

Auditoria Interna
Informe Definitivo
Evaluación de la Salud y Seguridad Ocupacional
Institucional
AIRI-21-2020
Setiembre, 2020

Tabla de Contenido

I.	Resumen Ejecutivo	3
II.	Resumen de hallazgos	4
A.	La Política de Salud y Seguridad Ocupacional es insuficiente en cuanto a aspectos normativos.....	5
B.	Insuficiencia de los mecanismos de control en la formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional.....	6
C.	No se cuenta con una oficina o dependencia responsable de la Salud y SO acorde con lo que establece el Código de Trabajo.....	8
D.	Débil participación del equipo de Salud y Seguridad Ocupacional en los procesos de remodelación o mejoras de edificios	9
E.	Inexistencia de un proceso de seguimiento de la UBIP para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones técnicas de Salud y SO	10
F.	Inconsistencias en la gestión de las Comisiones de Salud Ocupacional	11
G.	Deficiencias de control en el proceso de asignación, traslados y cambios de Brigadistas	13
H.	Desmejora en el nivel de madurez en la ejecución de simulacros a nivel institucional sin evidencia de análisis.....	15
I.	No remisión del informe anual sobre accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo Salud Ocupacional-MTSS	16
III.	Equipo de Auditoria	17
IV.	Anexos.....	18

I. Resumen Ejecutivo

Objetivo General	Evaluar la gestión del proceso de salud y seguridad ocupacional en las nuevas instalaciones producto del proceso de reforzamiento del edificio Metropolitano, para determinar su eficiencia y eficacia.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluar el proceso de preparación, ejecución e implementación de los traslados de oficinas, para determinar el cumplimiento de la normativa interna de salud y seguridad ocupacional, así como su suficiencia con respecto a la normativa externa.✓ Evaluar la fiscalización del contrato asociado a los servicios en salud ocupacional al Banco, para determinar el cumplimiento del objeto contractual.
Alcance	Del 01 de enero del 2019 al 29 de febrero del 2020, ampliándose en los casos que se considere necesario.
Comunicación verbal de los resultados	<p>A través de reunión virtual, celebrada el 30 de setiembre 2020, se procedió al análisis, discusión y aceptación de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe AF-290-2020 "Evaluación del Proceso de Salud y Seguridad Ocupacional", remitidas tanto a la Dirección de Capital Humano como la Unidad de Bienestar al Personal en presencia de la MBA. Graciela Vargas Castillo, directora de la Dirección de Capital Humano, Licda. Francis Berger Castro, jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Lic. Mauricio Flores Pizarro y el Bachiller Jaime Morera Vega, ambos funcionarios de la UBIP y por parte de la Auditoría Interna MBA. Grettel Alpízar Rojas, Directora Auditoria Financiera, Licda. Sylvia Elena Borbón Vilchez, Supervisora y MBA. Karla Corella Hidalgo, Auditora encargada.</p> <p>El Acta de Discusión será remitida de manera posterior. En la minuta de discusión se consigna que las fechas de cumplimiento, se darán dentro del plazo de 10 días hábiles posteriores a la emisión de este informe definitivo.</p>
Conclusión	La gestión del proceso de salud y seguridad ocupacional en las nuevas instalaciones producto del reforzamiento del edificio metropolitano no fue eficiente, eficaz, ni suficiente con respecto al cumplimiento de lo que dicta tanto la normativa interna como externa. Entre los incumplimientos está que, en el proceso de preparación para el traslado de oficinas, no se realizó la revisión previa de los planos, no se conformaron las comisiones de salud ocupacional para los 7 edificios de soporte (entre estos Edificio La Uruca, Panasonic, Tournon), y ausencia del seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones técnicas emitidas en salud y seguridad ocupacional.

Por otra parte, el marco general de actuación en esta materia, que lo constituye la Política de salud y seguridad ocupacional que se encuentra desactualizada desde el 2017 y no cumple con todos los aspectos que dicta la normativa externa al no traducirse en acciones de cumplimiento como asignar y documentar, funciones y responsabilidades a todos los niveles de la organización en materia de salud ocupacional y no es promovida a todo el personal de la entidad.

Por último, en cuanto a la fiscalización que ejecuta la Unidad de Bienestar al Personal sobre el contrato asociado a los servicios en salud ocupacional al Banco, se identificaron debilidades de control que fueron puestas a conocimiento de la Administración a través de la emisión del memorando definido AF-229-2020.

 Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
			✓	

II. Resumen de hallazgos

Calificación de riesgo:	Alto	Medio	Bajo
-------------------------	------	-------	------

Núm.	Hallazgo	Riesgo
A	La Política de Salud y Seguridad Ocupacional es insuficiente en cuanto a aspectos normativos	Medio
B	Insuficiencia de los mecanismos de control en la formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional	Medio
C	No se cuenta con una oficina o dependencia responsable de la Salud y SO acorde con lo que establece el Código de Trabajo	Medio
D	Débil participación del equipo de Salud y Seguridad Ocupacional en los procesos de remodelación o mejoras de edificios	Medio
E	Inexistencia de un proceso de seguimiento de la UBIP para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones técnicas de Salud y SO	Bajo
F	Inconsistencias en la gestión de las Comisiones de Salud Ocupacional	Bajo
G	Deficiencias de control en el proceso de asignación, traslados y cambios de Brigadistas	Bajo
H	Desmejora en el nivel de madurez en la ejecución de simulacros a nivel institucional sin evidencia de análisis	Bajo
I	No remisión del informe anual sobre accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo Salud Ocupacional-MTSS	Bajo

Observaciones y Recomendaciones

A. La Política de Salud y Seguridad Ocupacional es insuficiente en cuanto a aspectos normativos

La Política Salud y Seguridad Ocupacional que mantiene el Banco, es insuficiente respecto de los siguientes elementos:

- No se ha traducido en acciones de cumplimiento, que considere actividades como:
 - Asignar y documentar en materia de salud ocupacional, funciones y responsabilidades a todos los niveles de la organización.
 - Definir normas y procedimientos seguros de trabajo dentro de las tareas ordinarias, en cada una de las operaciones del Banco.
 - Disponer y mantener en divulgación constante las normas legales o reglamentarias vigentes, en materia de salud ocupacional.
 - Facilitar los recursos humanos, técnicos, económicos para cumplir en forma eficaz y eficiente con el programa de salud ocupacional.
 - Canales de comunicación necesarios para divulgar y promover la política de salud ocupacional.

