programas de su área.

Diseñar y proponer políticas y/o proyectos de Seguridad y Salud en la empresa.

Establecer la naturaleza, importancia y origen de los problemas que se atiende, para orientar a su solución.

Informar y orientar sobre los recursos institucionales y de la comunidad que apoyan a la Seguridad y Salud

Integrar equipos multidisciplinarios de la empresa, aportando con sus elementos de juicio.

Coordinar actividades intra e inter institucionales.

Recomendar, organizar y participar en el programa de capacitación.

Participar en la organización técnico administrativa del área de Seguridad y Salud

Asistir a reuniones convocadas por los diferentes niveles de la empresa.

Informar cada mes de las actividades cumplidas.

Art. 57.- Los trabajadores médicos laborarán en estrecha colaboración con la Unidad de

Seguridad y Salud de la empresa en orden a lograr la prevención más completa de los riesgos ocupacionales.

Art. 58.- Los profesionales de Odontología, Enfermería, Psicólogos, Tecnólogos Médicos u otros profesionales análogos, se integrarán al servicio médico.

Art. 59.- Funciones del Servicio Médico

1) Higiene del trabajo.

- a. Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad;
- b. Estudio de la fijación de los límites para la prevención efectiva de los riesgos por intoxicaciones alergias y enfermedades por ruido, vibraciones, exposición de solventes y materiales líquidos, sólidos o vapores, humos, polvos y niebla tóxica o peligrosa producidas en el trabajo.
- c. Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros, en los sitios de trabajo
- d. Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la ley respectiva.
- e. Presentación de la información mensual de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control.

2) Estado de salud del trabajador.

- a. Apertura de la ficha médica ocupacional al momento del ingreso de los trabajadores de la empresa, mediante el formulario que para el efecto proporcionará la seguridad.
- b. Examen médico preventivo de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los trabajadores.
- c. Atención médico – quirúrgica de nivel primario y de urgencia.
- d. Transferencia de pacientes a Unidades Médicas, cuando se requiera la atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico.
- e. Mantenimiento a nivel de inmunidad por medio de vacunación a los trabajadores, con mayor razón tratándose de epidemias.

3) Riesgos del trabajo.

- a. Colaborar con Seguridad Industrial en la investigación de los accidentes de trabajo;
- b. Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa.
- c. Participar en el Comité de Seguridad y Salud con voz pero sin voto.

4) De la Educación Higiénico – Sanitaria de los Trabajadores.

- a. Colaborar con las autoridades de salud, en las campañas de educación preventiva y solicitar asesoramiento de estas instituciones si fuere necesario.

5) De la Salud y Seguridad a favor de la Productividad.

- a. Elaborar la estadística de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes y otros motivos y sugerir las medidas aconsejadas para evitar estos riesgos.
- b. Controlar el trabajo de mujeres, personas con capacidades especiales, menores de edad.
- c. Clasificación y determinación de tareas para los trabajadores mencionados en el literal anterior.
- d. Análisis y clasificación de los puestos de trabajo en base a la valoración de requerimientos psicofisiológicos de las tareas.

6) Otras obligaciones del Médico y Personal Paramédico.

- a. El médico y sus auxiliares promoverán la formación y entrenamiento de personal para primeros auxilios.
- b. Es obligación del médico y de su personal, mantener constante y oportuna correlación de trabajo con los servicios de la empresa y con las entidades y autoridades que tienen relación con la salud pública.
- c. El personal de enfermería, a más de su especialidad deberá de preferencia, tener conocimiento de enfermería industrial u ocupacional, siendo obligación del médico promover su preparación.

### **DE LAS RESPONSABILIDADES DE GERENTES, JEFES Y SUPERVISORES**

Art. 60.- Es responsabilidad de la Gerencia General, facilitar el cumplimiento de la política de Seguridad y Salud, asignar los recursos necesarios y evaluar su cumplimiento.

Art. 61.- Constituyen también responsabilidades de la Gerencia General, Gerencia de Gestión Humana, Gerencia de Operaciones, Gerencia Administrativa Financiera, responsable del área de barrido, recolección, mantenimiento vehicular y profesionales responsables de la supervisión al personal, las siguientes:

- a) Conocer los riesgos específicos de cada uno de los puestos de trabajo del personal a su cargo y las correspondientes medidas de corrección.
- b) Instruir a cada uno de los trabajadores a su cargo sobre los mencionados riesgos y sus medidas preventivas.
- c) Tomar acción inmediata para impedir los trabajos en que se adviertan posibles riesgos y comunicar a los jefes inmediatos y a la Unidad de Seguridad Industrial y Bienestar Social.
- d) Responder directamente por la buena ejecución y el fiel cumplimiento de las normas generales y específicas de Seguridad Industrial en las respectivas áreas o puestos de trabajo.
- e) Verificar constantemente que tales normas sean conocidas y correctamente aplicadas por el personal a su cargo.
- f) Instruir al personal que va a comenzar el trabajo, sobre las labores a realizarse y los peligros que puedan existir en la ejecución de cada uno, tanto en los sitios de trabajo como en las construcciones o edificaciones y en los equipos, maquinarias, vehículos, instalaciones y herramientas.
- g) Comprobar que sus instrucciones hayan sido comprendidas y conocidas por todos; detallando las especificaciones técnicas, la metodología de trabajo, el mejoramiento del

medio ambiente laboral, y las normas del presente Reglamento de Seguridad e Higiene de Trabajo.

h) Impedir el uso de herramientas, materiales, implementos, maquinarias o vehículos que sean impropios, peligrosos, inseguros o deteriorados.

i) Receptar las denuncias por escrito de pérdida o robo de equipos de seguridad industrial o ropa de trabajo, realizados por los trabajadores y comunicar al Comité de Seguridad y Salud, a la Gerencia de Gestión Humana y al Gerente General para el trámite respectivo.

j) Asistir a los eventos programados por la Unidad de Seguridad y Salud a los cuales hayan sido invitados.

k) Incentivar la creación de programas y eventos que promuevan la Seguridad y Salud de la empresa.

l) Comunicar de inmediato de los accidentes de trabajo a la Unidad de Seguridad y Salud y participar en la correspondiente investigación.

### **CAPÍTULO 3**

#### **PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA POBLACIÓN VULNERABLE OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS CONTRATISTAS, PRESTADORAS DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS**

Art. 62.- Cumplir con la normativa vigente en cuanto a seguridad y salud, de acuerdo a lo establecido por la legislación colombiana.

Art. 63.- La empresa contratista deberá presentar previa a su contratación su Reglamento Interno de Seguridad y Salud aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales o si es el caso el Plan Mínimo de Prevención de Riesgos para la obra o servicios a prestar.

