



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES



DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL

MÓDULO VII *RESPONSABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES*

Del 10 al 17 de Noviembre de 2005

APUNTES GENERALES

CI-169

Instructor: Lic. Servando R. Martínez García
Procuraduría General de la República
Noviembre del 2005

CONTENIDO

OBJETIVO

COMPROMISOS DE LOS PARTICIPANTES.

EVALUACION

MARCO DE REFERENCIA.

I.- SUSTENTABILIDAD Y DESARROLLO

- 1.- Naturaleza y concepto.**
- 2.- Condiciones básicas para la sustentabilidad.**
 - a). En lo Ecológico**
 - b). En lo Económico.**
 - c). En lo Social.**
 - d). En lo Político.**
 - e). En el nivel Tecnológico y Científico.**
- 3.- La Norma ISO 14001: 2002.**

II.- CREACION DE UNA CULTURA DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

III.- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- a). La Norma BSI-OHSAS 18002:2000.
NMX-SAST-OO2-IMNC-2001
Sistemas de administración de seguridad y salud en el trabajo.**

IV.- LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA COMO UNA INSTITUCION SOCIALMENTE RESPONSABLE.

- a). La norma NMX-SAST-OO4-INMC-2004**

BIBLIOGRAFIA

OBJETIVO

DOTAR A LOS PARTICIPANTES DE ELEMENTOS CONCEPTUALES Y DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS BÁSICAS QUE LES PERMITAN DESARROLLAR UNA CULTURA ACTIVA DE PREVENCIÓN EN EL TRABAJO, DE SUSTENTABILIDAD Y DE RESPONSABILIDAD CON EL ENTORNO SOCIAL, FORTALECIENDO Y ASEGURANDO EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y DE LAS METAS ESPECIFICAS CON LA MÁS AMPLIA GAMA DE POSIBILIDADES DE RACIONALIZACION DE LOS RECURSOS ASIGNADOS.

COMPROMISOS DE LOS PARTICIPANTES

- Conocer la importancia de la Responsabilidad Social en los roles personal, familiar e institucional.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las responsabilidades laborales en la P. G. R . y en el ámbito personal como miembro de grupos sociales.
- Identificar con precisión el rol de la Procuraduría General de la República como Institución Socialmente Responsable.
- Diseñar y ejecutar planes, programas y proyectos que armonicen los procesos y las operaciones de la P.G.R. con el entorno dando viabilidad a mejoras y ahorros de recursos.
- Elaborar propuestas que permitan aumentar la eficiencia, la eficacia, la calidad y, por tanto, la productividad, mediante la implantación de acciones concretas de seguridad en el trabajo, de cultura ambiental, y de prevención de riesgos.
- Realizar la lectura de un texto relativo al tema, elaborando el digesto respectivo así como las conclusiones.

EVALUACIÓN

Para acreditar el Modulo el participante deberá acudir al menos 80% de las sesiones y obtener un mínimo 8.0 de calificación en la evaluaciones académicas. Se recomienda asistencia puntual, agotar con su presencia las sesiones de trabajo, participar activamente y realizar los ejercicios extraclase.

| | |
|-------------------|-----|
| PARTICIPACIONES | 20% |
| TRABAJO FINAL (*) | 30% |
| EXAMEN FINAL | 50% |

(*) Puede ser una propuesta formal de implantación de medidas de seguridad y salud en el trabajo; de desarrollo de actividades de educación del cuidado del medio ambiente; de integración del Sistema de Responsabilidad Social; un programa de racionalización de recursos; etc. En cualquier caso debe ser un trabajo que resuelva un problema real vigente.

MARCO DE REFERENCIA

Asumir una posición de indiferencia ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad (contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimación del orden establecido y más), será para el mundo entero la peor catástrofe vivida.

Son las organizaciones empresariales, los profesionales, el Estado, sus dependencias de gobierno y las entidades educativas las que deben asumir una posición de liderazgo para combatir estos flagelos. Por afectados que estemos, es hora de replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, para ellas mismas y para toda la sociedad, será tomar palco para ser testigos de nuestro propio entierro.

Son los padres de familia, los maestros de colegios y escuelas, las universidades, los gremios empresariales, los gobiernos territoriales, el Estado, la misma iglesia y todas aquellas personas y organizaciones que de alguna forma inciden hoy en el futuro, los llamados a asumir un liderazgo con una posición ética, moral y de responsabilidad que no permita seguir construyendo un nefasto y fatídico futuro.

Aunque mucho hay escrito sobre la responsabilidad social de la empresa, puedo atreverme a afirmar que el tema se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, que sin lugar a duda es uno de los frentes de gran-atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no deben ser los únicos. Hay otros tratados que con más atrevimiento presentan la responsabilidad social con componentes de formación positiva en su comunidad laboral y de impacto en las comunidades a través de obras sociales, también reconociendo su importancia, pero todos ellos se quedan en la parte romántica del asunto y descuidan otros aspectos que son vitales para la sana convivencia y para el beneficio de nuestras sociedades.

No se requiere de caridad, ni de ocurrencias que terminan siendo rentables por lastimosas.

El tema de la Responsabilidad Social en las Instituciones, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad que merece, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias, es decir, que la actividad empresarial sea un ejercicio rentable. Es por dicha razón, que interesado en el tema, lo presenté con una serie de componentes que harán de él algo interesante para empresarios y unidades productivas, pues la "RESPONSABILIDAD SOCIAL ES UN BUEN NEGOCIO", dicho de otra forma, las acciones con responsabilidad social no son un gasto, es una inversión que genera Ganancias y Utilidades, en algunos casos de forma inmediata, y en otros a mediano y largo plazo.

En el caso del gobierno se busca austeridad rayando, en ocasiones en lo absurdo cuando se deja de lado lo básico e indispensable para el cuidado de los trabajadores del Estado ocasionando accidentes desastrosos de los cuales tenemos varios registrados en la mente o bien ocasionando accidentes a la población.

Es poco probable que una Institución asuma una política de responsabilidad social si se le convierte en un gasto que va en contra de sus intereses y estados financieros, pues no podemos desconocer que en el lenguaje gerencial todo se mide en costos de inversión y en la recuperación de la misma.

Cuando se adquiera conciencia de que la Responsabilidad Social es una inversión que produce retornos en utilidades, confiabilidad y prestigio, los empresarios y directivos públicos asumirán un liderazgo positivo en el tema, y esto es más que probable, es una realidad hacer de la responsabilidad social una acción de ganancias para la misma organización.

La responsabilidad social de la organización es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema, como lo veremos más adelante,

Orientar los esfuerzos de la institución solamente a producir resultados basados en las teorías de producir bien y con el mínimo costo sin importar el impacto social, es a lo largo del tiempo, el peor negocio del sector productivo que busca la rentabilidad.

La estrategia gerencialista actual en el gobierno y sus esperados beneficios, puede ser mañana el motivo de su fracaso.

La responsabilidad social abarca aspectos internos y externos, los que han sido objeto de tratados por expertos en el tema, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas, y los segundos, los externos, a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Antes de profundizar más sobre el tema, es preciso recordar que los objetivos empresariales en la empresa pública actual, están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad. La productividad se entiende como la capacidad de producir y operar más, a menor costo y con una excelente calidad, lo que permite a la institución que se promociona mantenerse y crecer en los mercados a los que pertenece, sea nacional o extranjeros, haciéndose así mucho más competitivos y hasta, se dice, de clase mundial, confundiendo los fines sociales de las dependencias gubernamentales con los fines de lucro de una empresa privada.

Productividad y competitividad son entonces la razón que lleva a que las decisiones gerenciales hagan una valoración del costo-beneficio, de la inversión o gasto realizados con respecto a las utilidades generadas, pero lastimosamente con una visión a corto plazo, sin medir consecuencias de los efectos nocivos de las acciones de este tipo en el futuro de la institución y de la sociedad.

La misma dinámica del mercado, con sus tendencias neoliberales y la gran necesidad de mantenerse o sobrevivir en un sistema de relaciones complejas y desiguales, en donde la ética y la moral, el concepto de justicia y otros aspectos relevantes a principios y valores han perdido importancia, hacen que el concepto de responsabilidad social sea desatendido, pues en su afán de crecer y mantenerse, se juega con reglas irregulares en busca de arrebatarle el mercado a su competencia o ser más rentables, haciendo que toda práctica operacional sea válida, así se afecta o impacta algo o a alguien.

"El fin justifica los medios", máxima Maquiavélica que prevalece hoy en la dirección empresarial de las instituciones públicas y/o privadas, pues de no ser así, se corre el riesgo de perder el mercado o la legitimidad política.

Esta forma de pensar valida acciones negativas y nefastas bajo pretextos irresponsables, tales como, "si no lo hago no puedo generar empleo", "es la única forma de ser rentable y eso aporta beneficios tributarios que sirven a todos", "el objetivo es sobrevivir reportando a los accionistas u órganos de control, ahorros y utilidades a como de lugar", ". En el ejercicio empresarial actual y de acuerdo a la dinámica del mercado, toda acción es validada.

"En el mercadeo todo se vale", dicen los "expertos". Igual esquema es en política. Esta forma de pensar y actuar no mide consecuencias de futuro y del impacto que se puede tener en el entorno social, humano y ambiental, anula todo escrúpulo por encima de los principios éticos y los morales, inclusive, por encima de los principios cívicos, sociales y hasta los espirituales.

Enfocarse a la generación de "Beneficios" (de venta, de optimización de recursos, de rentabilidad y otros) a corto plazo, lleva a actuar al empresario o funcionario público de forma fría sin límite en la toma de sus decisiones, carente de toda visión ética y responsable, e inclusive, sin medir las consecuencias negativas para su propia organización, simplemente por su forma de proceder y esquema para decidir.

Es importante aclarar que los problemas por la inadecuada responsabilidad social no es causa generada por una sola fuente, es decir, todos los estamentos o partes del Estado son igualmente responsables de sus males: las políticas blandas, imprecisas e irresponsables de los gobiernos; gobernantes permisibles e intransigentes; los sistemas de corrupción; la poca preocupación e importancia concedida en el tema por parte de entidades educativas; la ignorancia misma o falta de conocimiento sobre el tema por parte de empresarios y actores del sector productivo y comercial; el bajo escrúpulo de muchos líderes o directivos y personas que conociendo el tema y sus consecuencias, actúan de forma irresponsable.