Lo anterior incumple lo indicado en el artículo 5. Estrategia de intervención de la Guía para la elaboración del Programa de Salud Ocupacional-MTTS la cual menciona que la política debe traducirse en acciones de cumplimiento, como las indicadas en el párrafo anterior.

- Fue aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo JDN-5517-Acd-867-2017-Art-9 del 06 de diciembre 2017, sin embargo, a la fecha no se ha revisado y actualizado, con lo que se incumple lo indicado en artículo 4. Política, de la Guía para la elaboración del Programa de Salud Ocupacional-MTTS, el cual señala que la política debe revisarse periódicamente para asegurar que sigue siendo adecuada para la organización, además que será publicada y difundida a todo el personal, para obtener así su cooperación y participación, siguiendo el ejemplo manifestado y demostrado por la alta gerencia.

Lo anterior, es consecuencia de un débil compromiso por la Alta Dirección con la materia de salud y seguridad ocupacional, así como una omisión a la normativa externa vigente por parte de la Dirección de Capital Humano, en cuanto a la revisión, actualización y comunicación periódica de la Política de Salud y Seguridad Ocupacional a toda la entidad.

Esta situación dificulta el asegurar que la entidad gestiona la materia de salud y seguridad ocupacional con los elementos mínimos requeridos y por ende se puede ver afectada la capacidad de reacción ante posibles emergencias o sucesos de vulnerabilidad que a su vez pueden conducir a pérdidas patrimoniales, vidas humanas y/o lesiones tanto de funcionarios como de clientes.

Recomendación**Para: Dirección de Capital Humano**

1. Revisar, actualizar, enviar a aprobación, publicar y difundir la política salud y seguridad ocupacional a toda la entidad, verificando que se contemplen los aspectos requeridos por la normativa externa, entre los cuáles se tiene:
 - Asignar y documentar en materia de salud ocupacional, funciones y responsabilidades a todos los niveles de la organización.
 - Definir normas y procedimientos seguros de trabajo dentro de las tareas ordinarias, en cada una de las operaciones del Banco.
 - Disponer y mantener en divulgación constante las normas legales o reglamentarias vigentes, en materia de salud ocupacional.
 - Facilitar los recursos humanos, técnicos, económicos para cumplir en forma eficaz y eficiente con el programa de salud ocupacional.
 - Canales de comunicación necesarios para divulgar y promover la política de salud ocupacional.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI**

B. Insuficiencia de los mecanismos de control en la formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional

Los mecanismos de control definidos en las etapas de formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional son insuficientes, lo cual se evidencia en los siguientes aspectos:

a) Etapa de formulación:

- Para el contenido del programa no se utilizan los resultados de los diagnósticos de riesgo físico-ambientales que realiza la empresa FUTURIS y el equipo de Salud y Seguridad Ocupacional de la entidad, incumpliendo lo que establece la Guía para la elaboración del programa de salud ocupacional emitido Consejo de Salud Ocupacional-Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (en adelante CSO-MTSS), apartado 6. Medidas de prevención y protección, de que el contenido del programa de salud ocupacional debe ser congruente, con los resultados de estimación de riesgos y carga de trabajo obtenidos en el diagnóstico.
- El programa no se encuentra disponible en cada centro de trabajo, para cuando así lo soliciten las autoridades competentes (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros), lo cual incumple lo indicado en el apartado 1 de la Guía para la elaboración del programa de salud ocupacional emitido por el CSO-MTSS, que establece que el programa de Salud Ocupacional debe estar disponible en cada oficina.
- No se informó a las Comisiones de Salud Ocupacional de las oficinas, sobre la existencia del programa, lo cual es contrario a lo que regula el Decreto N°39408-MTSS en su artículo 8 inciso g, de la obligación del patrono de la entidad, de informar el plan de salud ocupacional de la empresa a las comisiones.

- El programa y planes de seguridad ocupacional son aprobados por la Dirección de Capital Humano, sin embargo la norma externa solicita que sea la persona empleadora, recayendo esta responsabilidad en la Gerencia General Corporativa, el cual no ha definido la responsabilidad de esta aprobación, por lo que incumple con lo establecido en el artículo No.9 inciso b del Decreto No.39408 que señala como obligación del patrono que ocupe permanentemente más de cincuenta personas trabajadoras, el aprobar los programas y planes de salud ocupacional en su empresa o institución, que sean sometidas a su conocimiento por la persona encargada de la oficina.

b) Etapa de ejecución:

- No se establecen los requerimientos de recursos para la ejecución de las diferentes actividades propuestas dentro del programa, como, por ejemplo: los recursos que se van a necesitar ya sean humanos, técnicos, económicos, materiales, organizativos, para ejecutar las acciones, lo anterior, incumple el punto 9. Formulación del Plan de Trabajo (Cronograma de ejecución) de la Guía para la elaboración del Programa de Salud Ocupacional-MTSS que indica que en el cronograma de ejecución del programa salud ocupacional, es conveniente identificar qué clase de recursos vamos a necesitar, ya sean humanos, técnicos, económicos, materiales, organizativos, para ejecutar las acciones.

Las situaciones expuestas se originan por la ausencia de normativa interna que regule las etapas de formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la entidad, además por la inobservancia de la normativa externa aplicable acerca de los elementos mínimos requeridos con relación al programa de salud ocupacional, entre estos la definición de fechas de cumplimiento según nivel de peligrosidad de la condición analizada, definición de periodicidad de revisión, seguimiento y actualización, por parte de la Unidad de Bienestar al Personal, así como que la Gerencia General Corporativa, como persona empleadora, defina quién es el responsable de aprobar el programa y planes de salud ocupacional, en la entidad.