Art. 64.- La empresa contratista deberá someterse a la supervisión del almacén Gran Andino

Art. 65.- Las empresas contratistas, prestadoras de actividades complementarias y proveedoras de bienes o servicios establecerán las medidas necesarias para controlar los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades de su personal dentro de la empresa, conocerán los riesgos existentes en la Empresa Pública Metropolitana de Aseo y cumplirán con las normas de Seguridad y Salud establecidas.

Art. 66.- Las personas naturales o jurídicas que realicen trabajos de cualquier índole, en calidad de contratistas o subcontratistas de la empresa, se sujetarán a las disposiciones del presente Reglamento.

Art. 67.- Cumplir con las normas de Seguridad y Salud establecidas por la Empresa Pública Metropolitana de Aseo.

Art. 68.- Inscribir a sus trabajadores desde el primer día de labores en el Instituto colombiano de Seguridad Social.

Art. 69.- Dotar a todos sus trabajadores de ropa de trabajo y equipos de protección individual.

Art. 70.- Realizar actividades seguras y no poner en riesgo la integridad física de sus trabajadores y de los de la Empresa.

### **MUJERES**

Art. 71.- Se evitará la exposición a factores de riesgo que atente a su salud reproductiva.

Art. 72.- Se prohíbe ocupar a las mujeres en el desempeño de las tareas que sean consideradas como peligrosas o insalubres de conformidad con las prohibiciones descritas en el Art. 138 del Código de Trabajo.

Art. 73.- Se prohíbe el trabajo del personal femenino, dentro de las dos semanas anteriores y las diez posteriores al parto, salvo en los casos establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente, Código de trabajo y demás leyes vinculadas con éste artículo.

Art. 74.- Para el desempeño de las actividades respectivas asignadas por el jefe correspondiente, el personal femenino, deberá utilizar obligatoriamente los uniformes, ropa de trabajo y equipo de protección personal que la institución deberá entregar anualmente. Por lo mismo, no se autoriza el uso de prendas distintas a las señaladas y toda clase de joyas.

### **PRACTICANTES Y PASANTES**

Art.75.- Los practicantes y pasantes antes de integrarse a su sitio asignado de prácticas y pasantías recibirán una charla de inducción sobre normas de seguridad y salud establecidas por la empresa.

Art. 76.- Los practicantes y pasantes no realizarán actividades de riesgo, dentro y fuera de la Empresa durante su estadía de Pasante

### **PERSONAL CON CAPACIDAD ESPECIAL**

Art. 77.- La Empresa cumplirá con toda la normativa vigente relacionada al trabajo del personal con capacidades especiales y evitará la exposición del mismo a riesgos que puedan agravar su salud, para lo cual la Gerencia de Gestión Humana ubicará al personal con capacidad especial, luego del informe médico del servicio médico de empresa en lugares donde los riesgos existentes no agraven su salud y brinden las facilidades para el acceso, movilidad y desempeño de las labores para las que han sido contratados.



## **PERSONAL EXTRANJERO**

Art. 78.- Las medidas para controlar los riesgos inherentes a las actividades realizadas en la empresa son únicas y se aplican para todo el personal, sin importar su nacionalidad.

## **DEL TRABAJO DE MENORES DE EDAD**

Art. 79.- Se prohíbe toda clase de trabajo, por cuenta de la empresa, de los menores de 18 años debido a que las actividades a desempeñar pueden afectar su salud.

## **CAPÍTULO 4**

### **DE LOS RIESGOS DE TRABAJO PROPIOS DE LA EMPRESA GESTIÓN DE RIESGOS**

Art. 80.- La Unidad de Seguridad y salud de la Empresa realizará continuamente las siguientes acciones correspondientes a la gestión de riesgos:

- a) Identificación de riesgos
- b) Evaluación de riesgos
- c) Medición de contaminantes
- d) Control de riesgos

Art.81.- Priorización de Riesgos.- la Unidad de Seguridad y Salud realizará la priorización de riesgos de acuerdo a la probabilidad y a la consecuencia que puedan producir estos, dando prioridad a los riesgos clasificados como intolerables e importantes o los que tengan mayor repercusión en los trabajadores y la empresa de acuerdo a la metodología utilizada.

Art. 82.- Control de Riesgos.- Al establecer los controles en los riesgos o considerar cambios en los controles existentes, la Unidad de Seguridad y Salud considerará la reducción de riesgos de acuerdo a la siguiente jerarquía:

- a) Eliminación
- b) Sustitución
- c) Controles de ingeniería
- d) Señalización / Advertencias y/o controles administrativos
- e) Equipos de protección personal

## **RUIDO Y VIBRACIÓN**

Art. 83.- La empresa, a fin de evitar los trastornos físicos y/o mentales que pueden sufrir los trabajadores, tiene la obligación de dotar todos los medios necesarios para disminuir el ruido y la vibración.

Art. 84.- Se respetará lo dispuesto en el artículo 55 del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en lo referente a los límites de tolerancia de nivel sonoro; para trabajadores donde predomine la actividad

intelectual, el nivel sonoro no podrá ser mayor de 70 decibeles y en un Ambiente de talleres donde predomine la actividad manual, el nivel no podrá ser mayor de 85 decibeles.

Art. 85.- En los talleres de mecánica automotriz, mecánica en general, forja, suelda, torno y en donde se emplee esmeriles de banco o amoladoras portátiles, que el nivel sonoro supere lo establecido en el reglamento, se aplica lo que indica la técnica a fin de eliminar o controlar dichos niveles, en la fuente; en caso contrario, los trabajadores se protegerán con implementos de seguridad auditiva.

Art. 86.- Los generadores y en general las máquinas de combustión interna dispondrán de silenciadores a fin de atenuar el nivel de ruido.

Art. 87.- Cuando los trabajadores realicen sus actividades con equipos de vibración, se deberán disminuir las horas de trabajo diario o hacer rotar permanentemente al personal en esas actividades.

Art. 88.- Las máquinas o equipos estacionarios que producen ruido como compresores, deberán anclarse en soportes anti vibratorios a fin de atenuar los ruidos.

Art. 89.- En locales de trabajo cerrados se deberán tomar las precauciones necesarias a fin de proteger paredes y suelos con materiales aislantes.

Art. 90.- A los trabajadores se les deberá dar protección directa al oído, ya sea utilizando tapones de goma, protectores auditivos o cualquier otro protector adecuado.

## **ILUMINACIÓN**

Art. 91.- Todas las áreas de trabajo dispondrán de una adecuada iluminación de preferencia esta deberá ser natural y de ser artificial, aquella que no cause daño a los ojos.