En palabras sencillas, toda parte del Estado; el gobierno y sus políticas, colegios y universidades, empresas, empleados, padres de familia, medios informativos y demás que inciden en patrones de comportamiento y en la cultura, son igualmente responsables en los daños ocasionados, bien por acciones directas o por omisión.

Con el propósito de hacer un balance de algunos de los problemas causados por un proceder no responsable socialmente, me parece importante "a priori", definir algunos conceptos entre los que incluye el de "Medio Ambiente".

Cuando se habla de Medio ambiente se tiende a pensar solo en aspectos relacionados con los recursos naturales y la calidad de los mismos, Tierra, agua y aire, por lo tanto se queda resumido tan solo a practicas de tipo ecológicos en temas relacionados con "Desarrollo Sostenible", "Producción más limpia" y similares, es decir, manejo de basuras y residuos, estableciendo acciones hacia reducir el impacto y por ende fomentar el ahorro, reciclar desechos y re-usar en nuevas practicas productivas lo reciclable.

Este es un excelente paso en cuanto a calidad de ambiente en los temas energéticos, clima, calidad de aire, calidad de suelos, calidad de agua y relacionados, todos prestando un excelente beneficio al ser y demás especies del planeta. Pero no debemos desconocer que en el concepto del "Medio ambiente" esta el ser humano como tal, el hombre, que no solamente necesita de un buen aire para respirar, un buen agua para beber y un terreno fértil y variedad de especies de flora y fauna para su alimentación, necesitamos más, algo adicional que hace parte de la calidad del medio ambiente.

Por ser un animal racional, conciente de su existencia y pensante, necesitamos de la paz, la tranquilidad, la seguridad, el bienestar mental así como el físico, la armonía entre los seres, la satisfacción por el vivir, la armonía con el resto del medio ambiente, y con esto una serie de elementos que proporcionan motivaciones de vida y sentido de trascendencia.

El animal humano, es decir, el ser que se convirtió en social y consciente, requiere de más elementos de calidad y armonía con su medio ambiente que el resto de los animales, pues ellos, los no pensantes o no racionales, carecen de emociones y de conciencia, por lo que su relación con el medio ambiente es meramente física - química, mientras que en el hombre es además de ello, emocional, de ahí el concepto del equilibrio.

Los problemas que tenemos actualmente no son solamente los que ya han sido estudiados y que se precisan con la calidad y el estado de los recursos naturales, y entre ellos por recordar:

- El creciente calentamiento global en los últimos 160 años y sus efectos en el planeta:
- El deshielo y derretimiento de los casquetes polares que para el 2.100 aproximadamente, dicen los expertos, serán la causa de que los mares suban hasta metro y medio, desapareciendo naciones enteras y cambiando el mapa mundial.
- El aumento de sustancias productoras de la lluvia ácida y por ende el deterioro de bosques y extinción de especies animales y vegetales vitales para la armonía del ecosistema.
- El aumento de la contaminación de aguas y el envenenamiento de especies vegetales y animales, la contaminación para el riego de cultivos productores de alimentos, la proliferación

de enfermedades por ésta vía y sus demás consecuencias que generan problemas de salud pública en un alto estado de alerta mundial.

- La sequedad de la tierra y la infertilidad de la misma, la deforestación y la reducción de vegetación como única fuente de producción de oxígeno recuperación del aire.
- La Extinción de especies animales y vegetales, con sus consecuencias negativas por el desequilibrio en la cadena alimenticia.
- El incremento del Efecto invernadero y la alteración de los hábitos.
- La Reducción de la capa de ozono y los peligros por la exposición directa a los rayos del Sol tanto para el ser humano como para todas las especies vivas.

Y otros tantos asuntos que en estos momentos son objeto de reglamentaciones y de concientización, como el incremento de basuras y la disposición final de las mismas, la producción de alimentos cargados con contaminantes cancerígenos y posiblemente hasta agentes que estimulan mutaciones en los seres vivos.

Vemos pues que el tema ambiental es altamente alarmante, y que lastimosamente ha sido generado por el bajo interés en el asunto, y por la actuación no responsable del sistema productivo mundial, pero éste no es el único problema que amenaza a la humanidad y a las organizaciones, hay otros que día a día crecen y que se convierten en la fatalidad para el futuro.

"Hacer empresa hoy en día es muy difícil y arriesgado" dicen algunos empresarios, "La situación se torna más violenta", "No hay en quien confiar", "Los gobernantes no tienen la capacidad que se requiere para resolver los problemas", "Los políticos son todos corruptos" y así como esas expresiones son muchas las que reflejan la desconfianza ante la situación social actual, y no es aplicable solo a una región, se convierte casi en sentimiento mundial. Reina una situación de desconcierto y desorden que hace que la práctica de gobierno y empresarial sea cada vez más compleja por no llamarle difícil, afectando el ejercicio financiero, no solamente por el reforzamiento de sistemas de seguridad personal, industrial o de los bienes, también por el crecimiento de ausentismos, por los daños causados en propiedad ajena, por las devoluciones, por los reprocesos, la pérdida de clientes, la inmoralidad de algunos funcionarios del mismo Estado y más aspectos que hacen parte de lo que llaman "lo normal en un ejercicio social", y que pueden ser medibles en los balances financieros de cada organización.

El panorama actual para la no es nada alentador, de nada favorece actividades mejor intencionadas, atenta contra la estabilidad financiera, afecta el bienestar interno y externo y por ende la productividad repercutiendo en la competitividad.

Entre algunos de los hechos negativos, se destaca:

- La creciente violencia y los conflictos sociales que amenazan la tranquilidad ciudadana, al sujeto y sus bienes y los de las instituciones, implicando más inversión en seguridad, temor en invertir, y en caso de atentados o daños, la pérdida y la consecuente reposición de los bienes.
- La falta de identidad, el poco sentido de pertenencia por la misma región, país y empresa, y el compromiso ausente frente a planes de mejoramiento.
- El estrés y los estados depresivos que generan ausentismos, deserciones, conflictos, tensiones y una serie de malestares que atentan contra el ambiente organizacional.

- Problemas emocionales, neurosis, paranoias sociales y otros estados que contribuyen a la accidentalidad, que desmotivan e influyen en la poca concentración y en bajos resultados.

Los anteriores entre muchos de los que podemos enumerar, pero igualmente hay otros males que estropean lo personal y desestabiliza a los grupos familiares, con efectos en los grados de atención, la disposición, el aporte y los resultados en las organizaciones y en general a la sociedad. Entre algunos:

- Las crecientes tendencias a la dependencia por la drogadicción, el alcoholismo y otras sustancias psicoactivas que generan problemas internos y descomponen la sociedad.
- El aumento de la industria del secuestro, las violaciones, el atraco y otros actos violentos que generan temores, zozobras y crean un clima de tensión y miedo.
- El aumento de robos, de hurtos, de desfalcos y otras practicas deshonestas que reducen la motivación hacia la inversión, implican más costos en protección y que por el mismo estado de prevención, aminora competencias y estados de animo, pues se crece la desconfianza, los estados de recelo y las duda.

Junto a otros asuntos lo anterior hace parte del panorama en que se desenvuelven las personas y en el que están inmersas las organizaciones sociales . Un escenario muy criticado pero que pareciera inmodificable, por la fuerza que con el tiempo ha adquirido, convirtiéndose en lo normal de la vida cotidiana.

Sobra aclarar que la productividad de las personas se ve seriamente afectada cuando se encuentra estropeada emocionalmente, y por ende los resultados de su trabajo, así que, si el ambiente en que se encuentra la sociedad, y por ende la organización, es sano y favorable, la productividad y la competitividad será mayor, pero de no ser así, se manifestará en sus resultados, de producción, de gestión y por ende financieros.

Entre esos factores que afectan los sentimientos y la tranquilidad del grupo laboral, y que aunque aparentemente no son de responsabilidad directa de la empresa, repercute en los resultados, y entre estos:

- Las bajas relaciones inadecuadas de pareja y el crecimiento de conflictos familiares.
- Incremento en los índices de padecimientos de anorexia y bulimia en adolescentes.
- Prostitución progresiva, inclusive infantil.
- Altas tendencias de homosexualidad.
- Crecimiento de pandillas juveniles.
- Practicas satánicas.
- Alta infidelidad.
- El crecimiento de los índices de suicidio.
- Otras.

Esto produce decaimiento emocional y se convierte en razón para el ausentismo, la deserción laboral, la accidentalidad en el ejercicio de las funciones de trabajo, la apatía, el crecimiento de conflictos, la baja motivación por lo que se hace y demás manifestaciones que merman la capacidad de concentración y la disposición hacia la productividad, además llegan a afectar en aspectos como la pérdida total de interés por lo que se hace y por la misma vida, se acaba la ilusión. A esto le podemos sumar otra cantidad de actitudes, comportamientos, hábitos, costumbres y formas de pensar, que se oponen al buen desempeño del grupo de trabajadores y por ende a la productividad de una dependencia productiva, entre ellas:

- El negativismo o pesimismo. Reduce la motivación por los propósitos organizacionales.
- La apatía al estudio, al mejoramiento continuo y la tendencia al facilismo.
- La baja disposición al ahorro y por ende los consecuentes problemas que genera el mal manejo de los ingresos, con sus posibles consecuencias negativas para obtener lo que desea. Un problema financiero es potencialmente el cultivo de actos ilícitos.
- La baja disposición por aceptar una crítica constructiva, lo que conlleva a la generación de posiciones negativas para con quien la hace.
- Bajo sentido de identidad y de pertenencia, desencadenando conductas poco participativas, se hacen las cosas tan solo por cumplir sin dar un algo más a favor de los propósitos de la empresa.
- El conformismo, la marrullería, que reduce la capacidad de aporte así como la de auto crecimiento o mejoramiento personal.
- El facilismo con un bajo sentido de auto mejoramiento y de auto aprendizaje, por ende poca capacidad de aporte para la institución donde trabajamos, para la familia, etc.
- Altas tendencias a tomar frívolamente las cosas, con mucha inclinación a lo festivo, concediéndole mayor prioridad a ello que al trabajo mismo.