Lo anterior, dificulta medir la efectividad de la gestión de salud y seguridad ocupacional en el área y la oportunidad en la toma de decisiones en el desarrollo de las actividades que se realizan para minimizar los riesgos en la salud humana.

Recomendación

Para: Dirección de Capital Humano

2. Establecer, documentar e implementar el proceso que regula las etapas de formulación y ejecución del Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la entidad, así como los mecanismos de control necesarios para garantizar que el Programa de Salud Ocupacional cuente con todos los elementos que dicta la normativa externa, tales como:
 - Consideración de los estudios de riesgos físico-ambientales para la definición del programa y sus actividades.

- Sea comunicado a las Comisiones de Salud.
- Se definan los requerimientos de recursos.
- Definición de fechas de cumplimiento según nivel de peligrosidad de la condición analizada.
- Definición de periodicidad de revisión, seguimiento y actualización.
- Coordinar con la Gerencia General Corporativa, para definir si la aprobación del programa de salud ocupacional estará a cargo de la Dirección de Capital Humano o de la Gerencia General.

Lo anterior, con el fin de medir la efectividad de la gestión de salud y seguridad ocupacional a nivel institucional y se cumpla con lo que dicta la normativa externa aplicable.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI**

C. No se cuenta con una oficina o dependencia responsable de la Salud y SO acorde con lo que establece el Código de Trabajo

En el BPDC las actividades asociadas a salud y seguridad ocupacional están a cargo de 2 funcionarios que pertenecen a la Unidad de Bienestar al Personal (UBIP), área que forma parte de la Dirección de Capital Humano. Adicionalmente, esos funcionarios son los que atienden los servicios de asesoría en salud y seguridad ocupacional de 3 sociedades¹ del conglomerado, que no tienen personal o áreas en esa materia, por lo que optaron por suscribir contratos con el BPDC (ver detalle en **Anexo 1**).

Ello es contrario a lo que establece el Código de Trabajo, que en el artículo 300 señala que toda empresa que ocupe, permanentemente, más de cincuenta trabajadores está obligada a mantener una oficina o departamento de salud ocupacional.

Lo anterior, se origina por una omisión de la administración, que ha considerado que es suficiente contar solamente con dos funcionarios especialistas en Salud Ocupacional dentro de la Unidad de Bienestar al Personal, sin embargo, ese criterio no está documentado ni cuenta con un análisis de la Dirección de Consultoría Jurídica u otras instancias que lo respalden.

La situación descrita no permite posicionar de una manera eficiente y efectiva la materia de salud y seguridad ocupacional provocando riesgos adicionales que impacten en la seguridad humana y expone a la institución y sus subsidiarias a enfrentar procesos judiciales, siendo que estas omisiones constituyen faltas que pueden tener responsabilidad civil o penal, siendo sancionados con multas, que oscilan de 1 a 3 salarios base mensuales a otro rango de 20 a 23 salarios base mensuales según lo establecido en el artículo 398 del Código de Trabajo vigente.

¹ Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión y Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

Recomendación**Para: Dirección de Capital Humano**

3. Realizar el análisis respectivo, considerando criterios técnicos y jurídicos para verificar si la forma en que está estructurado el tema de salud ocupacional para el banco y las sociedades del conglomerado cumple con la normativa externa (Código de trabajo, Decreto 39408, normativa del Consejo de Salud Ocupacional del MTSS).

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI**

D. Débil participación del equipo de Salud y Seguridad Ocupacional en los procesos de remodelación o mejoras de edificios

De los 10 edificios a los que fue trasladado personal producto del reforzamiento del Edificio Metropolitano, se identificó:

- En 3² casos no se tiene evidencia de que el personal de la Unidad de Bienestar al Personal (UBIP) haya realizado la revisión previa a la remodelación o mejora del edificio o haya revisado los planos.
- En 4³ casos, se evidencia que solamente se revisaron las ubicaciones de extintores y zonas de seguridad, cuando el edificio ya había sido ocupado.
- En 1 caso, Edificio La Uruca, se realizaron 2 visitas previas, 01 marzo y 22 noviembre 2019, en las cuales quedaron pendientes de revisar las mediciones de la iluminación, la instalación de estaciones manuales contra incendios, temperatura una vez concluido el proceso de traslado y el edificio estuviera ocupado y la revisión general de las áreas de JDN, Gerencia General y Archivo Central cerca del término, sin embargo, no se realizó la visita posterior por parte del equipo de SO para valorar estos aspectos pendientes.

Con lo anterior, se incumple con el procedimiento interno "Actualización Salud Ocupacional de diagnósticos de riesgos generales por puestos de trabajo actuales y nuevos, mapeos de riesgos y planes de emergencias", / UBIP-PROC-04-GE/Versión:09/ Fecha: agosto 2019, puntos 7 y 8 que establecen que en la apertura de nuevos centros de trabajo, remodelaciones u ampliaciones centros de trabajo actuales, la División Gestión de la Infraestructura debe solicitar a la UBIP, la revisión de los planos de los nuevos locales de centros de trabajo, a fin de revisar en los mismos, aspectos normativos en Salud Ocupacional, y que el equipo en Salud Ocupacional, verifica que el nuevo centro de trabajo cuente con los aspectos generales en cumplimiento al Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo, y si es necesario, programar las visitas e inspecciones en sitio a fin de validar el cumplimiento.

² Edificio BP Total Paseo Colón (División de Atención al Cliente y Área de Venta de Bienes), Edificio San Pedro (Asamblea de Trabajadores) y Edificio Mata Redonda (Dirección de Soporte Administrativo).

³ Edificio Tournon (Dirección de Gestión), Pavas Oficentro 104 (División Seguridad Funcional y Dirección de Soporte al Negocio), 4 piso Edificio BPT Moravia (Dirección de Canales y División de Gestión de Activos Crediticios) y 4 Piso Mall San Pedro (Dirección de Soporte Administrativo).