Art. 92.- Los niveles de iluminación mínimos a cumplirse en áreas de precisión como la mecánica deberán cumplir con 200 luxes y en las oficinas 300 luxes.

Art. 93.- La iluminación artificial será uniforme y distribuida de tal manera que se eviten sombras, contrastes y deslumbramientos.

Art. 94.- A fin de mejorar el sistema de iluminación de las paredes particularmente de los talleres, deberán pintarse con colores claros a fin de mejorar el sistema de iluminación sea natural o artificial.

Art. 95.- En los lugares donde se labore las 24 horas del día se instalará un grupo electrógeno de emergencias, para suplir las posibles fallas con el fluido eléctrico entregado a través del servicio de la Empresa Eléctrica.

## **FACTORES FÍSICOS**

Art. 96.- Cuidar que la iluminación sea adecuada a fin de facilitar la evacuación del personal en caso de emergencia.

Art. 97.- En las áreas de la mecánica que necesiten precisión, la iluminación será anti reflejante.

## **ELECTRICIDAD**

Art. 98.- La Empresa deberá prever las mejores condiciones de seguridad para todas las instalaciones eléctricas, para lo cual se organizarán charlas de información para los trabajadores, que por razón de sus actividades estén en contacto con aparatos o equipos activados por energía eléctrica.

Art. 99.- Únicamente las personas con conocimientos básicos de electricidad y con autorización previa de sus superiores jerárquicos podrán tener acceso para realizar pequeñas instalaciones ajustes y/o comprobaciones en los circuitos eléctricos.

Art. 100.- La empresa se encargará de verificar que todas las instalaciones eléctricas realizadas en los talleres y en cualquier otro lugar de trabajo se realicen observando todas las normas de seguridad que eviten sobrecargas, corto circuito o incendio.

Art. 101.- Todas las instalaciones y equipos eléctricos, tales como: cámaras de transformación, tableros de distribución, equipos generadores y otros, serán operados únicamente por el personal con suficiente conocimiento y experiencia en ésta actividad que posea licencia de prevención de riesgos.

## **TEMPERATURA**

Art. 102.- La empresa procurará que sus trabajadores laboren en un ambiente con un confort térmico comprendido entre 17 y 24° C, caso contrario se adoptarán medidas de control.

### **TEMPERATURA BAJA**

Art. 103.- Cuando la temperatura ambiental sea baja la empresa dotará a los trabajadores de ropa de trabajo térmica que asegure un adecuado confort térmico para ellos, especialmente a los trabajadores de recolección, barrido y mecánicos.

### **TEMPERATURA ALTA**

Art. 104.- Cuando el calor ambiental sea excesivo, deberán emplearse dispositivos adecuados para el aislamiento del calor, a fin de evitar radiaciones dañinas para el individuo o áreas de labor.

Art. 105.- En los lugares de labor donde el proceso de trabajo produzca excesivo calor y consecuentemente intensas sudoraciones en los trabajadores, la empresa suministrará la hidratación adecuada.

## **VENTILACIÓN**

Art. 106.- En lugares cerrados como bodegas, oficinas, la empresa asegurará la ventilación necesaria, así como el recambio de aire suficiente.

## **RADIACIONES NO IONIZANTES**

Art. 107.- En las operaciones de soldadura eléctrica, oxiacetilénica (autógena), deberá utilizarse la ropa o equipos apropiados de protección personal además de biombos o pantallas que protejan a las demás personas del área.

Art. 108.- La Unidad de Seguridad y Salud establecerá controles para los factores de riesgo mecánico detectados en la empresa.

### **1. SUPERFICIES Y PLATAFORMAS DE TRABAJO**

- a) Los lugares con riesgo de caídas, así como aquellos otros que puedan representar un peligro por tropiezos o colisiones, tendrán las protecciones fijas adecuadas.
- b) Las aberturas u huecos estarán siempre protegidos con barandillas o rodapiés.
- c) Las fosas de los talleres, cuando no se utilicen, deberán quedar cerrados con tarimas de madera.
- d) En las pasarelas, escaleras o superficies que sean de tránsito y en las que existan el riesgo de accidente por deslizamiento, se utilizarán materiales o productos antideslizantes.
- e) El personal de supervisión, como responsables del control de los trabajadores y del servicio que prestan, coordinará el cuidado de los mismos; de la utilización de sus prendas y objetos de protección personal, de su comportamiento, trabajo y condiciones de salud, tanto al inicio de las labores diarias, como al final de las mismas.

### **2. HERRAMIENTAS**

- a) Las herramientas de mano asignadas a los trabajadores como la pala y la escoba estarán construidas con materiales livianos y resistentes, serán las apropiadas por sus características y tamaño para la operación a realizar y no tendrán defectos ni desgastes que dificulten su correcta utilización.
- b) Las herramientas de la mecánica como alicates, martillos, destornilladores, llaves, etc., serán las apropiadas por sus características y tamaño para la operación a realizar y no tendrán defectos ni desgastes que dificulten su correcta utilización.
- c) La unión entre sus elementos será firme, para evitar cualquier rotura o proyección.
- d) Las partes cortantes o punzantes se mantendrán debidamente afiladas.
- e) Durante su uso estarán libres de grasas, aceites u otras sustancias deslizantes.
- f) Se prohíbe colocar herramientas manuales en pasillos abiertos, escaleras u otros lugares elevados para evitar su caída sobre los trabajadores.

g) Toda herramienta manual se mantendrá en perfecto estado de conservación. Cuando se observen rebanadas, fisuras u otros desperfectos, deberán ser corregidos o, si ello no es posible se desecharán las herramientas, y serán reemplazadas por otras.

h) Mantener en orden las herramientas

### **3. TRABAJOS EN ALTURA**

a) Para los trabajos que se realicen en alturas superiores a 1.80m se adoptará un sistema de protección colectiva contra caídas de personas y objetos.

b) En labores de mantenimiento, a partir de 1.80m los trabajadores utilizarán un medio auxiliar, arnés de seguridad y el permiso correspondiente para la realización de dicha actividad.

## **FACTORES MECÁNICOS**

### **4. MANTENIMIENTO DE EQUIPO**

a) Antes de iniciar las labores diarias, el personal de choferes y operadores, realizarán un chequeo de los vehículos y máquinas asignadas, a fin de observar las condiciones mecánicas en las que se encuentren. De notar algún desperfecto, deberá comunicar inmediatamente, tanto al Coordinador de Mantenimiento como al supervisor respectivo.

b) Los materiales repuestos y demás bienes que se encuentran en bodegas, se deberán ordenar adecuadamente, observando para ello todas las disposiciones que contemple el Manual de Administración de Bodegas.

c) Se cuidará de que el piso de los talleres y lugares de trabajo, estén limpios y exentos de aceites y grasa.