Definitivamente enumerar la cantidad de aspectos que hacen parte hoy de un gran grueso de nuestra población laboral es una tarea casi interminable, y todo lo anterior repercute en la pérdida de la esperanza en las personas, la baja ilusión, la poca disposición por hacer bien las cosas, merma su capacidad productiva y afecta como lo hemos indicado la productividad, la que se refleja en los informes de resultados y en la percepción de los ciudadanos.

Aunque este Manual del Participante de este Módulo VII de Responsabilidad Social, presenta crudamente las realidades negativas, no quiere indicar que todo es nocivo, pero para el propósito del tema de la responsabilidad social, es prudente hacer mención de dichas situaciones, las que a primera vista, parecen ser más de la competencia de gobierno, la policía, los padres de familia, de la misma iglesia y no de los ciudadanos y las organizaciones.

Lo que queda totalmente claro es que sea quien sea el responsable, estos asuntos afectan al individuo como tal, a los grupos familiares, a la sociedad en general, así como a la PGR, en este caso, y se refleja en los resultados de su ejercicio.

Así que se convierten en prioridades de atención por parte de todos los afectados, y de los que como se decía anteriormente, por acción u omisión, son responsables, y entre ellos, las organizaciones sociales representadas en sus directores tomadores de decisiones.

¿Cómo hacer, pues, para lograr personas comprometidas que den lo mejor de sí mismos y que ayuden al crecimiento de la institución donde prestan sus servicios, personas que sepan trabajar en equipo y que se

enfocuen a los objetivos de la organización, venciendo el egoísmo y evitando el conflicto en pro de la creación de un clima laboral sano, personas inteligentes, creativas, proactivas y con agilidad mental que puedan dar soluciones, que decidan y aporten beneficios a los procesos, al sistema en general y por ende al resultado. Personas honradas, honestas y rectas en los que se pueda confiar. Personas serviciales orientados hacia el cliente y hacia la calidad total. Personas tolerantes, prudentes y pacientes que hagan gala de sus cualidades humanas a favor de la relación interna y externa. Personas participativas y alegres que pongan amor a lo que hacen. Personas concentradas y prudentes que eviten la accidentalidad, deterioros, perdidas, las discordias, los reprocesos y la perdida de clientes. Personas capaces de controlar sus emociones negativas. Personas con escrúpulo, nada violentas, sin vicios y manías que atenten contra la integridad de sus compañeros, en su vida familiar y social. Personas disciplinadas y responsables que administren el tiempo, que generen buena imagen y que planifiquen en pro de la eficiencia. Personas que proyecten una grata impresión, por su apariencia, por sus modales, por el comportamiento y sus hábitos.

En pocas palabras lo que se requiere en las organizaciones es gente de calidad, íntegros y eficientes, lo que en la actual situación social parece ser una tarea titánica o una utopía.

¿Será que existen personas con ese perfil? ¿Qué opinas?

Puede que no existan, pero aunque fuera así afirmo que se pueden hacer. Es decir, se parte de la creencia que la persona no nace contaminada, es la sociedad la que lo convierte así, pues su entorno familiar y social es el que crea fijaciones, comportamientos, estimula hábitos, impregna de creencias, desarrolla actitudes y todo lo que de adulto en ellos se reflejará.

La formación del individuo se empieza desde el hogar, en su núcleo familiar, y la educación básica y superior la complementa y valida, pero es en la vida laboral donde el individuo refuerza conductas o creencias, e inclusive donde las replantea. ¿De qué sirve una educación basada en valores y de buenos principios éticos, si la persona para mantener su puesto debe hacer cosas que van en contra de sus creencias?

Nada se logró con enseñarle a la persona a ser recto, si su jefe le indica que tiene que "Torcer", "Comprar", "Untar" o dicho de otra forma, dar una comisión ilegal a alguien para poder lograr una licencia, un trámite o para hacer negocios. Existen muchas empresas o directivos que fomentan "la corrupción", es decir, los negocios y actividades sin escrúpulos.

De nada sirve enseñarle a no mentir a la persona, si el jefe es el primero que les dice a sus colaboradores que le nieguen, que se inventen una disculpa ante un cliente cuando hace un reclamo.

En este mismo sentido, puedo decir que existen empresas donde no se le concede valor a las competencias personales, a la calidad integral de vida (Personal, familiar y social, no solamente lo laboral), a lo emocional y cultural en general, posibilita la generación de ingresos, más no agrega nada positivo a la calidad de vida.

Alguna vez fui testigo en una empresa, supertienda, que en el día de las elecciones les obligaron a trabajar, sin concederle a los empleados que deseaban sufragar, el permiso para hacerlo, se les negó un derecho fundamental, y cuando yo les dije que eso era ilegal y ellos podían hacer valer sus derechos, los mismos me indicaron que era mejor no hacerlo, pues iniciaría una persecución laboral, y debían de cuidar sus puestos. La misma empresa fomenta la apatía por los deberes ciudadanos, y atropella los

derechos de los mismos. Si lo hace en lo fundamental, ¿Qué no puede hacer en lo aparentemente menos importante?

¿En que beneficia a las personas el conseguir el ingreso necesario para su manutención familiar si el ambiente laboral le afecta emocionalmente?, ¿En qué beneficia el puesto laboral si se le quita su puesto familiar?, ¿No se había pensado en eso?

Muchas veces las condiciones laborales se desarrollan en estados altos de tensión, lo que genera estrés y hasta estados depresivos, afectando el bienestar y la salud de la persona. No se hace el bien, el escenario no es constructivo, pasa a ser destructivo.

También es corriente ver en algunos negocios abuso de autoridad, humillación respaldada por el poder, afectando la autoestima, generando resentimientos y dolor.

Todas las personas no responden de igual manera a un estímulo, por lo tanto hay que cuidar la emisión de los mismos, el ambiente, la forma de comunicar, la forma de mandar y demás que hacen parte de la higiene laboral si se espera crear condiciones favorables para el bienestar de las personas y para el mejoramiento del clima en pro de la productividad.

Pero no solamente aquí vemos actos donde hay responsabilidad de la empresa en las personas, también se encuentran en sus políticas y tradiciones. Fomentar, transigir y "Alcahuetear" los espacios perniciosos en una acción negativa.

Las famosas fiestas de integración, por ejemplo, las que nunca integran por que siempre van los mismos con las mismas, y se prestan para la creación de corrillos cerrados y burleteros, animados por el licor y una serie de estímulos que terminan con personas embriagadas, es una forma de destruir a las personas, ya que son espacios propensos para la accidentalidad, para los pleitos, para que ya motivados por los efectos del licor se prosiga la fiesta y se gasten el dinero que se requería para pagar la escuela de los hijos, o para los servicios o alguna necesidad básica. Inclusive estos eventos fomentan hasta la infidelidad y crean problemas para con las parejas de los colaboradores, y en algunos casos son causa de accidentalidad y muerte.

En cierta empresa, en la fiesta anual, siempre había un muerto generalmente por accidente por el licor una vez terminada la fiesta. Los directivos tan solo decían "que mala suerte la de nosotros".

Una inadecuada forma de dirigir a los empleados, políticas de bienestar que desfavorecen las conductas y atropellan las relaciones de pareja o de familia, el atosigamiento por ordenes confusas y la saturación de trabajo sin prestar importancia la salud y el bienestar del individuo, estos como muchos otros factores comunes en algunas empresas, generan problemas en el individuo y afecta a sus familias, por lo que se pueden calificar como acciones no responsables de la empresa.

I. SUSTENTABILIDAD Y DESARROLLO

1.- Naturaleza y Concepto.

SUSTENTABILIDAD.- "preservación del equilibrio ecológico, protección del ambiente y aprovechamiento re recursos naturales, para mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras." (ISO-NMX-SAST-004-INMC-2004)

La sustentabilidad para una sociedad, significa la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas, que permitan su funcionamiento en forma armónica en el tiempo y en el espacio. En el tiempo, la armonía debe darse entre esta generación y las venideras; en el espacio, la armonía debe darse entre los diferentes sectores sociales, entre mujeres y hombres y entre la población y su ambiente.

Un ejemplo de Sustentabilidad, es el que nos brinda la naturaleza, que ha sabido del comportamiento biológico de millones de especies de flora y fauna, en un todo coherente; lo que le ha permitido garantizar su permanencia por miles de millones de años. Con el advenimiento del ser humano los impactos en la naturaleza ya no son únicamente a partir de necesidades biológicas, sino que abarcan toda una serie de instancias que surgen e influyen en la sociedad; por lo tanto la sustentabilidad debe abarcar tanto aspectos naturales como sociales.

No puede haber sustentabilidad en una sociedad cuando se están destruyendo o terminando los bienes de la naturaleza, o cuando la riqueza de un sector se logran a partir de la pobreza de otro, o cuando unos grupos reprimen a otros, o con la destrucción de culturas o razas, o cuando el hombre ejerce diversos grados de explotación, violación o marginación contra la mujer. Tampoco podrá haber sustentabilidad en un mundo con comunidades, países o regiones que no son sustentables. La sustentabilidad debe ser global, regional, local e individual y en los campos ecológico, económico, social y político.

A veces se usan indistintamente conceptos como sostenible y sustentable aunque su significado no sea el mismo. Sostenible viene de sostener y sustentable de sustentar, las cosas se sostienen desde afuera pero se sustentan desde adentro. Mientras la sostenibilidad se podría lograr con acciones decididas desde afuera, la sustentabilidad requiere que las acciones se decidan desde adentro, en forma autónoma. Además interesa hacer sustentable a la sociedad, no necesariamente al llamado desarrollo.

La sustentabilidad exige que el uso de los bienes naturales ocurra según la lógica de la naturaleza, o sea, hay que trabajar con ella y no en su contra. Esto requiere de una lógica distinta a la que prevalece en nuestro sistema, que atiende más a regiones económicas o geopolíticas que a realidades ecológicas. Para realizar este cambio es necesario apoyarse en la sabiduría de la naturaleza.

2.- Condiciones básicas para la sustentabilidad.