Asimismo, se incumple lo dispuesto en el artículo 38 del Decreto No.39408-MTSS, en el cual se indica, en el inciso f), que es función de la oficina de salud ocupacional el realizar estudios o participar en el diseño sobre las condiciones de nuevas instalaciones, acondicionamiento y remodelación de la Empresa o Institución, así como participar en el diseño y ejecución de los nuevos procesos de trabajo.

Dicha situación se origina en una desatención de la normativa externa e interna, así como la inexistencia de mecanismos de control para asegurarse el cumplimiento de las responsabilidades y coordinación de las áreas involucradas, la definición de sus respectivos roles, la definición de entregables de la revisión y de las correcciones a realizar, entre otros.

Lo anterior puede derivar en que se cuente con edificios que no cumplan con las normas de seguridad y salud ocupacional, exponiendo el patrimonio y las vidas de los funcionarios y clientes y/o gastos adicionales por cambios y remodelaciones posteriores.

Recomendación

Para: Unidad de Bienestar al Personal

4. Definir e incorporar en la normativa interna existente, los mecanismos de control, roles y responsabilidades de coordinación de las áreas involucradas, la definición de entregables y la periodicidad de las revisiones realizadas por equipo de salud y seguridad ocupacional, así como de los entregables de la División de Infraestructura, en los procesos de remodelación o mejoras de edificios.

Lo anterior con el objetivo de asegurar el control integral de los riesgos desde su fase inicial, así como la coordinación que debe existir entre las áreas que participan en el proceso, hasta la corrección de los riesgos identificados, todo en acatamiento con lo que dicta la normativa existente.

Fecha cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Medio	TR:CI
----------------------------	-------------------------------	--------------

E. Inexistencia de un proceso de seguimiento de la UBIP para verificar el cumplimiento de sus recomendaciones técnicas de Salud y SO

Durante el periodo de 2017 a 2020, la UBIP emitió 669 recomendaciones dirigidas a Infraestructura (627 de estudios físicos ambientales, entre estos aspectos de iluminación por debajo del límite normativo, anclajes de elementos como camillas de emergencias, reparación de instalaciones eléctricas por riesgo de sobrecargas, reparaciones pasamanos y antideslizantes, rotulación, ruta de evacuación, etc. (ver ejemplos en **Anexo 2**) y 42 por temas asociados a la ejecución de simulacros, no obstante, para el 72%, no existe evidencia del seguimiento realizado y/o del cumplimiento de estas, siendo que la División de Infraestructura no está reportando a la UBIP el informe anual o seguimiento de los riesgos atendidos o corregidos.

Lo anterior, incumple el procedimiento UBIP-PROC-04-GE "Actualización Salud Ocupacional de diagnósticos de riesgos generales por puestos de trabajo actuales y nuevos, mapeos de riesgos y planes de emergencia" que en su punto 9 que requiere que la División de Gestión de la Infraestructura, remita a la UBIP, una vez al año un informe anual o seguimiento de los riesgos atendidos o corregidos.

Con esta actuación también se incumple el Decreto No.39408 "Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional", en su artículo 9, inciso d) que señala como obligación del patrono de atender las recomendaciones e informes, emitidos por el equipo de salud y seguridad ocupacional.

Dicha situación ocurre debido a que:

- La UBIP no mantenía un control y verificación de las recomendaciones que se emiten, siendo que no está previsto en la normativa; éste se empezó a elaborar cuando estábamos en el proceso de la auditoría.
- La UBIP, como segundo mecanismo de control no está requiriendo a la División de Gestión de la Infraestructura que entregue el informe anual previsto en la normativa interna ni comunica a instancias superiores dichos incumplimientos.

Todo lo anterior, puede provocar la materialización de eventos que podrían afectar la integridad de funcionarios, como incendio, lesiones físicas a colaboradores o clientes, así como afectación a la imagen institucional.

Recomendación

Para: Unidad de Bienestar al Personal

5. Establecer, implementar, documentar y comunicar un proceso de seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones técnicas en materia de salud y seguridad ocupacional que emite la UBIP, en el cual se definan las responsabilidades de las áreas a cargo de las recomendaciones técnicas, así como los mecanismos de control y fechas de cumplimiento para garantizar su atención en tiempo y forma, a fin de mitigar los riesgos detectados, como el cierre del ciclo del seguimiento. Asimismo, que, en caso de incumplimientos, se definan los mecanismos de escalamiento oportuno a las instancias superiores.

Fecha cumplimiento:

Nivel de Riesgo: Bajo

TR: CI

F. Inconsistencias en la gestión de las Comisiones de Salud Ocupacional

Al revisar la base de datos de las comisiones de salud ocupacional, actualizada a junio 2020, así como a través de una entrevista aplicada a una muestra de 24 comisiones de un total de 74, se detectaron las siguientes situaciones:

- Existen 8⁴ comisiones, que no capacitan a sus miembros en materia de salud ocupacional por lo menos 1 vez al año, incumpliendo el Decreto No.39408 en el artículo 8 inciso e), el cual señala como obligación del patrono la de capacitar a los miembros de las comisiones como mínimo una vez al año, en materia de salud ocupacional.
- Existen 5⁵ comisiones, que no elaboraron el informe anual de las acciones desarrolladas por ellas, utilizando el formato propuesto por el Consejo Salud Ocupacional-MTSS, lo que va en contraposición con lo señalado por el Decreto No.39408-MTSS en su artículo 19 inciso g) sobre la función que tiene la comisión de salud ocupacional en elaborar el informe anual utilizando el formato definido por el Consejo.
- En el centro de trabajo "Banca Fácil" no se ha realizado el diagnóstico de riesgos generales por puesto de trabajo actuales y nuevos, mapeos de riesgo y plan de emergencia, por parte de la UBIP o de empresa externa FUTURIS, lo que incumple con lo señalado en la norma general del procedimiento UBIP-PROC-04-GE"Actualización Salud Ocupacional de diagnósticos de riesgos generales por puestos de trabajo actuales y nuevos, mapeos de riesgos y planes de emergencias", sobre el deber de actualizar los diagnósticos y planes de emergencias de los centros de trabajo.
- Existen 5⁶ oficinas conformadas con 10 colaboradores en su centro de trabajo, que no cuentan con una comisión en salud ocupacional, así como los 7⁷ edificios soporte, en donde no se evidencia la existencia de una comisión salud ocupacional, lo cual es requerido como una obligación del patrono, al ser un centro de trabajo que tiene 10 personas trabajadoras, según lo señalado en el Decreto No.39408-MTSS, artículo 8.