### **TRANSPORTE DE LOS TRABAJADORES**

Art. 109.- Para el transporte del personal, se deberán observar rigurosamente las leyes y reglamentos expedidos por las autoridades de Tránsito.

Art. 110.- Se deberá verificar que los vehículos utilizados para el transporte del personal se encuentren en perfecto estado de funcionamiento y que el número de personas que se transporte no sobrepase los límites de capacidad del vehículo.

Art. 111.- Está prohibido utilizar para el transporte de personal, volquetas, tractores, vehículos de carga y en general aquellos que no estén destinados exclusivamente para el uso del personal.

Art. 112.- El tránsito vehicular dentro de las áreas de trabajo de la empresa, deberá ser debidamente ordenado, señalando áreas de circulación, de parqueo, velocidad máxima, sentido de desplazamiento, áreas restringidas reservadas, áreas de peligro, etc.

### **DEL TRÁNSITO INTERIOR DE VEHÍCULOS**

Art. 113.- Todos los vehículos, tanto del personal de la planta como de contratistas o personal extraño a la misma, aparcarán en los lugares reservados a tal fin. El área de aparcamiento habrá de estar debidamente señalizada.

Art. 114.- Todos los vehículos aparcarán en posición de salida, con el objeto de que, de presentarse una evacuación de emergencia, no se produzca obstrucciones por las maniobras a realizarse.

Art. 115.- Para que un vehículo extraño a la planta, pueda ingresar en el área de Seguridad de la misma, será obligatorio el correspondiente permiso de ingreso.

Art. 116.- Los vehículos de la empresa, no podrán ser conducidos más que por la persona o personas autorizadas para ello. Para el efecto, deberán disponer de la licencia de conducir respectiva y del cargo correspondiente.

Art. 117.- Se prohíbe circular por la planta con cualquier tipo de vehículo, a una velocidad superior a los 10KM/h.

Art. 118.- Es obligatorio respetar todas las señales que puedan existir en la planta.

Art. 119.- Todo vehículo en reparación o no apto para circular, deberá señalizarse en ese sentido.

Art. 120.- el conductor de cualquier vehículo, tanto particular como de la empresa no deberá por ningún concepto pitar dentro de las instalaciones de la empresa.

#### **DE LAS MAQUINARIAS Y EQUIPOS**

Art. 121.- La maquinaria como recolectores, carga frontales, carga posteriores; y, los equipos de trabajo de la mecánica como la suelda eléctrica, compresores, taladros eléctricos, esmeril, etc. que por la naturaleza de su funcionamiento ofrezcan riesgos de accidentes, deberán ser adecuadamente resguardados.

Art. 122.- Toda máquina que implique riesgo en su operación deberá ser manejada por personal preparado para el efecto y debidamente autorizado por los respectivos jefes. Deberán disponer de título de conductor u operador o licencia respectiva y del cargo correspondiente.

Art. 123.- Los obreros no podrán realizar ningún trabajo de mantenimiento en máquinas o equipos que estén en funcionamiento, a no ser que el diseño y construcción así lo permitan.

Art.124.- Cualquier deficiencia que se observe en los sistemas de protección de equipos, máquinas, accesorios, vehículos o instalaciones, deberá reportarse inmediatamente para su corrección.

#### **VEHÍCULOS LIVIANOS Y DE EQUIPO PESADO**

Art. 125.- Los operadores de diferentes vehículos, equipo caminero, deberán utilizar los equipos de seguridad instalados en los mismos.

Art. 126.- Los operadores de maquinaria pesada deberán conocer exactamente las limitaciones de su equipo, esto es capacidad y altura de carga y la relación de peso y altura.

Art. 127.- La empresa tiene la obligación de capacitar a los trabajadores en la operación, uso y manejo de maquinarias, equipo y herramientas, así como en los sistemas de protección individual y colectiva.

Art. 128.- Para la instalación de maquinaria y equipos se deberán observar todas las indicaciones del manual del fabricante, así como las normas técnicas que para el efecto hayan sido dictadas por organismos competentes.

Art.129.- Todos los automotores de la institución sean estos automóviles, camionetas, equipo caminero, etc., serán operados exclusivamente por las personas asignadas y autorizadas por su jefe inmediato, debiendo disponer para el efecto, del título de conductor o operador correspondiente y del cargo respectivo.

#### **VIDRIO O MATERIAL CORTANTE**

Art. 130.- La empresa realizará capacitación a cerca del manejo correcto de las fundas de residuos sólidos para prevenir cortes y pinchazos con vidrios, latas, agujas, etc.

Art.- 131.- En general todo el personal de recolección y barrido deberá recibir entrenamiento en cursos de primeros auxilios.

Art. 132.- Cuando se recojan vidrios rotos, viruta, objetos cortantes, se lo hará con medios adecuados y las manos protegidas. Se depositarán en recipientes metálicos al efecto de evitar que otras personas puedan herirse.

Art. 133.- La Unidad de Seguridad y Salud establecerá controles generales de manejo de sustancias y productos químicos de acuerdo a la Norma. Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos.

Art. 134.- Toda sustancia o producto químico a ser usado dentro de la empresa deberá cumplir con la siguiente normativa general:

- a) Hojas de seguridad de materiales.
- b) Guía de marcación.
- c) Etiquetas y carteles para materiales peligrosos
- d) Guía de Respuesta en caso de Emergencia

Art. 135.- En los Talleres y Mecánica, donde existe riesgo derivado de la manipulación de solventes y derivados del petróleo tales como la gasolina, diesel, pinturas, lacas. tiñer, etc. Los recipientes que contengan los mismos, deberán estar debidamente rotulados y con la ventilación correspondiente.

Art. 136.- Solo el personal debidamente calificado, deberá ser entrenado y autorizado por el jefe inmediato para el manejo de dichas sustancias.

Art. 137.- En los lugares donde se manipulen estas sustancias está prohibida la introducción, preparación o consumo de alimentos, bebidas o tabaco.

Art. 138.- Para el aseo personal. Está prohibida la utilización de líquidos combustibles o solventes como tiñer, gasolina o aceite. Para el efecto deberá utilizarse únicamente agua y jabón.

Art. 139.- Durante la utilización o aplicación de pintura a soplete, la actividad deberá ser realizada con la utilización de mascarilla de protección y gafas de seguridad.

Art. 140.- Los trapos y estopas aceitosas, se colocarán en recipientes provistos de tapas que se vaciarán diariamente para evitar riesgos de incendios. Estos recipientes no se emplearán con ningún otro fin.