Para encaminarse en el proceso de la sustentabilidad, una sociedad debe buscar:

a).-En lo ecológico:

- Mantener la diversidad de ecosistemas, diversidad de especies y diversidad de ideas.
- Mantener la permanencia y equilibrio dinámico de los ecosistemas.
- Garantizar el funcionamiento adecuado de los ciclos ecológicos.
- Adaptarse a los ritmos de la naturaleza.
- Reaccionar adecuadamente a las características esenciales de la naturaleza.
- Regirse por el criterio de mínima perturbación de la naturaleza.
- Mantener niveles adecuados de austeridad.
- Mantener niveles adecuados de calidad y disponibilidad de bienes como el agua, el suelo, el clima y la energía.

b).-En lo económico:

- Generar riqueza en forma y cantidades adecuadas.
- Redistribuir la riqueza.
- Fomentar un intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales.
- Hacer un uso eficiente de los recursos.
- Aprovechar eficientemente los servicios ambientales.
- Reducir la dependencia de recursos no renovables.
- Descentralizar y diversificar la capacidad productiva.
- Fortalecer la actividad económica equilibrada (producción y consumo), a nivel regional.
- Desafiar la globalización de la economía y promover su planetarización.
- Luchar por la reducción de intercambios económicos internacionales.

c).- En lo social:

- Ejercer el ejercicio responsable de la libertad humana.
- Adoptar valores que generen comportamientos armónicos con la naturaleza y con los seres humanos.
- Mantener un adecuado nivel de vida en la población.
- Mantener niveles satisfactorios de educación, capacitación y concientización.
- Garantizar una situación de equidad entre el hombre y la mujer.
- Facilitar la creación y diversidad cultural.
- Promover solidaridad entre personas y comunidades.
- Garantizar espacios laborales dignos y estables.
- Facilitar la inserción y reinserción laboral a los sectores discapacitados.
- Combatir los procesos de empobrecimiento.
- Facilitar la participación de niños, niñas y jóvenes en tareas y beneficios sociales.
- Estabilizar los niveles de población.
- Potenciar la organización de la sociedad civil y la participación ciudadana.
- Promover el desarrollo de poderes locales.

d).-En lo político

- Desarrollar estructuras democráticas en las comunidades y regiones.
- Empoderar comunidades y sectores vulnerables como niños, ancianos y mujeres.
- Reducir la dependencia de municipios, países y regiones.
- Redistribuir el poder económico y político.
- Descentralizar la toma de decisiones.
- Fomentar relaciones de solidaridad entre comunidades y regiones.
- Buscar la desaparición de la cultura militarista.
- Establecer un marco jurídico que garantice el respeto a las personas y al ambiente.
- Adoptar y respetar las convenciones internacionales.
- Realizar planes municipales y nacionales integrales.

e).- A nivel tecnológico y científico.

- Reducir al mínimo las distancias entre la localización y el procesamiento o uso de los recursos naturales así como entre la generación y el procesamiento de los desechos.
- Buscar localmente la satisfacción de necesidades.
- Reducir las necesidades de transporte y promover medios de transporte no contaminantes.

- Ecologizar y socializar la ciencia y la tecnología.
- Difundir ampliamente el saber y descentralizar el quehacer científico y tecnológico.
- Promover la utilización de fuentes renovables de energía.
- Desalentar el uso de tecnología dañina o peligrosa.
- Promover tecnología que sea apropiable por sectores de escasos recursos económicos.
- Recuperar saberes y quehaceres tecnológicos tradicionales.
- Incrementar el flujo de información.

3.- La Norma ISO 14001-2002.

Esta norma pretende asegurar que las organizaciones integren un sistema de calidad en lo referente al cuidado del medio ambiente por lo que su relación con la naturaleza es armónica y equilibrada.

Similitudes con la Norma ISO 9001:2000;

- Ambas proporcionan las especificaciones para un sistema de gestión dentro de la organización.
- Ambas especifican la necesidad de una política como documento guía para la gestión.
- Especifican la necesidad de una estructura organizativa establecida.
- Especifican la necesidad de un control operativo.
- Especifican la necesidad de acción correctiva y preventiva.
- Especifican la necesidad de mantener un registro.
- Especifican la necesidad de formación en una organización.
- Especifican la necesidad de auditorías del sistema.
- Ambas desarrollan sistemas de gestión que no dependen de un solo individuo, sino que involucran a toda la estructura de la empresa.
- Ambos sistemas aplican un compromiso de la alta dirección de la empresa, establecen responsabilidades para cada área, y establecen programas de capacitación, entre otros puntos.
- Ambos sistemas planean, ejecutan y revisan su cumplimiento.
- Ambos sistemas buscan la mejora de los procesos.

Diferencias con la Norma ISO 9001:2000

- La ISO 9001 se ocupa de la gestión de la calidad, mientras que la ISO 14001 se encarga de la gestión medioambiental.
- La ISO 9001 se ocupa de los requisitos de los clientes, mientras que la 14001 se encarga de la actuación medioambiental y de las necesidades de una mayor gama de terceros interesados.

- La ISO 14001 estipula el compromiso de cumplir la legislación medioambiental relevante, las regulaciones y los códigos industriales vigentes.
- La ISO 14001 requiere la identificación de los aspectos e impactos medioambientales significativos de su organización.
- La ISO 14001 especifica la necesidad de preparación y respuesta de emergencias.
- La ISO 14001 especifica la necesidad de una política medioambiental accesible públicamente y un medio de comunicación interna y externa con relación a los aspectos e impactos ambientales.
- En un sistema de gestión ambiental difícilmente se puede reflejar en el producto final, en cambio las normas ISO 9000 tienen más posibilidades de hacerlo.
- Las partes interesadas son distintas en relación a una norma con la otra. En ISO 9001 la parte interesada es el consumidor del producto y para ISO 14001, la parte interesada la constituyen los consumidores, los vecinos de la empresa, los organismos gubernamentales, etc.

III.- CREACION DE UNA CULTURA DE PREVENCION.

Para efectos de este trabajo necesariamente debemos entender por prevención de Riesgos, Seguridad Industrial o seguridad en general como la misma materia, lo importante en este caso, no es la diferencia entre ellos sino que el como se puede hacer más rentable un negocio, manteniendo los recursos disponibles el mayor tiempo posible, sin importar si la organización es una empresa productiva o de servicios.

En general podríamos decir que en ambos tipos de organizaciones se necesitan los mismos componentes, departamentos, sistemas o subsistemas, para que esta pueda entregar un producto o un servicio final de calidad. Lo que puede variar entre ellos son los riesgos y la forma en como se va a hacer un efectivo control de ellos, pero el resultado final es siempre el mismo, evitar los accidentes o pérdidas que deterioran el funcionamiento normal del la Institución.

FUNDAMENTO

Muchas veces un directivo superior de una empresa quiere o necesita implantar un sistema efectivo de control de lesiones y/o daños, para evitar pérdidas, derroche y recursos que están fuera de presupuesto, que afectan el normal desarrollo de las actividades de servicios o productivas de la empresa y generalmente no sabe como, o a que tipo de asesores recurrir.

Generalmente, la información que llega a un gerente es distinta a la información real de lo sucedido en un evento no deseado que produce perdidas o accidente, al interior de la empresa lo que perjudica la toma de una oportuna y efectiva decisión, para el control efectivo de los riesgos que producen o pueden producir lesiones a los trabajadores o daños a los materiales, equipos, maquinaria y medio ambiente.

Por lo tanto es básico entender algunos conceptos importantes.

El sistema organización esta compuesto por cuatro subsistemas que son gente, equipos, material y ambiente; también son conocidos por las siglas GEMA.

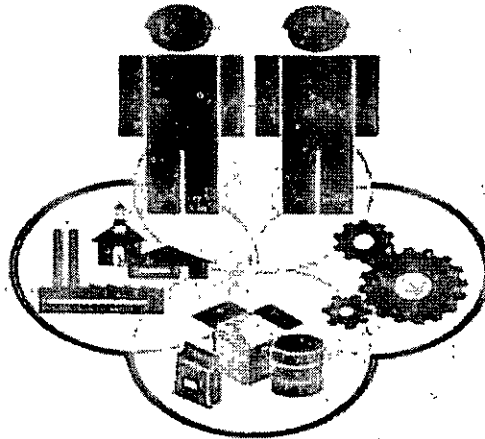


Figura : GEMA

GEMA Conjunto de elementos o subsistemas bien interrelacionados e interactuando de manera armónica, estos dan lugar a los resultados operacionales y financieros que la empresa ha planeado obtener. Estos subsistemas están compuestos por gente, equipo, materiales y ambiente.

La organización necesita de estos cuatro elementos componentes o subsistemas por lo que siempre requieren especial atención en cada uno de ellos y cuando un riesgo no es controlado en cada una de las etapas de su generación, puede dañar a uno de ellos o todos juntos, como por ejemplo lo ocurrido en un incendio o una demanda judicial.

En los cuatro elementos mencionados existen riesgos específicos que se deben controlar en forma efectiva para que estos no produzcan pérdidas, estos riesgos tienen relación con la actividad específica de cada institución, ya que los riesgos de una empresa de transporte son diferentes a una institución de procuración de justicia, de servicios, metalmecánica, etc., aunque por supuesto existen riesgos comunes en todas las actividades. Estos riesgos específicos de cada actividad se llaman riesgos inherentes.

CONCEPTO DE RIESGO Y PERDIDA

Toda actividad conlleva un riesgo, ya que la actividad exenta de ello representa inmovilidad total. Pero aún así, si todos nos quedamos en casa sin hacer nada y se detuviera toda actividad productiva y de servicios, aún existiría el riesgo, no cabe duda que menores pero existirían, el riesgo cero no existe.

Entonces, debemos definir el riesgo como:

La probabilidad que un peligro (causa inminente de pérdida), existente en una actividad determinada durante un periodo definido, ocasione un incidente con consecuencias factibles de ser estimadas.

También lo podemos entender como, el potencial de pérdidas que existe asociado a una operación productiva, cuando cambian en forma no planeada las condiciones definidas como estándares para garantizar el funcionamiento de un proceso o del sistema productivo en su conjunto.

El riesgo incontrolado hace que el logro de los objetivos operacionales sea incierto.

Los riesgos en general, se pueden clasificar en riesgo puro y riesgo especulativo.

El riesgo especulativo es aquel riesgo en la cual existe la posibilidad de ganar o perder, como por ejemplo las apuestas o los juegos de azar. En cambio el riesgo puro es el que se da en la empresa y existe la posibilidad de perder o no perder pero jamás ganar.