Dichas situaciones se originan por la ausencia de mecanismos de control y supervisión adecuada por parte de la UBIP sobre la gestión de las comisiones de salud y seguridad ocupacional de la entidad, así como por una débil concientización de la importancia de la gestión de la salud y seguridad humana en la entidad.

Lo anterior puede ocasionar que, ante emergencias reales en las oficinas, no se pueda reaccionar de una manera efectiva y eficiente, lo que pone en riesgo la seguridad humana de colaboradores y clientes.

Recomendaciones

Para: Dirección de Capital Humano

6. Promover a nivel institucional el tema de salud ocupacional incluyendo la gestión de las Comisiones de salud ocupacional, con el propósito de incorporar y concientizar la importancia de la creación y funcionamiento de estas Comisiones en los centros de

⁴ Agencia Escazú, Santa Bárbara de Heredia, Upala, Siquirres, BPT Perez Zeledón, BPT San Carlos, BPT San Ramón y Banca Fácil.

⁵ Agencia Tibás, Escazú, Santa Barbará de Heredia, Upala y BPT Perez Zeledón.

⁶ Agencia Alajuelita, Aserrí, Sabanilla, Agencia Cinco Esquinas y Agencia El Roble.

⁷ Uruca, Panasonic, Ahorro Obligatorio, Tecnología de Información, CPN Pavas, Tournon, Mata Redonda.

trabajo, como un segundo mecanismo de control en la gestión de los riesgos de trabajo y su respectiva prevención a nivel organizacional.

Fecha cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
----------------------------	------------------------------	---------------

Para: Unidad de Bienestar al Personal

7. Establecer, documentar e implementar, los mecanismos de control adecuados para la supervisión efectiva de la gestión de las comisiones de salud ocupacional en las oficinas de la entidad, esto con el fin de garantizar la salud y la seguridad de la persona trabajadora en su centro de trabajo y en las tareas que realiza en éste, en cumplimiento con las disposiciones legales y reglamentarias, así como cualquier otra disposición que se presente sobre el tema.

Fecha cumplimiento:	Nivel de Riesgo: Bajo	TR: CI
----------------------------	------------------------------	---------------

G. Deficiencias de control en el proceso de asignación, traslados y cambios de Brigadistas

Como resultado de la revisión de la base de datos de las brigadas de emergencia local, así como de entrevistas efectuadas a 20 Brigadistas de un total de 390 existentes, se detectaron las siguientes deficiencias en el proceso de asignación, traslado y cambios de Brigadistas:

- Existen 4 oficinas en donde la persona asignada ya no es brigadista activo, además de 2 agencias que no cuentan con personal brigadista, tal y como se detalla a continuación:

**Cuadro 1
Oficinas sin Brigadistas activos**

Nombre de oficina	Nombre de brigadista s/control abril 2020	Razón por la que dejó el cargo de brigadista
Ventanilla de Paquera	Jennifer Campos Morales	Desde hace más de 2 años ganó plaza en la Agencia de Jacó.
Contabilidad	Frank Picado	Se traslado de lugar de trabajo al Área de Presupuesto.
Agencia de Belén	Hazel Matamoros	Por condiciones de salud, no reunía las características requeridas.
Agencia de Monteverde	Raymond Villalobos	Se traslado de lugar de trabajo a la Agencia de Tilarán.
Agencia de Ciudad Colón	Maribel Fernández Mora	Se acogió a la pensión, no cuentan con brigadista.
Agencia de Quepos	No tienen brigadista	No cuentan con brigadista

Fuente: Elaboración propia a partir del listado de brigadistas corte abril 2020, ubicado en la Intranet.

Lo anterior conlleva a un incumplimiento de lo señalado en el procedimiento interno UBIP-PROC-03/Versión:15/Fecha: Julio 2019 Funcionamiento Comisiones de Salud Ocupacional, el cual establece en el apartado 2, la responsabilidad por parte de la jefatura, en procurar la sustitución del brigadista que renuncie a su cargo en el centro de trabajo o se traslade.

- Existen 9⁸ oficinas que no conocen el procedimiento de postulación de un brigadista, esto a pesar de que la normativa interna UBIP-PROC-05 Integración y Capacitación de las Brigadas de Emergencias Locales – Comisión de Emergencias Institucional, en su apartado 3 establece que claramente el proceso a seguir por el interesado en la postulación de brigadista de emergencia.

Lo expuesto proviene de la inobservancia de las jefaturas sobre lo que dicta la normativa interna con relación a los procedimientos de postulación y sustitución de Brigadistas, así como por un débil proceso de supervisión por parte de la UBIP para su respectivo cumplimiento.

Todo lo anterior desvirtúa contar con personas idóneas, que como grupo organizado trabajen para la prevención, preparación y respuesta ante eventos que pongan en riesgo la salud del personal y/o clientes, puedan dirigir adecuadamente, brindando una atención oportuna ante la materialización de situaciones de emergencia que alteren los entornos laborales.