Art. 141.- En los procesos laborales donde se liberan cantidades excesivas de contaminación tales como gases, polvos, etc., deberán instalarse sistemas de ventilación por extracción local, construidas de tal manera que protejan efectivamente la salud de los trabajadores, que permitan expulsar las sustancias tóxicas hacia el exterior, además de prevenir el peligro de la contaminación ambiental.

Art. 142.- Se deberá procurar una ventilación eficiente ya sea esta natural o artificial, especialmente en lugares cerrados, a fin de evitar la concentración de gases o vapores que puedan producir intoxicación o peligro de incendio o explosión.

### **FACTORES QUÍMICOS**

Art. 143.- Durante las actividades de recolección y barrido se manipulan microorganismos y sustancias de origen animal o vegetal susceptibles de transmitir enfermedades infectocontagiosas, por lo que la empresa deberá adoptar medidas para la higiene personal y desinfección de los vehículos de recolección.

Art. 144.- El personal de barrido y recolección de residuos sólidos urbanos esta expuesto a una serie de accidentes y enfermedades ocupacionales por tal motivo este personal debe ser dotado de un equipo mínimo de protección individual compuesto por lo siguiente.

- a) Ropa de Trabajo (acorde a clima local)
- b) Guantes de cuero o adecuados para recolección de residuos sólidos urbanos
- c) Botas de seguridad
- d) Protector respiratorio
- e) Gorro protector de la cabeza y cuello
- f) Chaleco reflectivo

Art. 145.- La empresa establecerá procedimientos para la recolección y barrido de residuos sólidos los mismos que incluirán normas para la prevención de accidentes y enfermedades durante estas actividades.

Art.146.- Se efectuarán reconocimientos médicos específicos de forma periódica.



Art.147.- Se realizarán campañas de vacunación periódicas de acuerdo a la programación del Dispensario Médico de empresa contra la Hepatitis A y B, Difteria, Tétanos, Fiebre tifoidea, Influenza, entre otras que el departamento considere pertinentes.

Art. 148.- Se realizarán campañas de desparasitación a todo el personal de recolección y barrido.

Art. 149.- Todo trabajador expuesto a virus, hongos, bacterias, insectos, microorganismos, etc., nocivos para la salud por la manipulación de desechos sólidos, deberá ser protegido en la forma indicada por el personal médico de la empresa.

Art. 150.- Los locales o sitios de trabajo en donde existan o se manipulen sustancias susceptibles de producir microorganismos nocivos, deberán ser objeto de mantenimiento permanentemente.

Art. 151.- Deberán mantenerse libre de insectos y roedores los medios de transporte, talleres, centros de trabajo, lugares de reunión y en general todas sus instalaciones y alrededores.

Art. 152.- Todas las áreas de trabajo tales como: oficinas talleres, bodegas, vestuarios, comedores, etc., deberán mantenerse en las máximas condiciones de aseo y limpieza. Cualquier condición antihigiénica se comunicará al superior inmediato.

Art. 153.- Dotar a los talleres de surtidores de agua potable fresca, para el consumo de los trabajadores.

Art. 154.- Las áreas circundantes a los lugares de trabajo deberán permanecer limpias y libres de maleza.

### **FACTORES BIOLÓGICOS**

Art. 155.- La basura y los desperdicios que se produjeran en los lugares de trabajo como mecánica y oficinas administrativas, serán depositados en recipientes adecuados, a fin de evitar la proliferación de moscas, roedores, etc., así como su dispersión en el ambiente de trabajo.

Art. 156.- Instalar el suficiente número de servicios higiénicos en los diferentes centros de trabajo en función del sexo, número de trabajadores.

Art. 157.- Los responsables de cada área de trabajo se encargarán diariamente de llevar la basura acumulada a los respectivos contenedores.

Art. 158.- Al finalizar el trabajo, se deberán recoger utensilios, materiales, residuos, de tal manera que quede en orden las zonas en que se ha trabajado.

Art. 159.- En los lugares destinados al expendio de alimentos, el personal médico deberá verificar que se cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Buen aseo del personal que manipula alimentos.
- b. Utilizar indumentaria adecuada (delantales, mandiles, gorros, mallas para el cabello y guantes).
- c. Vajillas, cocinas, cubiertos, ollas y otros instrumentos que sirvan para la preparación o servir alimentos, en buen estado y debidamente aseados.
- d. Productos alimenticios de buena calidad, frescos, aseados y que no hayan sobrepasado su fecha de vencimiento con relación a su fecha de elaboración.
- e. Mesas y sillas en buen estado y debidamente aseadas.
- f. Local destinado a la cocina y comedor limpios, permanentemente desinfectados su pisos, paredes y libre de insectos y roedores.
- g. Adecuados recipientes y almacenamiento de basura.
- h. Extintor de incendios con carga vigente en un lugar de fácil accesibilidad y con instrucciones claras sobre su uso.
- i. Certificados de salud del personal que expende alimentos.

Art. 160.- El personal que manipula la basura deberá hacer uso de sus prendas de protección personal, además de las herramientas respectivas tales como escobas, palas y coches.

Art. 161.- Durante el servicio de recolección o barrido, no se deberá consumir alimentos ni bebidas.

Art. 162- El personal de barrido y recolección, por ningún motivo deberán hurgar en las fundas o contenedores de basura, por lo mismo, aquellas deberán ser arrojadas en forma íntegra a los canastillos de los vehículos recolectores o en los sitios habilitados para el efecto.

Art. 163- Una vez culminada su jornada de labor, el personal de barrido y recolección deberá duchar su cuerpo utilizando jabón de baño.

Art. 164.- Si un trabajador durante sus labores recibe una mordedura de perro, gato, o roedores, deberá acudir de forma inmediata al dispensario médico de la empresa o a un centro de salud, donde se deberán tomar las medidas higiénicas correspondientes.

Art. 165.- Se entrenará al personal sobre el correcto manejo de levantamiento de cargas considerando la carga máxima a levantar para hombres y mujeres según las normas técnicas específicas:

- a) Hombres: hasta 25 Kg.
- b) Mujeres: hasta 15 Kg.

Art. 166.- Cuando la carga supere los 25 Kg se deberá levantar entre dos o más personal dependiendo el peso.

Art. 167.- Se deberá evaluar ergonómicamente el levantamiento de cargas según el método internacionalmente reconocido

Art. 168.- A los obreros que levantan cargas se les deben realizar exámenes periódicos de la columna.

Art. 169.- Las actividades que demanden sobreesfuerzos físicos mayores a los permitidos, será necesaria la ayuda de elementos mecánicos.