El riesgo puro en la empresa a su vez se clasifica en:

- Riesgo inherente
- Riesgo puro
- Riesgo incorporado

El riesgo inherente Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad, por ejemplo los mostrados en la siguiente tabla.

| TIPO DE EMPRESA | PRINCIPALES RIESGOS INHERENTES |
|-----------------|--|
| Transporte | Choques, colisiones, volcamiento |
| Metalmecánica | Quemaduras, golpes, |
| Construcción | Caída distinto nivel, golpes, atrapamiento |
| Minería | Derrumbes, explosiones, caídas atrapamiento |
| Servicios | Choque, colisiones, lumbago, caídas |

El riesgo incorporado es aquel riesgo que no es propio de la actividad, sino que producto de conductas poco responsables de un trabajador, el que asume otros riesgos con objeto de conseguir algo que cree que es bueno para el y/o para la empresa, como por ejemplo ganar tiempo, terminar antes el trabajo para destacar, demostrar a sus compañeros que es mejor, etc.

Los siguientes son ejemplos de riesgos incorporados:

1.- Clavar con un alicate o llave y no con un martillo.

- 2.- Subir a un andamio sin amarrarse.
- 3.- Sacar la protección a un esmeril angular o amoladora.
- 4.- Levantar sin doblar las rodillas.
- 5.- Levantar o transportar sobrepeso.
- 6.- Transitar a exceso de velocidad.
- 7.- No reparar una falla mecánica de inmediato
- 8.- Trabajar en una máquina sin protección en las partes móviles

Los riesgos inherentes en una organización se deben controlar y/o eliminar los que sean posibles, ya que como estos están en directa relación con la actividad de la empresa si estos no lo asumen no puede existir. Los riesgos incorporados se deben eliminar de inmediato.

Cuando un riesgo se sale de nuestro control producen accidentes que provocan muertes, lesiones incapacitantes, daños a los equipos, materiales y/o medio ambiente. Todo esto resulta como pérdida para la empresa, ya que ocurrido un accidente la empresa debe:

- 1.- Contratar un nuevo trabajador y prepararlo para esa actividad.
- 2.- Redistribuir los trabajadores en el área.
- 3.- Perdidas de tiempo
- 4.- Aumentos de seguro
- 5.- Comprar o reparar la maquinaria y/o equipos
- 6.- Pago de indemnizaciones
- 7.- Pérdida de tiempo de los trabajadores involucrados en el accidente

Los accidentes producto de un riesgo incontrolado puede ser tan grande que pueden terminar en una empresa llevando a todos sus trabajadores a la cesantía.

En resumen: Accidente es una pérdida o es un suceso no deseado, que produce pérdidas.

El riesgo con mayor potencial de pérdidas es aquel que no se conoce.

¿ES EL PROGRAMA DE CONTROL DE RIESGOS UNA NECESIDAD EN LA ORGANIZACION?

Probablemente muchas personas se han preguntado

¿ Por qué hablar tanto acerca del control del riesgo o la prevención de riesgos?

¿ Por qué se deben realizar charlas operacionales diarias de cinco minutos?

¿Por qué se deben realizar charlas integrales semanales?

¿Por qué hay letreros y afiches de seguridad por toda la empresa?

¿Por qué se insiste tanto en que las normas de prevención de riesgos o seguridad son para cumplirlas?

¿Por qué, antes que un trabajador ingrese a la procuraduría debe asistir a una charla de inducción?

No cabe duda de que hay muchas razones detrás del programa de control efectivo de los riesgos operacionales. Una vez que hayamos hablado acerca de ellas durante unos minutos, creo que todos estaremos de acuerdo en que cada una de esas razones es muy valiosa.

Desde cualquier punto que se mire el control de riesgos es un buen negocio para la empresa, para los trabajadores, para sus familias y para la población en general.

Vamos a detenernos un minuto para destacar estos puntos, "control de riesgos es un buen negocio para todos". Los accidentes con frecuencia cuestan mucho más de lo que pensamos. Los equipos dañados son caros de reparar, a veces no se pueden reparar y hay que reemplazarlos. Cuando ocurre un accidente con lesiones casi todas las personas que se encuentran en la cercanía dejan de trabajar y tratan de ayudar a la persona lesionada, por lo cual la empresa pierde dinero ya que no se está realizando el trabajo normal.

A consecuencia de esto, un hombre o varios, tienen que trabajar horas extraordinarias para cumplir con la producción o el avance programado del departamento o área en donde laboraba la persona lesionada, que esta tendría que haber realizado.

También está el costo de entrenar a un nuevo trabajador que va a tomar el lugar del lesionado hasta que pueda regresar a su trabajo, si regresa algún día. Pero aún así este trabajador nuevo no va a tener la misma productividad que el trabajador lesionado por miedo o falta de experiencia. Del mismo modo el trabajador lesionado cuando vuelva a trabajar también necesitará un tiempo de acondicionamiento.

Con seguridad los accidentes cuestan dinero a la organización. Pero también cuesta dinero a los trabajadores. Los accidentes contribuyen también a la ineficiencia y a las pérdidas. No se puede tener un departamento o área donde se trabaje con mucha efectividad y donde la producción sea muy alta si ocurren con frecuencia accidentes que interrumpen el trabajo regular, lesionándose trabajadores entrenados que desempeñan una tarea difícil de ser realizada por un sustituto.

Con el programa de control de riesgos se consigue que prestemos un poco más de atención al ambiente de trabajo y a los peligros que lo rodean. Con esto se consigue más producción y más seguridad en el trabajo.

Una dependencia o entidad productiva en donde haya un programa de control de riesgos de primera clase es un buen lugar para trabajar.

Un trabajador podrá estar seguro que el control de los riesgos es importante para la empresa, si las máquinas están bien protegidas, con la mantención al día, hay buena luz, un diseño eficiente y un orden y limpieza mejor.

Si se realizan charlas, análisis de seguridad del trabajo, el administrador, director, jefe o gerente visita las distintas áreas de trabajo haciendo inspecciones de seguridad y contactos personales.

La persona que va a trabajar a ese lugar querrá contribuir a que la empresa siga siendo un lugar seguro donde trabajar. Los carteles, las charlas, los folletos, las miniguías y todo el material que se usa en los programas de prevención de riesgos, tendrán algún sentido para esa persona.

Finalmente un buen programa de control de riesgos ayuda a que la empresa sea más respetada en medio de la comunidad.

La familia de cada uno de los trabajadores podrá sentirse segura que no sólo ellos, sino también la empresa, están tratando de prevenir accidentes controlando los riesgos, para proteger su futuro.

En resumen con un efectivo control de riesgos se:

- Protege la integridad física de todos los trabajadores
- Logra reducir costos
- Protege y mantiene operativos los equipos, herramientas, materiales y ambiente de trabajo
- Se crea un clima de confianza y orgullo por la empresa y el trabajo

El programa de control de riesgos funciona en dos sentidos:

- Ofrece gente experta para asesorar cómo se pueden prevenir los accidentes,
- Ayuda a cada uno de los trabajadores a poner "una marca segura en todo lo que hacen" y en esa forma evitar lesiones tanto al propio trabajador como a sus compañeros.

Cuando estemos trabajando recordemos que el programa de control de riesgos puede resumirse en estas pocas palabras:

El mejor Prevencionista o encargado de seguridad que existe somos cada uno de nosotros.

VENTAJAS FUNDAMENTALES DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS/SEGURIDAD INDUSTRIAL

- 1.- Control de lesiones y enfermedades profesionales a los trabajadores
- 2.- Control de daños a los bienes de la empresa como instalaciones y materiales
- 3.- Menores costos de seguros e indemnizaciones
- 4.- Control en las pérdidas de tiempo
- 5.- Menor rotación de personal por ausencias al trabajo o licencias médicas
- 6.- No se pierde tiempo en cotizaciones para reemplazo de equipos
- 7.- Involucramiento, liderazgo, imagen.
- 8.- Continuidad del proceso normal de producción.

Ya hemos hablado del riesgos pero no como controlarlo, que debemos hacer, quién lo hace y como lo hace.

El programa personalizado es una calendarización o programación de actividades periódicas que cada miembro de la empresa debe realizar con objeto de mostrar su involucramiento o compromiso con el control del riesgo operacional, para finalmente hacer más rentable su trabajo y conocer en detalle aspectos fundamentales que sin este programa no podría conocerse. Además de esta manera la administración superior tiene absoluta certeza de lo que ocurre en ciertas áreas de la misma y fundamentalmente que áreas necesitan de su especial atención.

Estas actividades tienen directa relación con el cargo que ocupa el trabajador, así por ejemplo un gerente general tiene actividades distintas a los Gerentes de área, a los administradores, Jefes de área, supervisores, capataces, trabajadores, etc.

Cada empresa debe ajustar su propio programa personalizado de acuerdo a su estructura orgánica y objeto del negocio, sin olvidar que el objetivo final es el mismo.

ACTIVIDADES BÁSICAS DEL PROGRAMA

Todo programa personalizado debe tener las siguientes actividades como mínimo, las que necesariamente deben quedar registradas en los formularios respectivos:

- 1.- Reunión mensual de análisis: Esta reunión pretende analizar mes a mes la gestión y avance del programa personalizado para corregir, análisis de accidentes y/o pérdidas, controlar el cumplimiento de medidas correctivas, necesidades de capacitación, reorientar, felicitar, llamar la atención, etc. Necesariamente esta reunión debe quedar registrada en el formulario correspondiente. Se recomienda

realizarla una vez al mes antes del día 5 del mes siguiente al análisis. El responsable de la reunión es el directivo general o quien lo reemplace.

2.- Inspecciones de seguridad: Es una actividad operativa que se realiza de modo sistemático y permanente, realizadas por la supervisión o la alta dirección, con el objeto de detectar, analizar y controlar los riesgos incorporados a los equipos, el material y al ambiente que pueden afectar el funcionamiento de los procesos productivos, comprometiendo los resultados. La Inspección tiene por objeto fundamental verificar o inspeccionar condiciones subestándares de los equipos, maquinarias, herramientas, medio ambiente, etc., que puedan producir pérdidas.

3.- Observaciones de seguridad: Es una actividad operacional que se realiza en forma sistemática para verificar que las tareas se están desarrollando según los procedimientos vigentes, lo cual garantiza que no habrá pérdidas por daño físico a los recursos, menor producción, baja calidad, derroche, retraso o demora. Es la mejor forma de saber cómo las personas ejecutan sus tareas, debe ser realizada de manera personal y selectiva por el supervisor. La Observación tiene por objeto fundamental verificar u observar en terreno la conducta y actitud de los trabajadores hacia la seguridad.