Recomendaciones

Para: Unidad de Bienestar al Personal

8. Establecer, documentar e implementar, los mecanismos de control adecuados para la supervisión efectiva del proceso de asignación, traslado y cambio de Brigadistas de Emergencias Locales, esto con el fin de garantizar la salud y la seguridad de la persona trabajadora en su centro de trabajo al contar siempre con un funcionario capacitado y entregado en emergencias.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Bajo****TR: CI**

9. Efectuar un recordatorio a las jefaturas del Banco de su responsabilidad en el proceso de sustitución del brigadista que renuncia a su cargo así como la notificación a la UBIP a través del correo electrónico mflores@bp.fi.cr, sobre la justificación para su exclusión del registro de brigadistas, en los casos donde puedan ser sustituidos, todo en acatamiento a lo que dicta la normativa interna existente.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Bajo****TR: CI**

⁸ Proceso Colocación, Área de Bienes y Servicios, Banca Fácil, Cobro Administrativo, Agencia Siquirres, BPT Turrialba, Área de Gestión de Patronos, Archivo Documental y Área Comunicación Corporativa.

H. Desmejora en el nivel de madurez en la ejecución de simulacros a nivel institucional sin evidencia de análisis

La entidad ha venido desmejorando su nivel de madurez en la ejecución de los simulacros, del 2018 al 2019, en donde 4 de las 6 Divisiones Regionales, ha disminuido su nivel de madurez, entre otras por las siguientes razones, por el incumplimiento en la periodicidad de ejecución de simulacros, donde hay oficinas⁹ que no realizaron ningún ejercicio durante el 2019, y otras¹⁰ que, de 3 simulacros planificados, solo se realizó 1. Lo anterior sin que se cuente con evidencia del análisis posterior para mejorar en futuros ejercicios. El resultado de los niveles de madurez es:

Cuadro 2
Desmejora en el Nivel de Madurez Ejecución de Simulacros
2018-2019

Dirección Regional	Cantidad oficinas	2018	Nivel de Madurez	2019	Nivel de Madurez	Puntos de Desmejora
División Regional Norte	21	93	Medio	86	Medio	7
División Regional Occidente	21	90	Medio	82	Bajo	8
División Regional Central Metropolitana	22	92	Medio	87	Medio	5
División Regional Sur Caribe	21	93	Medio	87	Medio	6

Fuente: Elaboración propia con datos de informes anuales de ejecución de simulacros elaborados por la UBIP.

Lo anterior, no permite cumplir con la Norma de planes de preparativos y respuesta ante emergencias para centros laborales o de ocupación pública, el cual señala en su apartado 8.2 "Simulación y Simulacro", la obligación de la organización en llevar a cabo ejercicios de simulación, evaluarlos y proponer mejoras.

Esto se origina debido principalmente a que no se cuenta con normativa interna que regule el proceso a seguir para cuando se detectan desmejoras e incumplimientos en los niveles de madurez en la ejecución de simulacros, la definición de roles y responsabilidades para su atención y seguimiento por parte de las oficinas y por parte de la Unidad de Bienestar al Personal, ni el requerimiento de definir plazos de cumplimiento para las recomendaciones emitidas.

Lo anterior, incrementa la posibilidad de no tener la capacidad de respuesta ante la materialización de una emergencia o incidentes que ponga en riesgo la seguridad humana del personal, clientes y proveedores.

⁹ Agencia Palmares, Agencia Zarcero, Agencia El Roble.

¹⁰ Agencia Huacas, Agencia La Fortuna, BPT Pavas, Agencia Hatillo, BPT Cartago.

Recomendación**Para: Unidad de Bienestar al Personal**

10. Establecer, aprobar e implementar la normativa interna que regule el proceso a seguir cuando se detectan desmejoras e incumplimientos en los niveles de madurez en la ejecución de simulacros, en la cual se incluyan aspectos tales como:

- definición de roles y responsabilidades de las oficinas y de la Unidad de Bienestar al Personal en la atención y seguimiento de las debilidades identificadas
- definir plazos de cumplimiento para las recomendaciones emitidas
- Reportes por remitir a la UBIP y la periodicidad acerca del estado de las correcciones implementadas por parte de las oficinas.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Bajo****TR: CI**

I. No remisión del informe anual sobre accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo Salud Ocupacional-MTSS

Durante el año 2019 fueron registrados 152¹¹ accidentes y enfermedades de trabajo por parte de las oficinas, sin embargo, no fueron reportadas a través del informe anual de los accidentes y enfermedades del trabajo, ante el Consejo de Salud Ocupacional, el cual debió enviarse en el mes de febrero 2020.

Lo anterior se contrapone con lo que dicta el Decreto No.39408-MTSS, en su artículo 40 sobre la obligación de presentar ante el Consejo, un informe anual de los accidentes y enfermedades de trabajo.

Dicha situación se origina por una desatención de la Unidad de Bienestar al Personal sobre la remisión de dicho informe, además de que no existe normativa interna en la cual se establezcan las responsabilidades, ni el mecanismo de control que vele por la ejecución dentro de la fecha y bajo el formato establecido para ello.

Todo lo anterior, debilita la estructura de control interno, al no cumplir con lo que dicta la normativa externa, además no permite llevar estadísticas sobre el número de accidentes y enfermedades al año por sexo, número de días perdidos y gravedad de los accidentes que permitan un análisis de estos datos para la definición de acciones de prevención de accidentes y enfermedades de los trabajadores, además de la incurrancia de sanciones con multas, que oscilan de 1 a 3 salarios base mensuales a de 20 a 23 salarios base mensuales según lo establecido en el artículo 398 del Código de Trabajo vigente.

¹¹ Dato suministrado por la UBIP.

Recomendación**Para: Dirección de Capital Humano**

11. Instruir a la UBIP y asegurarse que se instauren y se documenten los controles necesarios, sobre su responsabilidad de cumplir con lo que establece la normativa externa con relación a la remisión anual del informe sobre los accidentes y enfermedades de trabajo, ante el Consejo-MTSS, dentro de la fecha y bajo el formato establecido para ello.