Art. 170.- El personal que labore en puestos de trabajo que tiendan a provocar posturas incorrectas recibirá capacitación específica para evitar dicho factor, la misma que se impartirá y se aplicará según las actividades de cada puesto de trabajo.

Art. 171.- El personal expuesto a levantamiento manual de objetos, será sujeto a capacitación específica de manejo seguro de cargas.

Art. 172.- La Unidad de Seguridad y Salud de la Empresa recomendará la aplicación de buenas prácticas para el uso del teclado y mouse como actividades repetitivas, para los empleados que tengan contacto durante todo el día con los mismos.

Art. 173.- En las actividades administrativas del uso inadecuado de pantallas se recomendará el uso de protectores de pantalla.

#### FACTORES ERGONÓMICOS

#### FACTORES PSICOSOCIALES

Art. 174.- Los planes de prevención de riesgos psicosociales contendrán así como de su contexto social (estrés, acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad), ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos.

Art. 175.- La prevención de riesgos psicosociales tendrá como objetivo, alcanzar el bienestar personal y social de los trabajadores y calidad en el trabajo y el empleo.

Art. 176.- Los jefes inmediatos y el personal de supervisión controlarán la exposición de los trabajadores y empleados a las exigencias o demandas laborales. Para el efecto, las exigencias laborales serán establecidas en el detalle y/o descripción de las funciones y actividades para cada cargo, a fin de evitar la posibilidad de causar daños físicos sociales y psicológicos.

Art. 177.- Los jefes inmediatos y el personal de supervisión, deberán controlar y evitar el estrés en los trabajadores y empleados, mediante un adecuado proceso de interacción entre el servidor y su entorno laboral.

Art. 178.- Las Gerencias motivarán a las jefaturas y personal de supervisión, el promover un verdadero bienestar en el trabajo físico, moral y social, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades.

Art. 179.- La empresa deberá adaptar el actual marco normativo para la integración en el mismo de algunos factores de riesgo psicosocial como el acoso psicológico o la violencia en el trabajo.

Art. 180.- La Gerencia de Gestión Humana elaborará y aplicará un programa habitual contra el alcoholismo, con los siguientes aspectos.

- a.- Identificación de los trabajadores con antecedentes al alcoholismo;
- b.- Talleres motivacionales para el trabajador afectado y sus familiares;
- c.- Desintoxicación del alcoholismo
- d.- Tratamiento psicológico, y,
- e.- Reinserción laboral

Art. 181.- La Gerencia de Operaciones, así como las jefaturas inmediatas del trabajador que haya sido considerado dentro del Programa contra el alcoholismo, tendrá la obligación de facilitar su tratamiento y posterior incorporación al mismo puesto de trabajo.

Art. 182.- Los servidores u obreros que no hayan aceptado su condición de salud, como alcohólicos, y que se hayan negado a recibir el tratamiento médico, se les considerará sus faltas al trabajo dentro de lo que estipula en el Código de Trabajo.

#### **PREVENCIÓN DEL VIH/SIDA**

Art.- 183.- La Empresa adoptará un programa para el control y prevención del VIH /SIDA.

Art. 184.- La prueba del VIH/SIDA será voluntaria y bajo ningún motivo se podrá obligar a cualquier trabajador a realizarse esta prueba sin su consentimiento.

#### **PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Art. 185.- La empresa adoptará un programa contra la violencia dentro de las actividades, tanto a nivel de trabajadores de recolección y barrido, supervisores y empleados administrativos.

Art. 186.- Se garantizará el respeto mutuo tanto entre trabajadores, jefes – empleados y viceversa.

#### **DE LOS ACCIDENTES MAYORES**

Art. 187.- La empresa planificará, organizará y dotará de los medios necesarios a su personal, estableciendo un sistema de prevención y atención de emergencias, para lograr mitigar desastres que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades o provocar pérdidas de vidas humanas.

Art. 188.- Para cumplir la misión y alcanzar los objetivos, se formará el Comité Institucional de Emergencias y las unidades de: Orden y Seguridad, contra Incendios y Primeros Auxilios, a fin de prevenir y atender los efectos de un posible desastre.

Art. 189.- Para el establecimiento de un plan, deberá considerarse las siguientes fases:

- **PREVENCIÓN** (antes).- Desde la elaboración y aprobación del plan. Hasta el momento de la emergencia y/o desastre.
- **ORGANIZACIÓN** (durante).- Desde el momento de la emergencia y/o desastre, Hasta la ocupación de una zona de seguridad.
- **CONTINGENCIA** (después).- Desde la ocupación de una zona de seguridad. Hasta la normalización de las actividades.

Art. 190.- La máxima autoridad de la empresa proporcionará todas las facilidades para lograr la efectividad del plan.

Art. 191.- El asesoramiento y capacitación necesarios para la Brigada, serán solicitados a los organismos básicos de Defensa Civil y otras instituciones afines como los bomberos voluntarios de Ocaña.

Art. 192.- Toda la información a los medios de comunicación será proporcionada únicamente por el Comité de Emergencias; quien coordinará esta información con la Unidad de Comunicación.

Art. 193.- Todos los miembros de empresa tienen la obligación de colaborar y participar con las actividades de la Brigada.

## **CAPÍTULO 5**

### **DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS**

Art. 194.- La empresa deberá velar por el correcto almacenaje de todos aquellos productos inflamables, desperdicios y basuras, así como verificar el estado correcto de las instalaciones eléctricas.

Art. 195.- Todas las instalaciones de la empresa: oficinas, talleres, bodegas, vehículos y maquinarias, etc. Dedicados a la ejecución de tareas operativas y vehículos asignados a la administración deberán contar con extintores de incendio apropiados, observando las normas y disposiciones reglamentarias pertinentes.

Art. 196.- Los equipos y aparatos de extinción de incendios deberán ser ubicados en lugares visibles y de fácil acceso para los casos de emergencia.

Art. 197.- La empresa tiene la obligación de que todos los trabajadores y empleados participen en los simulacros que realiza los bomberos. En la prevención, manejo de equipo y extinción de incendios.

Art. 198.- Es necesario realizar un chequeo periódico y constante de los equipos y/o aparatos de extinción, en base a los instructivos del fabricante de los mismos.

Art. 199.- En la Empresa se manejará un protocolo de emergencia que se seguirá antes, durante y después de la emergencia, de la siguiente manera:

(a) Fase de ANTES.- Etapa de Preparación.