4.- Contactos personales o grupales: Son pequeñas reuniones que la dirección superior y la supervisión a cargo realiza con los trabajadores en un área determinada de trabajo, para tratar un tema específico relacionado con la operación y la seguridad de la misma. El objeto fundamental es felicitar, corregir o confirmar procedimientos de trabajo, motivar, dar a conocer la política de seguridad, medio ambiente o calidad, etc.

5.- Charlas diarias de cinco minutos: Todos los días antes del inicio del trabajo cada supervisor o jefe de área se reunirá con su personal para analizar rápidamente las tareas del día, sus riesgos y sus formas de control, los elementos de seguridad que se usaran y cualquier aspecto importante del día. Esta charla es por departamento o área de trabajo.

6.- Charla integral semanal: Una vez a la semana todos los trabajadores recibirán una charla en que se tratará la misma materia para todo el personal. En esta charla se pueden tratar temas como las políticas de seguridad, calidad, medio ambiente, noticias, leyes o decretos, analizar un procedimiento de trabajo, felicitar, llamar a la cooperación, realizar seguimiento a las acciones correctivas, etc. El responsable de la charla es el Asesor de Prevención de Riesgos y/o el Jefe del área y deben participar la totalidad de los trabajadores de la empresa.

7.- Investigación de accidentes: Es una actividad preventiva tendiente a determinar causas de los accidentes, tomar acción para que estos no se repitan en el futuro. Para el control de los riesgos que produjeron la pérdida en la empresa, es fundamental que exista difusión de la investigación del accidente, en toda la empresa a modo de charla integral semanal. Esto tiene por objeto fundamental que el análisis del accidente permita un control de los riesgos por el personal que no estuvo involucrado en el accidente.

Periódicamente en encargado de seguridad de la organización deberá retirar los formularios de actividades realizadas.

Mensualmente se deberá realizar la estadística comparando lo programado con lo efectivamente realizado en el mes. Cuando el programa se ha realizado durante meses también se puede comparar la efectividad del mismo entre los distintos meses.

Además en este estudio es posible observar las acciones o áreas de trabajo que requieren mayor atención o cuales presentan mayor grado de riesgo o de seguridad.

También se pueden determinar acciones o condiciones que se puedan premiar por avances en el control de los riesgos.

III.- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La Norma BSI-OHSAS 18002:2000.

NMX-SAST-002-IMNC-2001

Sistemas de administración de seguridad y salud en el trabajo.

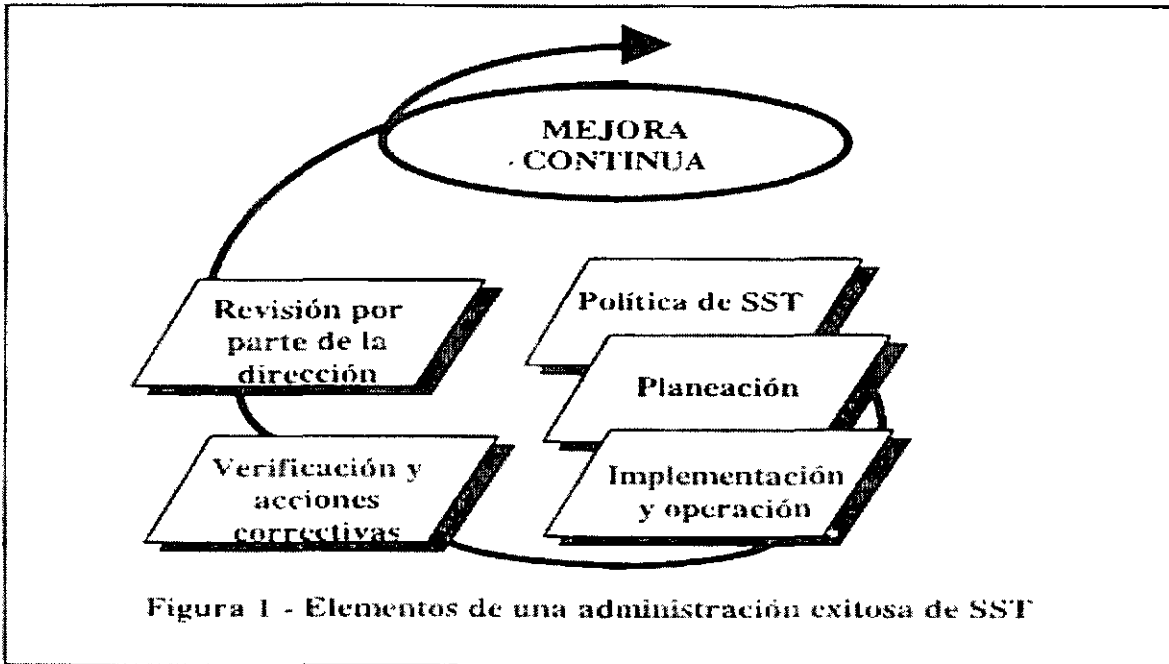
El elemento más importante del tema de responsabilidad Social en la Procuraduría General de la República es el personal que en ella trabaja, este elemento condiciona los niveles de productividad, es por ello que todas las funciones organizacionales que tienen que ver con el capital humano revisten primordial importancia.

Los apartados de seguridad, salud, prevención de riesgos, tienen una norma referencial de suma importancia, esta es la ISO 18001:2000

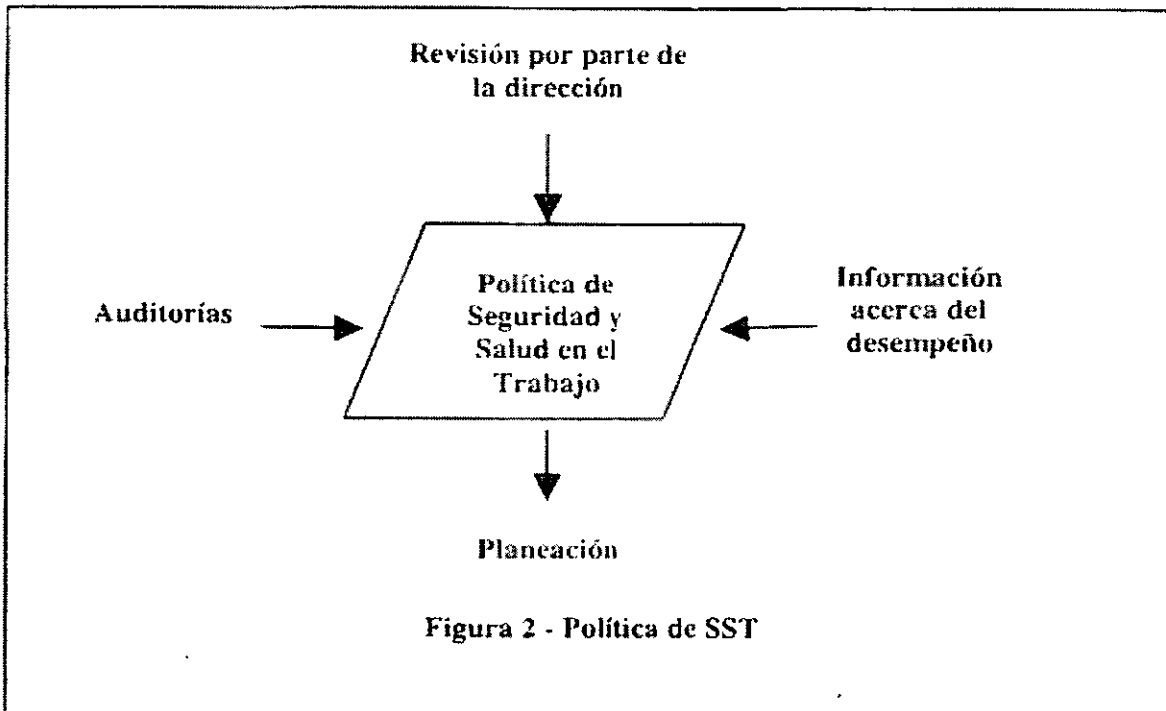
Esta norma tiene el objetivo de establecer los requisitos para desarrollar y aplicar un sistema de administración de seguridad y salud en el trabajo (SASST) en cualquier organización que desee:

- a) establecer un SASST para prevenir, eliminar o minimizar los riesgos a los que está expuesto el personal y otras partes interesadas;
- b) implementar, mantener y mejorar continuamente un SASST;
- c) asegurar la conformidad con su política establecida de SST ;
- d) demostrar dicha conformidad a otros;
- e) buscar la certificación/registro de su SASST por una organización externa; o
- f) hacer una autodeterminación y declaración de la conformidad con esta norma de SASST.

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

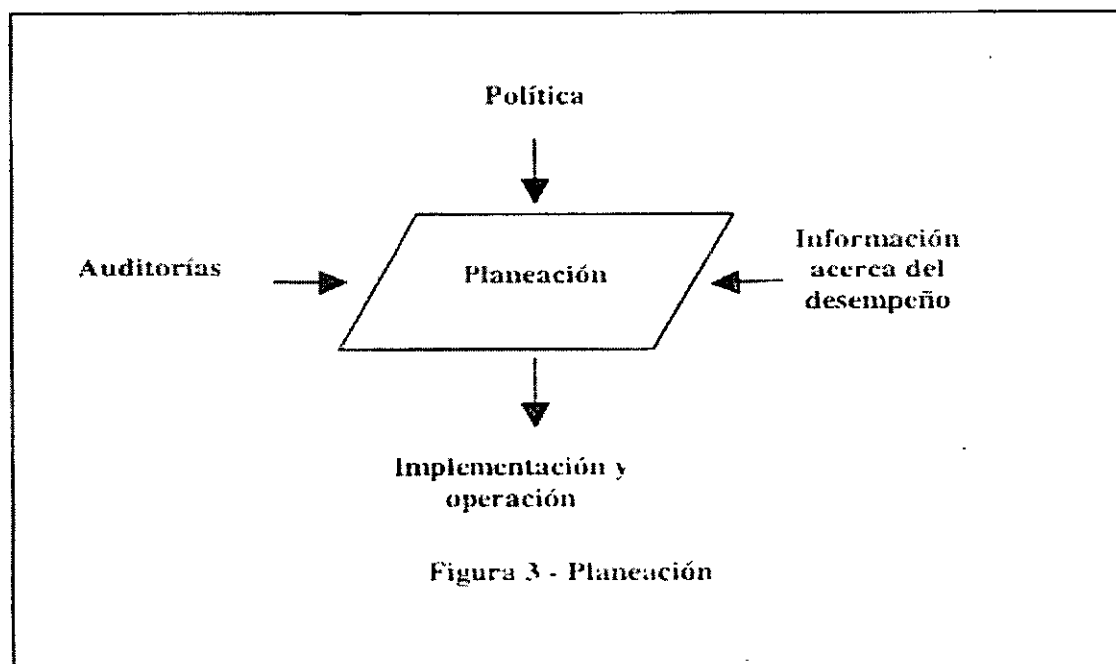


Debe haber una política de seguridad y salud en el trabajo definida por la alta dirección de la organización, que claramente establezca todos los objetivos y un compromiso para mejorar el desempeño de SST.