Fecha cumplimiento:**Nivel de Riesgo: Bajo****TR: CI**

III. Equipo de Auditoria

Directora a. i

Auditora Supervisora

Auditora Encargada**C: Archivo**

kch * sbv * gar * smg

IV. Anexos

Anexo 1
Contratos de servicios firmados con las sociedades anónimas del
Conglomerado por servicios de asesoría en salud y seguridad ocupacional

Nombre sociedad anónima	Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.	Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.
Cantidad de Funcionarios	91	49	68
# Contrato	CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ENTRE EL BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL Y POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A.	CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS ENTRE POPULAR FONDOS DE INVERSIÓN SOCIEDAD ANÓNIMA Y EL BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL.	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS ENTRE POPULAR VALORES PUESTO DE BOLSA S.A. Y EL BANCO POPULAR DE DESARROLLO COMUNAL
Firma contrato	9 de enero del 2020	16 de marzo del 2017	15 de marzo del 2017
Fecha vencimiento	Vigencia de un año, prorrogable por periodos sucesivos e iguales hasta por el plazo máximo de cuatro años.	16 marzo del 2021	15 de marzo del 2021
Detalle de cláusula del contrato	G)Salud y Seguridad Laboral 1.Elaborar estudios de salud ocupacional, dirigidos al mejoramiento del ambiente de trabajo de POPULAR SEGUROS en coordinación con el trabajador enlace y la Comisión Salud Ocupacional y Brigadistas de Emergencia. 2.Capacitar a las comisiones de salud ocupacional, y al personal en general, en relación con los programas de seguridad y salud ocupacionales. 3. Asesorar a POPULAR SEGUROS, para la contratación, seguimiento y control de servicios relacionados con la salud y seguridad ocupacionales. 4.Recibir al menos una visita al año, para la inspección de Salud Ocupacional, que incluya revisión de vigencia de Comisiones ante el Ministerior de Trabajo y Seguridad Social.	e)Asesoría Laboral y de Salud Ocupacional, lo cual incluye: e.1) Asesorar a la Gerencia de Popular SAFI y/o Jefaturas, en materia disciplinaria y de conflicto laboral, gestión a cargo de la Unidad de Relaciones con el Personal. . e.2) Elaborar estudios de salud y seguridad ocupacional dirigidos a establecer recomendaciones de mejora del ambiente de trabajo, a cargo de la Unidad de Bienestar del Personal. e.3)Capacitar al personal que POPULAR SAFI designe en programas corporativos de seguridad y salud ocupacional, a cargo de la Unidad de Bienestar del Personal). e.4) Asesorar a POPULAR SAFI para la contratación, seguimiento y control de servicios relacionados con salud y seguridad ocupacional, a cargo de la Unidad de Bienestar al Personal).	e)Asesoría Laboral y de Salud Ocupacional, lo cual incluye: e.1) Asesorar a la Gerencia de Popular SAFI y/o Jefaturas, en materia disciplinaria y de conflicto laboral, gestión a cargo de la Unidad de Relaciones con el Personal. . e.2) Elaborar estudios de salud y seguridad ocupacional dirigidos a establecer recomendaciones de mejora del ambiente de trabajo, a cargo de la Unidad de Bienestar del Personal. e.3)Capacitar al personal que POPULAR SAFI designe en programas corporativos de seguridad y salud ocupacional, a cargo de la Unidad de Bienestar del Personal). e.4) Asesorar a POPULAR SAFI para la contratación, seguimiento y control de servicios relacionados con salud y seguridad ocupacional, a cargo de la Unidad de Bienestar al Personal).
Plazos entregables	Punto1: 30 días hábiles a partir dse la solicitud. Punto 2: 15 días a partir de la solicitud. Punto3: 15 días a partir de la solicitud. Punto 4: 30 días.	Punto e.1:Plazo de respuesta: 5 días a un máximo de 10 días hábiles, dependiendo de la complejidad del requerimiento planteado. Punto e.2:Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud. Punto e.3: Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud. Punto e.4: Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud.	Punto e.1:Plazo de respuesta: 5 días a un máximo de 10 días hábiles, dependiendo de la complejidad del requerimiento planteado. Punto e.2:Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud. Punto e.3: Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud. Punto e.4: Plazo de respuesta: 5 días hábiles despúes de recibida la solicitud.
Costo de hora de servido	¢25.000 por hora profesional	¢28.293,69 por hora profesional	¢32.572,06
Requerimientos 2019	No hubieron solicitudes.	No hubieron solicitudes.	No hubieron solicitudes
Requerimientos 2020	Hay una solicitud pendiente de atender del mes de marzo, donde solicitan una charla y una visita por el compañero Jaime Morera, pero debido a la situación de emergencia de l COVID-19 no se ha podido finalizar.	No hay solicitudes	No hay solicitudes