1. Instruirse y adiestrarse en técnicas de actuación ante emergencias
2. Alcanzar y mantener un nivel de efectividad óptima que permita actuar con rapidez.
3. Elaborar el inventario de bienes de la institución, que en orden de prioridad, podrían ser rescatados y evacuados.
4. Disponer del equipo y otros elementos necesarios para realizar operaciones de actuación frente a casos adversos de emergencia.
5. Identificar la Zona de Seguridad o punto de encuentro a donde se conducirá al personal.
6. Determinar y señalar en un plano, las rutas de evacuación y las puertas y rutas de escape hacia la Zona de Seguridad o punto de encuentro.
7. Mantener despejadas las rutas de evacuación, especialmente pasillos, corredores, escaleras, puertas de escape, etc.
8. Realización de simulacros
9. Hacer conocer a todo el personal del establecimiento, los procedimientos y medidas preventivas a ser puestas en práctica durante la evacuación.
10. Establecer números de contacto para comunicarse en casos de emergencia como bomberos, cruz roja, policía nacional, defensa civil, entre otros.

(b) Fase de DURANTE.- Etapa de Respuesta.

1. Poner en práctica lo aprendido y ejecutado en las capacitaciones y simulacros.
2. Si la situación lo permite, realizar el rescate de bienes de acuerdo al orden de prioridad establecido.
3. Guiar al personal evacuado en forma ordenada al punto de encuentro.
4. Realizar la comunicación y llamadas necesarias a las instituciones de ayuda inmediata como bomberos, cruz roja, etc.

(c) Fase de DESPUÉS.- Etapa de Rehabilitación de Emergencia.

1. Realizar la evaluación de daños del área de su responsabilidad.
2. Localizar a personas que no ingresaron al punto de encuentro luego del evento adverso que motivó la evacuación para determinar su condición de salud y su ubicación.
3. Una vez superada la emergencia, asegurar físicamente sus equipos en el lugar señalado.
4. Elaborar y presentar el informe correspondiente a las autoridades correspondientes.

Art. 200.- OBJETO

- 1) La señalización de seguridad se establecerá en orden a indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección.
  - 2) La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso a la adopción obligatoria de medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos existentes sino que será complementaria a las mismas.
  - 3) La señalización de seguridad se empleará en forma tal que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.
- Su emplazamiento se realizará:

- a. Solamente en los casos en que su presencia se considere necesaria.
  - b. En sitios más propicios.
  - c. En posición destacada.
  - d. De forma que contraste perfectamente con el medio ambiente que le rodea, pudiendo enmarcarse para este fin con otros colores que refuercen su visibilidad.
- 4) Los elementos componentes de señalización de seguridad se mantendrán en buen estado de utilización y conservación.
- 5) Todo el personal será instruido acerca de la existencia, situación y significado de la señalización de seguridad empleada en el centro de trabajo, sobre todo en el caso en que se utilicen señales especiales.

## **CAPÍTULO 6**

### **DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD**

- 6) La señalización de seguridad se basará en los siguientes criterios:
- a. Se usarán de preferencia símbolos, evitando en general la utilización de palabras escritas.
  - b. Los símbolos, formas y colores deben sujetarse a las disposiciones de las normas y en su defecto se utilizarán aquellos con significado internacional.

Art. 201.- Colores de Seguridad: Los colores de seguridad se atenderán a las especificaciones contenidas en las normas.

#### **NIVEL DE RIESGO**

- 4 - MORTAL
- 3 - MUY PELIGROSO
- 2 - PELIGROSO
- 1 - POCO PELIGROSO
- 0 - SIN RIESGO

#### **RIESGO ESPECÍFICO**

- OX - OXIDANTE
- COR - CORROSIVO
- RADIOACTIVO
- NO USAR AGUA
- RIESGO BIOLÓGICO

#### **INFLAMABILIDAD**

- 4 - DEBAJO DE 250 C.
- 3 - DEBAJO DE 370 C.
- 2 - DEBAJO DE 930 C.
- 1 - SOBRE 930 C.
- 0 - NO SE INFLAMA

#### **INFLAMABILIDAD**

RIESGO A LA  
SALUD  
RIESGO  
ESPECÍFICA

REACTIVIDAD

0 - ESTABLE

1 - INESTABLE EN CASO DE CALENTAMIENTO

2 - INESTABLE EN CASO DE CAMBIO QUÍMICO VIOLENTO

3 - PUEDE EXPLOTAR EN CASO DE CHOQUE O CALENTAMIENTO

4 - PUEDE EXPLOTAR

e. Químicos.- Para el manejo de productos químicos, se deberá pedir a las empresas proveedoras que todos sus productos tengan el rombo de seguridad de la NFPA.

### **DE LA VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES**

Art. 202.- La empresa será responsable de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de pre empleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

Art. 203.- La empresa está obligada a proporcionar todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios e indispensables para el adecuado funcionamiento de su Servicio Médico, dando las facilidades necesarias a las actividades que tienen relación con la salud de los trabajadores.

Art. 204.- El personal médico establecerá, los siguientes programas de exámenes médicos:

- a) Exámenes pre ocupacionales;
- b) Exámenes periódicos ocupacionales;
- c) Exámenes de retiro del empleado;
- d) Exámenes especiales.

Art. 205.- El tipo de examen y la periodicidad deberán ser ajustados a los factores de riesgo al que se exponen los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo.

Art. 206.- El personal médico deberá realizar evaluaciones de las condiciones de salud de los trabajadores, vigilancia en salud mediante actividades preventivas, curativas y de recuperación, control epidemiológico, control de los riesgos en su área de trabajo.

## **CAPÍTULO 7**

Art. 207.- El personal médico determinará las normas y procedimientos para desarrollar las actividades laborales de una manera segura con el fin de evitar incidentes, accidentes y enfermedades.



Art. 208.- El personal de la Unidad de Seguridad y Salud de la institución deberá identificar, medir, evaluar y controlar los riesgos que existen en el sitio de trabajo para lograr un ambiente seguro.

Art. 209.- Los médicos de la empresa deberán analizar las condiciones del puesto de trabajo, de acuerdo a las características físicas del trabajador.

Art. 210.- Los médicos de la Institución deberán identificar, evaluar y proponer controles para los riesgos psicosociales de los trabajadores y empleados, tales como stress, fatiga, cansancio, etc.

Art. 211.- Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

#### **DEL REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES**

Art. 212.- El Jefe Inmediato y los trabajadores están obligados a colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento, prestando su declaración sobre los hechos que se les interrogue, a petición de la propia empresa o de la autoridad correspondiente, si fuere el caso.

Art. 213.- La investigación de un incidente o accidente, su análisis y evaluación tendrá como objetivo, encontrar las causas que permiten prevenir o controlar que no se repita un hecho similar.

Art. 214.- Todo accidente e incidente deberá ser investigado de manera inmediata y de forma adecuada. Si el accidente o incidente provoca daños a la salud del trabajador, la ayuda al paciente deberá tener prioridad sobre cualquier cosa.

Art. 215.- El investigador deberá concurrir a la escena del incidente o accidente, a fin de obtener un panorama general y planificar las acciones a realizarse.

Art. 216.- Las entrevistas deberán efectuarse a las personas que tengan mayor conocimiento del hecho e inclusive a aquellas que hubieren resultado afectadas con el accidente, incluyéndose al propio lesionado.

Art. 217.- Al conocerse de un accidente, es obligación del jefe inmediato informar a la Unidad de Seguridad y Salud, para lo cual dispone de veinte y cuatro (24) horas para hacerlo. El incumplimiento de lo indicado será causal de las sanciones establecidas en el presente reglamento, sin perjuicio de lo que determinen otras leyes vinculadas con éste artículo.

Art. 218.- La Unidad de Seguridad y Salud deberá reportar el accidente a Riesgos de Trabajo, dentro del plazo de 10 días laborables y en los documentos establecidos para el efecto por dicha institución.

## **CAPÍTULO 8**

### **DE LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Art. 219.- La información, dentro del campo de seguridad y salud, será mediante medios apoyados por la Unidad de Comunicación y que faciliten la misma tanto en el medio interno como en el externo.

Art. 220.- La comunicación a efectuarse deberá realizarse mediante flujos informativos verticales, horizontales y con retroalimentación, de manera que se satisfaga al cliente interno, es decir la requerida al interior de la empresa y al cliente externo, ya sea en situaciones normales de funcionamiento o en situaciones de emergencia.

Art. 221.- En lo referente a la inducción, la misma deberá ser efectuada por el personal que sea entrenado para ello. Esta inducción se realizará de manera constante y periódica especialmente al personal nuevo, a quienes se les informará sobre los riesgos a los que estarán expuestos.

Art. 222.- A fin de mejorar la motivación y desempeño del personal de la empresa, incluyéndose el campo de la Seguridad y Salud, la Capacitación ha otorgarse deberá cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Incrementar los conocimientos;
- b) Desarrollar habilidades;
- c) Modificar actitudes.

## **CAPÍTULO 9**

### **DE LA GESTIÓN AMBIENTAL**

Art. 223.- La Empresa cumplirá con toda la normativa ambiental vigente en el país y con los convenios que voluntariamente suscriba en la materia.

Art. 224.- La Empresa contribuirá con la preservación del medio ambiente, identificando los desechos provenientes de sus actividades y disponiendo un adecuado manejo de los mismos.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

PRIMERA.- Encárguese del cumplimiento del presente Reglamento a la Gerencia de Gestión Humana, a través de la Unidad de Seguridad y Salud.

SEGUNDA.- Se incorporan al presente Reglamento, todas las disposiciones que sobre Seguridad Industrial y que no estén contempladas en el mismo.

TERCERA.- Las personas naturales o jurídicas que realicen trabajos de cualquier índole, en calidad de contratistas o subcontratistas de la empresa, se sujetarán a las disposiciones del presente Reglamento.

CUARTA.- La Unidad de Seguridad y Salud se encargará de exigir el cumplimiento de la disposición anterior y de informar en caso de incumplimiento.

QUINTA.- La Unidad de Seguridad y Salud, diseñará los formularios que se requieran para el efecto, los mismos que serán conocidos por el Comité de Seguridad y Salud y una vez aprobados entrarán a formar parte del presente Reglamento.

SEXTA.- La empresa se obliga a cumplir y hacer cumplir el presente Reglamento, así como el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud y demás disposiciones que al respecto se dicten.

SÉPTIMA.- Una vez que el presente Reglamento o sus reformas y el de funcionamiento del Comité sean aprobados por las instancias correspondientes y entren en vigencia, la empresa deberá disponer la impresión de un número suficiente y distribuirlo para conocimiento y aplicación de todos los funcionarios, trabajadores y empleados de la empresa.

OCTAVA.- La empresa a través de la Gerencia de Gestión Humana, incluirá anualmente en su programa, un plan de actividades dirigido exclusivamente a la capacitación en Seguridad Industrial ya sea mediante cursos, seminarios o charlas informativas, así como todo lo relacionado con Higiene, Salud y Medicina de Trabajo; se considerarán, también aquellos cursos o seminarios preparados por el Instituto de Capacitación Municipal.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Art. 225.- Reglamentos de Seguridad y Salud obsoletos.

Una vez que el presente reglamento entre en vigencia, todos los reglamentos internos de Seguridad y Salud publicados en fechas anteriores serán considerados como obsoletos.

**4.5.2 Indicadores de seguridad.** Los indicadores son útiles para varios fines:

Evaluar la gestión

Identificar oportunidades de mejoramiento

Adecuar a la realidad objetivos, metas y estrategias

Sensibilizar a las personas que toman decisiones y a quienes son objeto de las mismas, acerca de las bondades de los programas

Tomar medidas preventivas a tiempo

Comunicar ideas, pensamientos y valores de una manera resumida.

Un indicador aislado, obtenido una sola vez, puede ser de poca utilidad. En cambio, cuando se analizan sus resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar; se observan las tendencias que el mismo puede mostrar con el transcurrir del tiempo y se combina con otros indicadores apropiados, se convierten en poderosas herramientas de gerencia, pues permiten mantener un diagnóstico permanentemente actualizado de la situación, tomar decisiones y verificar si éstas fueron o no acertadas.

Un buen indicador:

Sirve a un propósito;

Se ha diseñado teniendo en cuenta este propósito y las características de los usuarios;

Guarda relación con un asunto de interés actual o futuro (es decir, es útil);

Es costo-eficaz: logra el objetivo de su utilización con la mínima cantidad de recursos, utiliza recursos (datos, entre ellos) existentes o permite utilizar los datos nuevos que requiere para otros usos y usuarios;

Es válido, es decir que mide lo que se pretende medir;

Es objetivo: permite obtener el mismo resultado cuando la obtención del indicador es hecha por observadores distintos, en circunstancias análogas;

Es sensible: es capaz de captar los cambios ocurridos en la situación objeto del indicador;

Es específico: aplicable solo a la situación de que se trata;

Es inequívoco en su significado;

Se puede obtener sin dificultad;

Es consistente en el transcurso del tiempo;

Se obtiene oportunamente;

Es preciso;

Es transparente (fácilmente entendido e interpretado por los usuarios);

Es dado a conocer periódicamente a las partes interesadas.