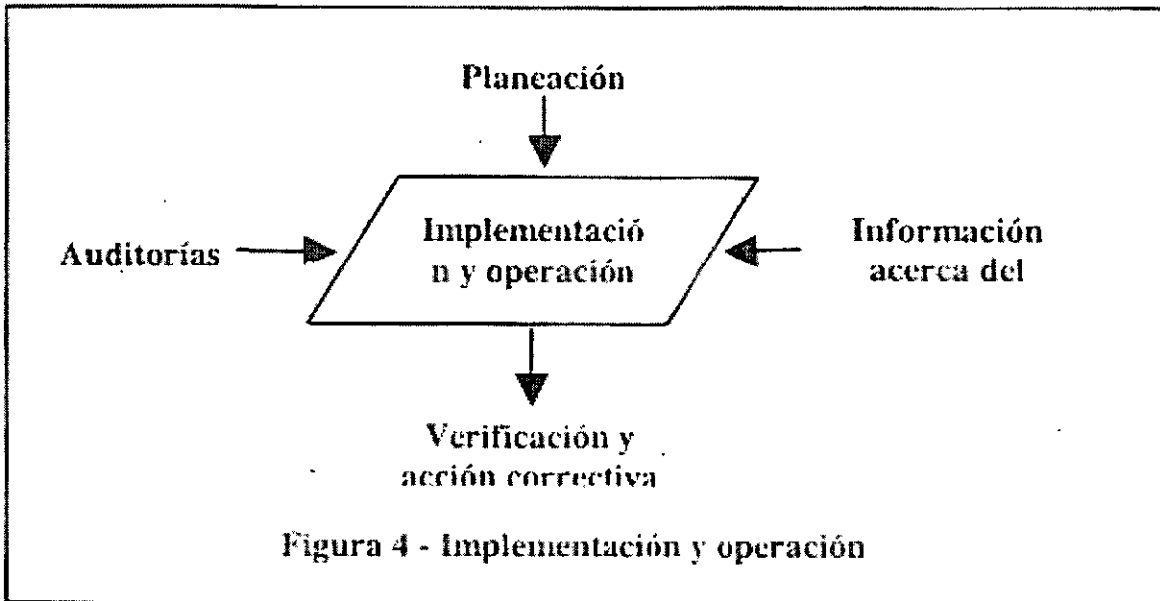
La política debe:

- a) ser apropiada a la naturaleza y al nivel de riesgos de SST en la organización;
- b) incluir el compromiso para la mejora continua;
- c) incluir un compromiso para cumplir al menos, con la legislación aplicable en materia de SST y con otros requisitos que adopte la organización;
- d) estar documentada, implementada y mantenida;
- é) ser comunicada a todo el personal con la intención de que conozcan y estén conscientes de sus obligaciones individuales de SST;
- f) estar disponible a las partes interesadas; y
- g) ser revisada periódicamente para asegurar que permanece vigente y apropiada para la organización.

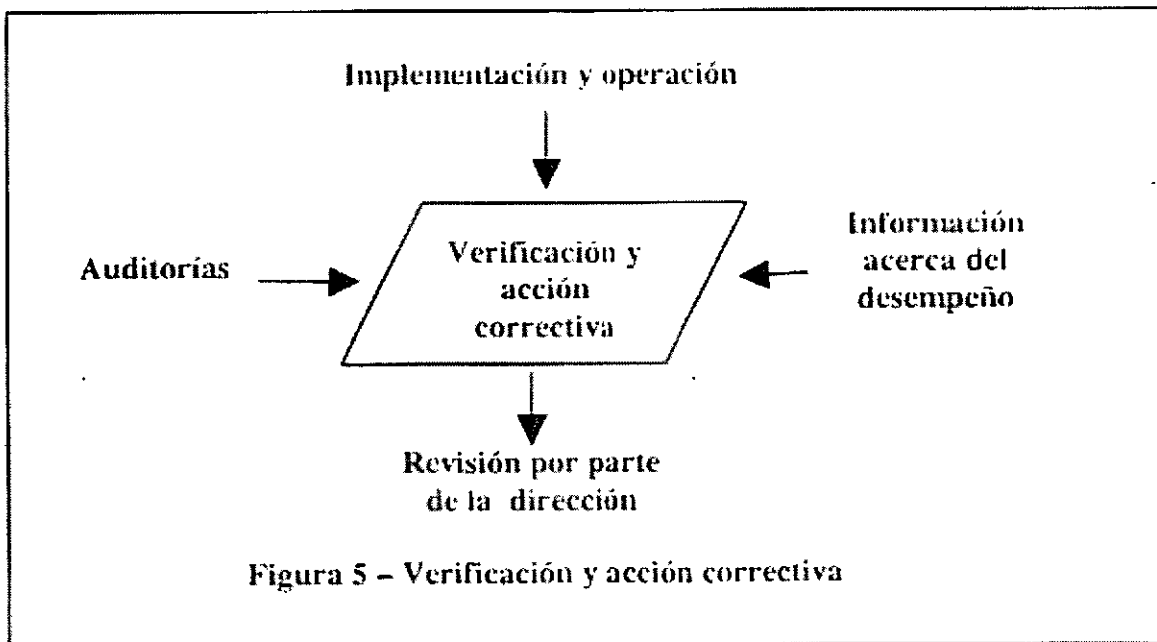
PLANEACIÓN



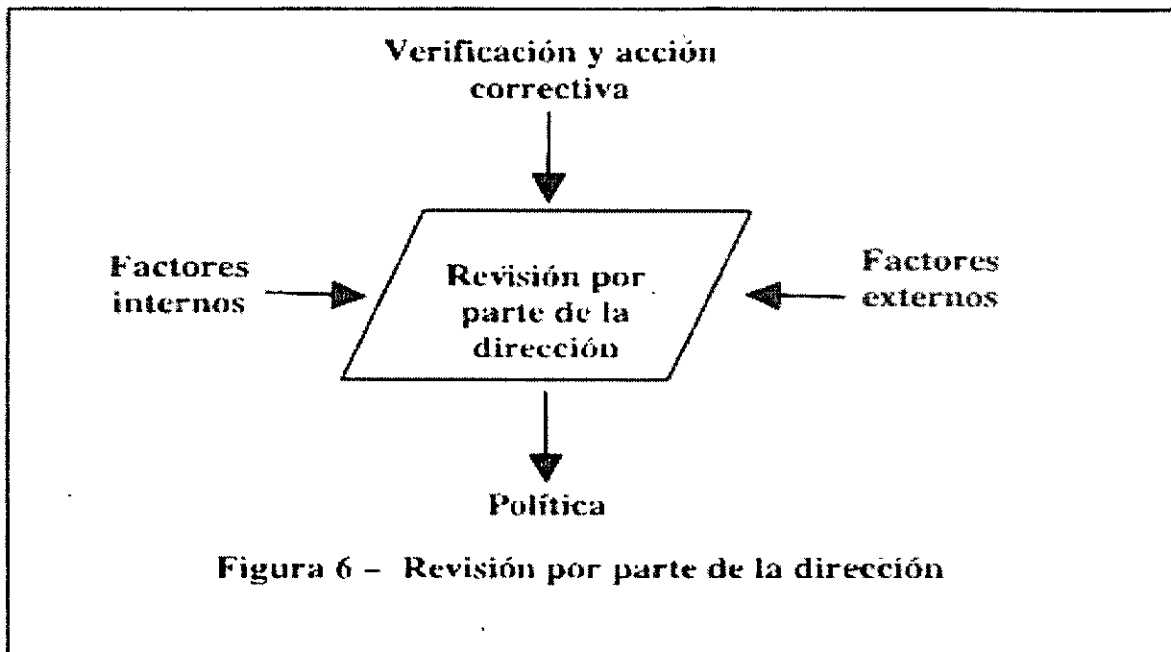
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN



VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA



REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCION



IV.- LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA COMO UNA INSTITUCION SOCIALMENTE RESPONSABLE.

La Procuraduría General de la República tiene un intenso trabajo en este sentido, veamos:
(P.G.R. Modelo de Calidad. Abril/2005)

Responsabilidad Social

Propósito

La Procuraduría General de la República consciente de su gran responsabilidad social, tiene como propósito crear valor para el desarrollo sustentable de su entorno, el bienestar de la comunidad y la promoción de una cultura de calidad, a través de un enfoque holístico que considera la prevención del delito, igualdad de derechos y atención a grupos vulnerables, así como comparaciones referenciales de mejores prácticas; orientadas todas ellas, al bienestar social y jurídico de la comunidad.

La Procuraduría considera en su enfoque estratégico la política de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, con el propósito de determinar planes operativos que permitan a través de la identificación de la cadena de valor Proveedor- Cliente - Proveedor, reducir el impacto ambiental negativo ocasionado por los productos y servicios que ofrece al cliente y ciudadano.

Implantación

A través de la administración de recursos materiales y presupuestales se lleva a cabo desde el 2001 la renovación del parque vehicular para contribuir al control de la contaminación ambiental. Adicionalmente, se desarrolla un Programa de Mantenimiento Preventivo a los sistemas hidroneumáticos y bombeo de agua, aire acondicionado, plomería y subestaciones eléctricas entre otros, con la finalidad de garantizar el aprovechamiento de los recursos de energía eléctrica y agua; dentro de este contexto, se sustituyeron lámparas y balastros por equipos ahorradores de energía. Así mismo, la Procuraduría ha impulsado el uso de correo electrónico y la digitalización de documentos, para disminuir el consumo de papel.