Anexo 2 Recomendaciones de estudios físicos ambientales

Nombre de oficina	Detalle de riesgos identificados	Fecha Inclusión Intranet	# Oficio Comunicación Infraestructura	# Oficio Comunicación a cada Oficina
<p>Agencia Escazú</p>	<p>solicitar camilla y férulas para la agencia Escazú</p> <p>Colocar iluminación localizada a los puestos que posean un nivel menor a los 500 lux y realizar el cambio de luminarias de diferente color (homologar en un solo color)</p> <p>Verificar que el aire acondicionado se encuentre a 23 °C en Plataforma de Servicios.</p> <p>Sujetar a la pared el televisor que se encuentra en el comedor.</p> <p>Sujetar a la pared la estantería ubicada en el Archivo y los lockers ubicados en el pasillo hacia la oficina del Jefe de Agencia.</p> <p>Revisar iluminación y ajustar aquellos puestos que se encuentren por debajo de los 500lux. Cambiar Fluorescente quemado en el puesto del Cajero.</p> <p>Anclar la estantería de la Tesorería.</p> <p>Lámina del cielo raso desprendida en el archivo. Revisar y ajustar para evitar que vaya a caer sobre algún funcionario.</p> <p>Superficies irregulares por pedazos faltantes de cerámica en la sala de espera de clientes y Back office, revisar y rellenar con alguna fragua para completar la superficie.</p> <p>Caja de breaker carece de protector interno (tapa) en el Cuarto del Arrendatario.</p> <p>Tomacorriente se encuentra desprendido de la base y con cables expuestos contiguo a la impresora en la Plataforma de Servicios, revisar y corregir.</p> <p>Colocar iluminación localizada a los puestos que posean un nivel menor a los 500 lux y realizar el cambio de luminarias de diferente color. (homologar en un solo color)</p> <p>Anclar el televisor que se encuentra en el comedor.</p> <p>Colocar material antideslizante en la grada ubicada en el pasillo del supervisor hacia la Bóveda.</p> <p>Ajustar niveles de iluminación que se encuentran por debajo de los 500 lux y homologar en un solo color.</p> <p>Revisar ancho de pasillo en la Fábrica de Crédito y valorar amplitud, se indica que el espacio es insuficiente para una evacuación.</p> <p>Anclar a la pared Lockers ubicado por el lavamanos en el sótano y la estantería en la bodega de suministros</p> <p>Revisar y eliminar las filtraciones de agua en la pared de la Fábrica de Crédito, las cuales están produciendo hongos.</p> <p>Revisar y corregir la superficie irregular identificada por la entrada de la bóveda en el Sótano. También revisar y reparar los bordes de los peldaños que se encuentran en mal estado en las escaleras que comunican el Sótano con el I Piso).</p>	<p>21/11/2018</p>	<p>DIRCH-UBIP-0132-2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-0134-2019</p>
<p>Agencia San Marcos, Tarrazú</p>	<p>Ajustar nivel de iluminación en área de bóveda porque no hay luminaria localizada en el puesto de trabajo.</p> <p>Colocar tapa a la caja de breaker en el cuarto de comunicaciones y en el interruptor detrás de la Plataforma de Servicios</p> <p>Instalar un aire acondicionado en la oficina del subgerente.</p> <p>Ajustar niveles de iluminación en puestos de trabajo que se encuentran por debajo de los 500 lux y homologar en un solo color, pues al usar de diferentes colores causa molestias y fatiga a los funcionarios.</p> <p>Sujetar a la pared el lockers que se encuentra en el cuarto de limpieza y las estanterías de la bóveda.</p> <p>Sustituir las láminas del techo que se encuentren defectuosas</p>	<p>21/11/2018</p>	<p>DIRCH-UBIP-0132-2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-0133-2019</p>
	<p>Colocar el pasamanos faltante en el lado derecho tanto en el ducto de las escaleras externas y rampa.</p>			

Nombre de oficina	Detalle de riesgos identificados	Fecha Inclusión Intranet	# Oficio Comunicación Infraestructura	# Oficio Comunicación a cada Oficina
<p>Agencia Ciudad Colón</p>	<p>Ajustar niveles de iluminación en todos los puestos de trabajo que se encuentran por debajo de los 500 lux y homologar en un solo color.</p> <p>Instalar tomacorrientes 110v en la Plataforma de Servicios y en Tesorería y para eliminar el uso de regletas y evitar sobrecargas al sistema eléctrico.</p> <p>Ajustar niveles de iluminación que se encuentran por debajo de los 500 lux y homologar en un solo color.</p> <p>Colocar aire acondicionado en la oficina del Gerente de Experiencia y el archivo que comparte espacio con la bodega ya que la medición sobrepasa la temperatura de confort 24°C.</p> <p>Colocar pasamanos del lado que falta en ducto de gradas al segundo piso y revisar piezas de cerámica reventadas y valorar cambiarlas.</p> <p>Colocar un tomacorriente para conectar el dispensador de agua del Salón de Clientes y eliminar el uso de la extensión desde el baño de hombres. Revisar y ajustar la tapa o protector del tomacorriente ubicado en el Comedor.</p> <p>Colocar un polarizado de mayor intensidad a los ventanales que se ubican de frente a l puesto de Ejecutivo de Negocios.</p> <p>Sujetar a la pared el lockers ubicado detrás de la Plataforma de Servicios</p> <p>Instalar tomacorrientes 110v en la Plataforma de Servicios y en el Sitio en general para eliminar el uso de regletas y evitar sobrecargas al sistema eléctrico.</p> <p>Colocar aldabas y un candado en la tapa del tanque de agua ubicado en el patio de luz para restringir el acceso al suministro ya que es considerado un espacio confinado y como tal, debe estar restringido su acceso.</p> <p>Anclar a la pared lockers y estanterías: ubicados contiguo a escaleras de acceso al comedor, contiguo al servicio sanitario de hombres en el segundo piso, Archivo de Plataforma, Archivo de Contabilidad y bodega de limpieza del sótano.</p> <p>Colocar pasamanos en la escalera de acceso al Comedor.</p> <p>Colocar el pasamanos derecho y reparar el pasamanos izquierdo de las escaleras que van al sótano y poner cintas antideslizantes a ambos ductos de gradas.</p>	<p>6/3/2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-141-2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-0144-2019</p>
<p>Agencia Real Cariari</p>	<p>Reparar el tomacorriente desprendido de la base en el comedor.</p> <p>Sujetar a la pared la estantería ubicada en el archivo de crédito.</p> <p>Revisar Instalación eléctrica en mal estado en el archivo de crédito y corregir. Esto podría generar una descarga eléctrica en caso de que un colaborador tenga contacto con la instalación</p> <p>Reparar la ventana con potencial de caída, colocar el difusor a la luminaria y sujetar el panel de alarma con potencial de caída, todo en el cubículo de ventas.</p> <p>Revisar los escritorios en mal estado en los puestos del gestor de cobro, técnico de cumplimiento y ventas. Sustituir o reparar el escritorio que se encuentra armado "en falso" y se desarma. El colaborador debe estar pendiente para que las piezas no le</p> <p>Revisar si se puede reubicar o acomodar diferente la estación para eliminar la superficie irregular generada por una instalación eléctrica ubicada en pensiones, la cual, podría generar tropiezos y caídas.</p>	<p>6/3/2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-141-2019</p>	<p>DIRCH-UBIP-0147-2019</p>

Fuente: Insumo suministrado por la UBIP.