En el marco de la política de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, se identificaron los equipos, maquinaria y materiales susceptibles de ahorro, reciclaje y/o tratamiento, así como la racionalización del consumo de gasolina. También se ha fomentado la cultura de calidad encaminada al ahorro en energía, agua, papel y protección ecológica.

Asimismo, para mejorar la imagen de la Institución en el entorno, dentro del Programa Integral de Desarrollo Inmobiliario, destaca la adquisición del Centro de Investigaciones Federales, destinado para alojar en condiciones de seguridad y control, a las personas que por su condición legal se encuentran bajo vigilancia especial, cumpliendo con las normas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, así como la modernización de instalaciones del edificio principal, las delegaciones estatales y agencias del MPF.

Indicadores

1. Renovación del parque vehicular
2. Instalación de equipos ahorradores de energía
3. Eventos de cultura de educación ambiental

Compromiso con la Comunidad Propósito

La Procuraduría asume el compromiso de contribuir al bienestar social de la comunidad, a través de una cultura de prevención del delito, fomento a la igualdad de derechos con programas de equidad y género, así como atendiendo a grupos vulnerables y compartiendo sus mejores prácticas con la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia.

Implantación

A través de la información y el conocimiento organizacional, la Institución difunde la Cultura Organizacional de calidad irreversible, que impacta en los programas y procesos orientados al bienestar social, tales como el Programa de Equidad de Género y de Asuntos Indígenas, que propician la igualdad de derechos y la atención a grupos vulnerables.

La Procuraduría ha establecido a partir del 2001, el proceso integral de prevención del delito, sustentado en los 3 siguientes ejes:

Interinstitucionalidad; establece vínculos con otras instituciones a fin de ampliar la cobertura de los programas y fortalecer las acciones de prevención del delito y la farmacodependencia, con la finalidad de crear una cultura de legalidad e incorporar la participación de grupos representativos de la sociedad. Dentro de este contexto, han suscrito 126 convenios de colaboración: 48 en 2001; 59 en 2002 y 19 en 2003, en su mayoría con vigencia indefinida, ejemplo de ellos son los suscritos con la Sociedad Cooperativa de Trabajadores de Pascual S. C. L, Consejo Ciudadano de Seguridad Pública en Baja California, Sociedad Mexicana de Caricaturistas, Cámara Nacional de la Industria de la Televisión por Cable, todos ellos para promover la participación ciudadana en educación cívica, valores democráticos, fomento a la cultura de la denuncia y respeto a la legalidad, así como a la prevención del delito, la evaluación de las instituciones encargadas de la seguridad pública y la procuración de justicia.

Integralidad; asesoría y orientación legal en materia penal, civil, laboral, mercantil, agraria y administrativa, a través de correspondencia, vía telefónica, correo electrónico, o bien, de manera presencial, en beneficio de 24 mil 871 personas.

Participación ciudadana en los programas de prevención del delito, los cuales se realizan con la participación y patrocinio de la sociedad organizada, y se emprenden acciones conjuntas para prevenir, a través de campañas, foros (1,053 con 145 mil 426 asistentes) y cursos de capacitación de delitos, especialmente en materia de salud; se crean dentro de la comunidad agentes multiplicadores a los cuales se les ha impartido 608 cursos, con una participación de 42 mil 254 personas, quienes asumen el compromiso de reproducir la cultura de prevención en escuelas, centros de trabajo y comunidades.

A continuación se presentan los componentes del proceso de prevención del delito y servicios a la comunidad.

En materia de atención a grupos vulnerables, se ha desarrollado el Programa de Atención a indígenas, en dos vertientes: atención a detenidos presuntamente responsables y, en coordinación con el Instituto Nacional Indigenista, la traducción de los derechos de los detenidos a lenguas étnicas.

La Procuraduría ha integrado una Mesa de Justicia, Equidad y Género, con el propósito de establecer un espacio permanente e incluyente en todas sus áreas, que le permita permear e incorporar la visión de la diversidad y perspectiva de equidad y género como parte del desempeño de la procuración de justicia.

Así mismo comparte prácticas para favorecer la competitividad tanto con otras instituciones como con la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia. En el primer caso a través de la participación de alumnos en congresos internacionales, conferencias magistrales, telecursos y teleconferencias en investigación criminalística, atención a menores infractores, conservación del lugar de los hechos y bases biológicas de la violencia, entre otros. En el segundo caso, lo realiza compartiendo tecnología, información y realizando operativos conjuntos para el combate de los delitos del fuero común y federal, muestra de ello es el Sistema de Información Georeferenciada y Estadística Oportuna y el Registro de Servidores Públicos sujetos a investigación e inhabilitados por actos de corrupción.

Indicadores

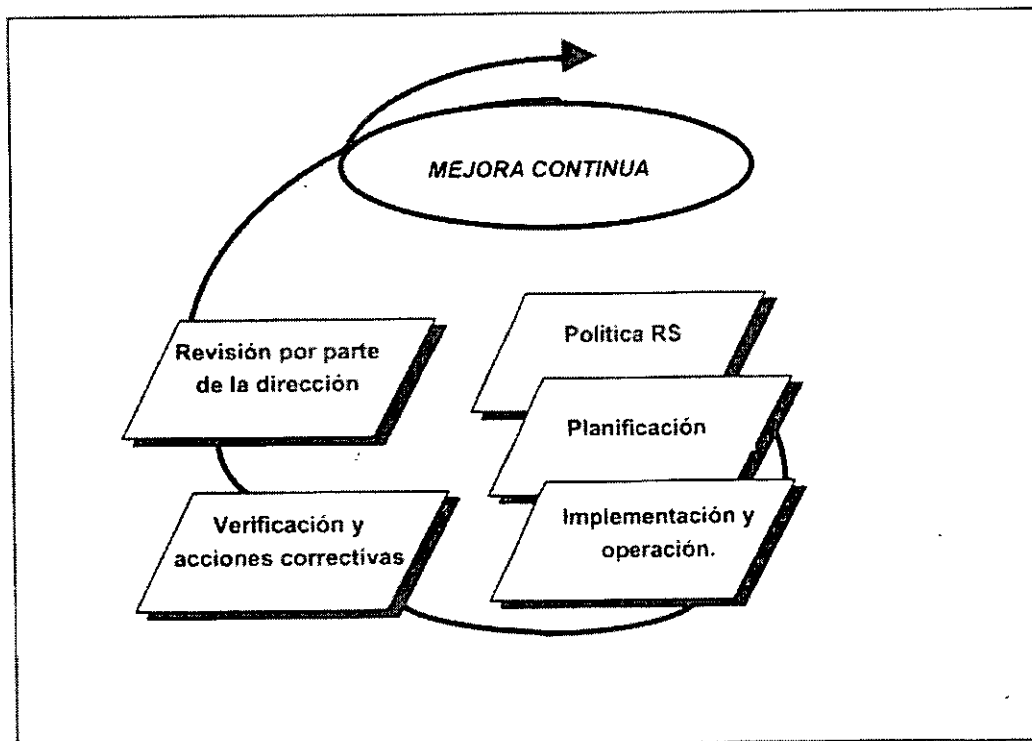
1. Convenios suscritos
2. Personas beneficiadas con asistencia y asesoría integral
3. Formación de Agentes Multiplicadores
4. Foros de participación ciudadana
5. Atención a grupos vulnerables

a).- La Norma NMX-SAST-OO4-INMC-2004.

Directrices para la implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

La Responsabilidad Social es un compromiso continuo de una Organización en las preocupaciones sociales más allá de los señalamientos legales, a comportarse de manera ética y contribuir al bien común y al desarrollo económico de la sociedad, respetando el entorno y mejorando la calidad de vida del personal y sus familias.

INTERRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.



Política de responsabilidad social

La alta dirección debería definir la política de responsabilidad social que incluya:

- a) un compromiso con sus valores, incluyendo la prevención de actos de discriminación, corrupción y cohecho;
- b) un compromiso con la mejora continua y el desarrollo sostenible;

La política debería ser comunicada, entendida, implementada y adoptada por todos los integrantes de la organización y debería estar disponible para las partes interesadas que así lo soliciten, así como ser el marco de referencia para el establecimiento de objetivos y metas.

Esta norma incluye en términos generales los siguientes acápites:

Planificación.

Identificación de aspectos e impactos de responsabilidad social.

Requisitos legales y otros.

Objetivos

Programa de Responsabilidad Social.

Implementación y Operación.

Estructura y Responsabilidad.

Representantes de la Organización.

Formación, toma de conciencia y competencia.

Consulta y comunicación

Documentación

Manual de responsabilidad social.

Procedimientos.

Control de la Documentación

Control de operación

Medidas anticorrupción.

Rentabilidad.

Preparación a respuesta de emergencias.

Verificación t acción correctiva.
Medición y vigilancia del desempeño.
Acciones correctivas y preventivas.
Registros.
Auditoria.

Revisión por la Dirección

BIBLIOGRAFÍA

Archier, Georges, y Seriey, Hervé. "la Empresa del Tercer Tipo. Una nueva concepción de la Empresa" Edit. Planeta.

Beck, Ulrich, "Un Nuevo Mundo Feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización" Edit. Paidós.

Cannon, T. "La Responsabilidad de la Empresa" Edit. Folio.

Drucker, Peter F. "Las Nuevas Realidades" Edit. Edhasa.

Etzioni, Amitai. "La Tercera Vía. Hacia una buena Sociedad. Propuestas desde el Comunitarismo" Edit. Trotta.

Galbraith, John K. "La Cultura de la Satisfacción" Edit. Ariel.

Giddens, Anthony. "Consecuencias de la Modernidad" Edit. Alianza,

Haberlas, Jurgen. "Problemas de legitimación en el Capitalismo Tardío" Edit. Amorrortu.

Touraine, Alian. "La Sociedad Post-Industrial" Edit. Ariel.

Velazco, Roberto. "Los Economistas en su Laberinto" Edit. Taurus.

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley federal del Trabajo.

Ley General del Equilibrio Ecológico y protección al Ambiente.

Ley del ISSSTE.

Ley del Seguro Social.

Códigos Penales (Federal y estatal).

Programa para la transparencia y el Combate a la Corrupción.

Ley general de Desarrollo Social.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Convenio de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños.