

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

UNIDAD DE LICORES DEL META



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 2 de 22

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Características del conocimiento

1.2 Gestión del conocimiento

1.3 Principios básicos

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Generalidades de la empresa

2.2 Principales procesos desarrollados

2.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos

3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS

3.1. Política organizacional, definición de roles y responsabilidades

3.2. Definición de información que ingresa al programa

3.3. Recolección, análisis de información y generación de la lección aprendida

3.4. Definición de medios de divulgación y almacenamiento de la información

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

4.1 Análisis de la efectividad de la lección aprendida

4.2 Registros



unidaddelicoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 3 de 22



INTRODUCCIÓN

En la historia de la accidentalidad laboral son muchos los accidentes que se repiten, es decir, que tuvieron circunstancias similares pero que ocurrieron nuevamente porque la falta de comunicación hizo que los protagonistas no conocieran las causas de eventos anteriores. El aprendizaje organizacional en el tema de la seguridad debe contemplar una estrategia de comunicación muy sencilla pero efectiva: Las Lecciones Aprendidas.

En las organizaciones actuales, cada vez se valora más la experiencia y el conocimiento que generan ellas mismas. Como manifestaba Albert Einstein "La experiencia es conocimiento", esta premisa ha permitido avalar una visión sobre la importancia de la gestión del conocimiento contenido en la empresa, como un punto de partida para mejorar procesos basados en experiencias anteriores.

La aplicación de una estrategia de comunicación y aprendizaje, debe ser una política organizacional de Salud Ocupacional que garantice, bajo unos parámetros mínimos, la efectividad y permanencia de la estrategia. De igual manera debe estar contemplada dentro de la "Gerencia del Conocimiento" que actualmente gestionan muchas empresas a nivel mundial.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que las Lecciones Aprendidas no solamente deben permitir el aprendizaje a raíz de los errores sino que también deben ser utilizadas para aprovechar las experiencias positivas y por ende maximizar sus resultados.

 unidad de licores del meta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 4 de 22

OBJETIVOS

- Formular una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición, aplicación y comunicación del conocimiento proveniente de experiencias tanto positivas como negativas (accidentes e incidentes), que permita la mejora continua.
- Disminuir la frecuencia de incidentes y accidentes con características similares.
- Mantener un nivel de atención y percepción del peligro, en los diferentes niveles de la organización.
- Reducir los costos relacionados con la repetición de errores, accidentes e incidentes.



unidadde:licoresdel:meta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 5 de 22

1. MARCO CONCEPTUAL

Lección Aprendida

Una Lección Aprendida es una estrategia de comunicación y aprendizaje en seguridad, que busca, de manera sistemática, organizada y planeada, compartir la información proveniente de las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo, con el objeto de que se pueda aprender del error.

También son conocidas como “Alertas de seguridad”, “Flash de seguridad”, “Lecciones de un punto” o “Avisos de seguridad industrial”, etc.

De igual manera las Lecciones Aprendidas se deben generar de aspectos positivos que han sido exitosos y es necesario que se desplieguen en diferentes áreas de la organización. Existen muchas experiencias positivas en el control de riesgos ocupacionales, estrategias que han implementado áreas para disminuir accidentalidad, tanto en frecuencia como en severidad.



Normalmente las investigaciones de los accidentes e incidentes, son compartidas a un grupo reducido de personas —los jefes de área, algunos trabajadores que estuvieron involucrados en el accidente y áreas como salud ocupacional y recursos humanos—. Pero lo ideal es que todos los miembros de la empresa se enteren de los eventos que están pasando, las causas que los generaron y la forma como se está trabajando para evitar recurrencias.

La no implantación de un proyecto de gerencia del conocimiento de lecciones aprendidas puede ser costosa, ya que, si la organización no aprende de sus errores, los continuará cometiendo, aumentando así su costo con el transcurrir del tiempo. No hay que olvidar que uno de los objetivos de la Gerencia del Conocimiento es aprender de los errores cometidos en el trabajo diario y cómo estos problemas son resueltos.

1.1 Características del conocimiento

El conocimiento tiene algunas propiedades que se deben considerar en el momento de su gestión, estas características desde el punto de vista organizacional son:

- Es volátil, el conocimiento se almacena en la mente de las personas y en las empresas. Su desarrollo, evolución y aplicación está en función de quienes lo poseen.
- Se puede generar al interior de la empresa y de ahí transmitirlo a diferentes niveles de la organización y fuera de ella.

 unidadde-licoresdelmeta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 6 de 22

- Se transforma en acción debido a la motivación que hace que se utilice eficazmente, de otra manera las mentes de las personas pueden no transmitir conocimiento y no generar productividad para la organización.
- Se puede transferir sin perderse, el conocimiento se puede compartir sin dejar de poseerlo.

1.2 Gestión del conocimiento

La relación fundamental entre Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual, es que el conocimiento es un activo intangible.

Algunas definiciones de Gestión del Conocimiento:

- Capacidad de la empresa para crear conocimiento nuevo, disseminarlo en la organización e incorporarlo en productos, servicios y sistemas.
- Estrategia consciente de conseguir el conocimiento correcto para la gente adecuada en el momento oportuno, y de ayudar a las personas a compartir y convertir la información en acción, de manera que conduzca a mejorar el desempeño organizacional.
- Conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor.
- Gestión explícita y sistemática del conocimiento vital y sus procesos asociados de creación, organización, difusión, uso y explotación.



Por extraño que parezca, algunas empresas no están conscientes de que el conocimiento es parte del negocio y que es un insumo diferente al resto de las materias primas que se manejan. El conocimiento como lo humano, está vivo, es independiente, libre, virtual y soberano. Lo único en común con los demás insumos es que es particularmente escaso.

“...Paradójicamente, el conocimiento es un insumo pero a la vez forma parte de la empresa; está en cada persona, no es producto de las máquinas, ni está en los almacenes o en el inventario. Hacerlo productivo no es cuestión solo de comprar software o hardware. Requiere algo mucho más sofisticado y complejo, demanda de un cambio cultural y de la voluntad humana”. (AGUADO. 2001)

1.3 Principios básicos

Algunos principios fundamentales en la administración, la comunicación y el aprendizaje, tienen relación directa con la importancia de tener lecciones aprendidas.

- **Principio de la Información:** la comunicación efectiva aumenta la motivación.

 unidad de licores del meta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 7 de 22

Quando la gente entiende claramente los resultados que están tratando de lograr y la forma en que ellos contribuyen a dichos resultados, la motivación aumenta. Además, un supervisor que realiza un sincero esfuerzo por mantener informada a la gente, les está diciendo "creo que ustedes son importantes, quiero estar seguro de que saben lo que está sucediendo".

La revisión de la investigación sobre programas de seguridad exitosos, de Alexander Cohen, identificó siete factores importantes. Uno de ellos es: "Estrecho contacto e interacción entre los trabajadores, los supervisores, y la administración, permitiendo comunicaciones abiertas sobre seguridad, como también sobre otras materias relacionadas con el trabajo", una parte importante de éstas comunicaciones son las Lecciones Aprendidas.

- **Principio de la Tergiversación:** mientras más gente haya involucrada en la línea de comunicación, mayor será la probabilidad de distorsión, de retrasos, y de pérdida de significado. Cuando un mensaje es comunicado de una persona a otra, cada cerebro y lengua humana que transmite el mensaje, tiende a cambiarlo. Se puede agregar un significado que no era el que se pretendía, o se puede cambiar el sentido original.

Las comunicaciones claras, concretas y oficiales, de los resultados de la investigación de accidente y su transmisión a través de las lecciones aprendidas, minimiza al máximo la tergiversación de la información. Cuando las empresas no generan canales formales de comunicación, los trabajadores crean canales informales que se nutren de información imprecisa "chismes".



- **Principio del Llamado Emocional:** la comunicación que apela a los sentimientos y a las actitudes, tiende a motivar más que la que apela sólo a la razón.

Nos inclinamos a pensar con nuestras emociones. Si desea que una persona capte lo que usted quiere decir, busque un gancho emocional en donde colgar esa comprensión. Aún si el mensaje es objetivo e impersonal, la gente escuchará y comprenderá mejor si usted introduce la idea relacionándola con sus intereses personales, sus aspiraciones, sus familias, sus trabajos.

Este principio es de alta aplicación en la construcción de las Lecciones Aprendidas, ya que es fundamental tener una alta recordación y asociación con la problemática real o potencial, de los diferentes trabajadores de la empresa.

- **Principio de la Repetición:** la repetición ayuda a aprender, retener y recordar. A la inversa, el desuso prolongado tiende a provocar que las respuestas aprendidas se debiliten y se olviden. La aplicación y la práctica son esenciales.

A través de las lecciones aprendidas podemos estar repitiendo conceptos que son clave, para evitar que los trabajadores se desvíen del cumplimiento de los

 unidad de licores del meta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 8 de 22

estándares de seguridad y mantengan un nivel de alerta permanente, es decir, que no "bajen la guardia".

- **La Gerencia del Conocimiento es política:** debido a que el conocimiento actualmente se relaciona con el poder, también se relaciona con la política. En este sentido se considera que para que haya una correcta gerencia del conocimiento se deben hacer negociaciones entre las personas que tienen conocimiento y las que lo necesitan. Se considera que esta es una de las condiciones necesarias para que el conocimiento sea compartido.
- **La Gerencia del Conocimiento requiere gerentes del conocimiento:** es necesario que los gerentes de las empresas que tienen la iniciativa de comenzar un proyecto de Gerencia del Conocimiento tengan claro el rol que cumple el factor conocimiento dentro de la empresa y sepan transmitir la misma conciencia a cada uno de los empleados de la organización. Deben tener estrategias claras sobre cómo incrementarlo y compartirlo. Se considera que este punto es de gran importancia.
- **El compartir y utilizar el conocimiento son a menudo actos no naturales:** uno de los problemas principales que afrontan los encargados de implantar las técnicas de Gerencia del Conocimiento en las organizaciones es el hecho de que los empleados se resisten a compartir su conocimiento, porque piensan que eso es lo que los hace valiosos dentro de la empresa. Sin embargo, bajo el nuevo enfoque de empresa en la sociedad del conocimiento, éste tiene poder en la medida en que es compartido, de lo contrario no tiene mucha utilidad.
- **La Gerencia del Conocimiento nunca termina:** muchas organizaciones pensarían que solo con lograr tener el control del conocimiento con el cual se trabaja en la organización todo el trabajo estaría hecho, sin embargo esto no es así. El conocimiento es activo, lo que significa que siempre se está renovando y por lo tanto es necesario mantener un control constante del mismo.

2. DIAGNÓSTICO

2.1 Generalidades de la empresa

RAZÓN SOCIAL: UNIDAD DE LICORES DEL META	
NIT: 822.004.982-8	DIRECCIÓN CENTRO PRINCIPAL: CARRERA 23 NUMERO 33-211 BARRIO NOGAL
CIUDAD: VILLAVICENCIO	TELÉFONO: 6849505
ACTIVIDAD ECONÓMICA: COMERCIAL	
CÓDIGO DEL DECRETO 1607/02:	
TASA DE COTIZACIÓN: N.A.	CLASE DE RIESGO: II
No. CENTROS DE TRABAJO: CARRERA 23 NUMERO 33-211 BARRIO NOGAL	

Cras.23 No. 33-211 Barrio Nogal

Tel. 6705626/14/13

unidaddelicoresdelmeta@gmail.com



unidaddelicoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 9 de 22

REPRESENTANTE LEGAL: OSCAR ARMANDO ALEJO CANO

ENCARGADO DE SALUD OCUPACIONAL: TATIHANA GARZON BETANCOURT

CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO

2.2 Principales procesos desarrollados

Haga una breve descripción de los procesos, actividades, materias primas e insumos utilizados por la empresa y que se relacionan con este programa.

PROCESO	ACTIVIDAD	MATERIA PRIMA	EQUIPOS/ HERRAMIENTAS	PRODUCTO GENERADO

Haga un flujograma de los procesos que desarrolla la empresa y que se relacionan con la exposición a peligros.

2.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos

El Programa de Lecciones Aprendidas, es una herramienta metodológica, que parte de la identificación de peligros existentes en el contexto laboral, con el fin de brindar alternativas de intervención.

Para ello es necesario retomar la información de:

- La identificación y descripción de los procesos.
- El diagnóstico de condiciones de trabajo o matriz de peligros.
- La inspección a las diferentes áreas.
- Estadísticas de siniestralidad.



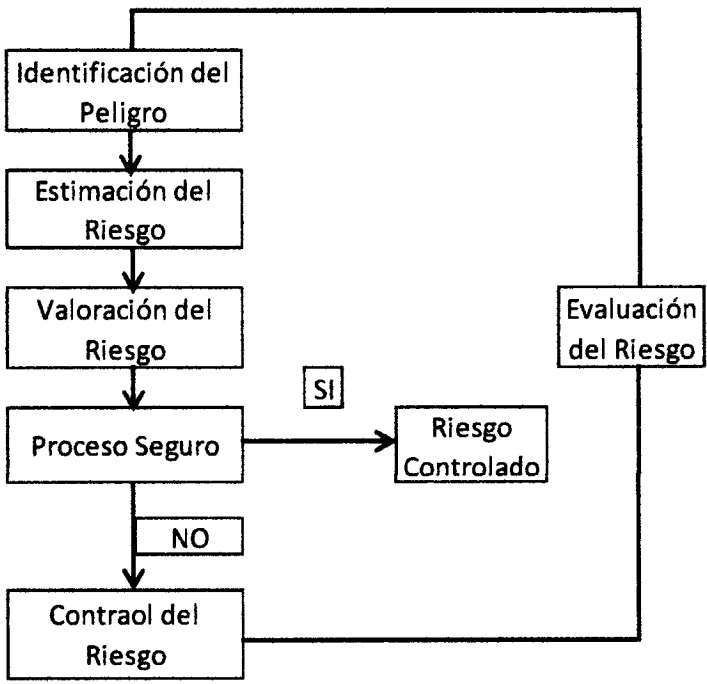
unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO





NIVEL DE DEFICIENCIA

La determinación del nivel de deficiencia para los peligros higiénicos (físico, químico, biológico u otro) puede hacerse en forma cualitativa o en forma cuantitativa. El detalle de la determinación del nivel de deficiencia para estos peligros lo debería determinar la organización en el inicio del proceso, ya que realizar esto en detalle involucra un ajuste al presupuesto destinado a esta labor.

La determinación del nivel de deficiencia se desarrollará con base en la siguiente tabla:

Nivel de deficiencia	Valor de ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como posible la generación de incidentes, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos
Alto (A)	6	Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a incidentes significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a incidentes poco significativos o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.

 unidaddelicoresdelmeta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 11 de 22

Bajo (B)	No se Asigna Valor	No se ha detectado peligro o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado. Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV)
----------	--------------------	---

NIVEL DE EXPOSICIÓN

Nivel de exposición	Valor de NE	Significado
Continua (EC)	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.
Ocasional (EO)	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto
Esporádica (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

NIVEL DE PROBABILIDAD

En esta fase se determina de acuerdo al resultado de la multiplicación del nivel de deficiencia (ND) por el nivel de exposición (NE).

Nivel de probabilidad	Nivel de exposición (NE)				
	4	3	2	1	
Nivel de deficiencia (ND)	10	M - 40	MA - 30	A - 20	A - 10
	6	M - 24	A - 18	A - 12	M - 6
	2	M 8	M - 6	B - 4	B - 2

Significado de los diferentes niveles de probabilidad

Nivel de Probabilidad (NP)	Valor del NP	Significado
Muy alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.

Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

NIVEL DE CONSECUENCIA

Nivel de consecuencia	NC	Significado
		Datos personales
Mortal o catastrófico (M)	100	Muerte (s)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez).
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

Nivel de riesgo y de intervención NR = NP x NC		Nivel de probabilidad (NP)			
		40 - 24	20 - 10	8 - 6	4 - 2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4000-2400	I 2000-1000	I 800-600	II 400-200
	60	I 2400-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120
	25	I 1000-600	II 500 - 250	II 200-150	III 100- 50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 13 de 22

Significado del Nivel de Riesgo

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
I	4.000 - 600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente
II	500 – 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato
III	120 – 140	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

VALORACIÓN DEL RIESGO

Nivel de riesgo	Significado
I	Situación crítica, corrección urgente
II	Corregir o adoptar medidas de control
III	Mejorar el control existente
IV	No intervenir, salvo que un análisis más preciso lo justifique

Ver ANEXO No. 1 Matriz de identificación de Peligros y Evaluación del Riesgo.

3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS

Para que las Lecciones Aprendidas no sean una estrategia puntual y aislada, y que poco a poco se vaya diluyendo su importancia a través del tiempo, es necesario que se defina un programa que contenga los siguientes elementos:



unidadde-licoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS

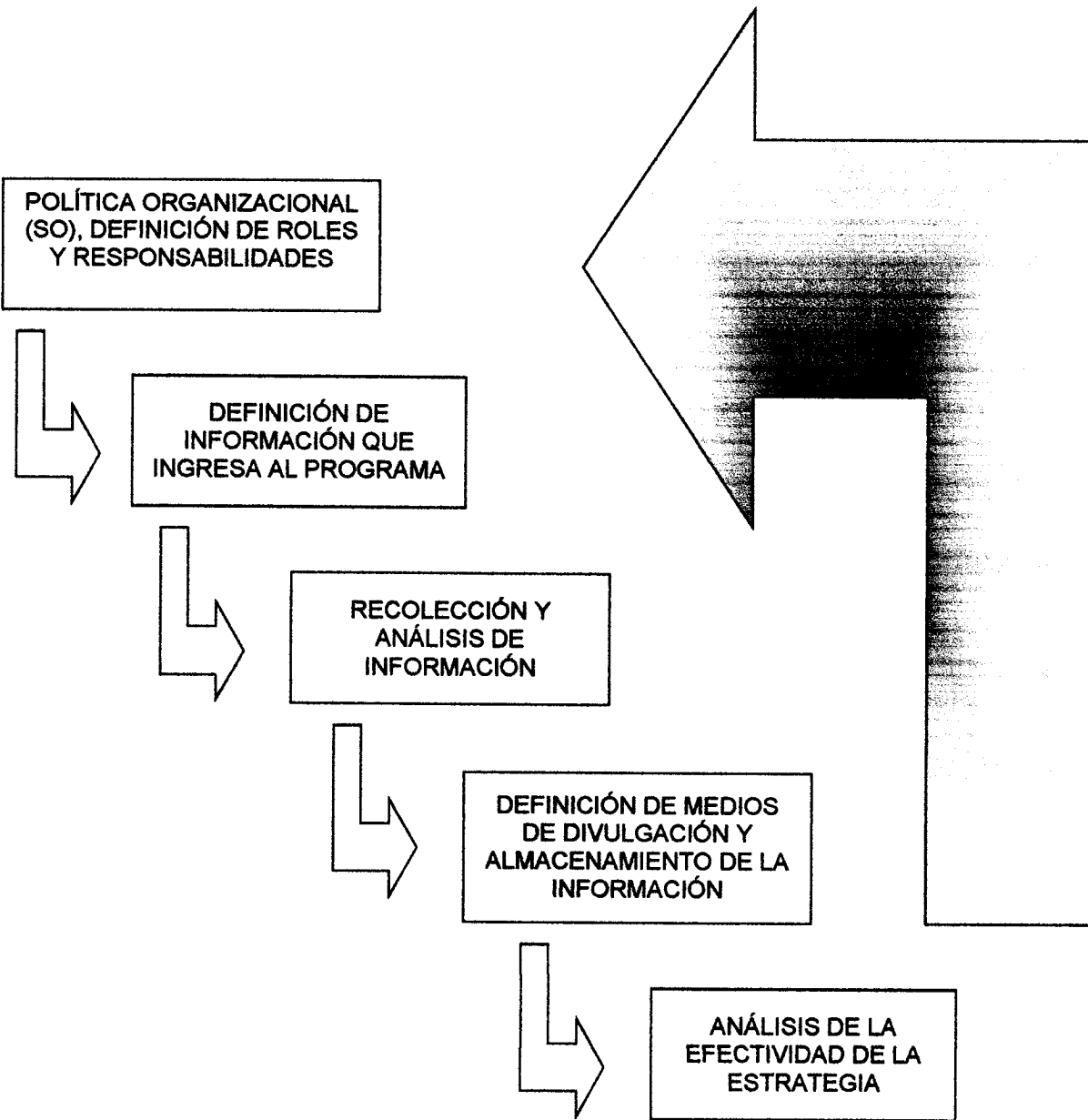




Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 14 de 22



 unidad de licores del meta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 15 de 22

3.1. Política organizacional, definición de roles y responsabilidades



Es fundamental que la Gerencia de la organización formule dentro de su política de Salud Ocupacional, el desarrollo e implementación de los programas que se requieran para el control de los riesgos que generan accidentes e incidentes, quedando incluida la estrategia de Lecciones Aprendidas en este punto.

Las Lecciones Aprendidas afianzan el sistema de comunicación de la organización. Son una estrategia que concentra muchas de las acciones planteadas en los diferentes programas, que desde Seguridad Industrial, tenga establecidos la empresa tales como: inspecciones, seguridad basada en el comportamiento, reporte e investigación de accidentes e incidentes entre otros.

Se debe incentivar a los trabajadores, para que comuniquen los errores sin temor a ser señalados o "reprendidos" y en el caso de las experiencias exitosas, a compartir ese conocimiento sin temor a ser desplazados. Cada vez que se genera información a las diferentes áreas, se está contribuyendo de manera efectiva a minimizar errores y a potencializar prácticas efectivas, seguras y productivas.

La gerencia debe propiciar el desarrollo del programa, que garantice entre otros, los siguientes aspectos:

- Responsabilidades de cada uno de los niveles de la organización, no sólo para garantizar la divulgación de las Lecciones Aprendidas sino también para generarlas.
- Debe definirse la persona —cargo responsable del Programa— que será la encargada de definir los eventos que debe generar la Lección Aprendida, el medio y cobertura de comunicación o divulgación, seguimiento al proceso que incluye a las acciones correctivas, generación de indicadores y retroalimentación a la Gerencia, entre otros.
- Definición de áreas o cargos que lideren el cumplimiento y mantenimiento del Programa. Esta responsabilidad pueden compartirla el Comité Paritario de Salud Ocupacional, el área de Salud Ocupacional, Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas, etc.
- Definición de mecanismos de ingreso de la información. Algunos cargos como los jefes de área y facilitadores de proceso, serán fundamentales para detectar o recoger información que probablemente sea susceptible de generar una Lección Aprendida.
- Es importante que se incluya en los sistemas de evaluación del desempeño, la generación de Lecciones Aprendidas para los diferentes cargos de la organización. En la medida en que esta sea una variable de evaluación, será más viable que el sistema de información permanezca a través del tiempo.

 unidaddelicoresdelmeta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 16 de 22

3.2. Definición de información que ingresa al programa

Como son muchos los eventos que se pueden generar —especialmente incidentes—, no todos ameritan la generación de la Lección Aprendida, por lo tanto se debe recurrir a la utilización de una herramienta de valoración de estos eventos, utilizando la metodología de la matriz de peligros y definiendo las que podrían generar la Lección Aprendida.

Algunos de los eventos que pueden generar la Lección Aprendida son:

- Accidentes graves de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1401 del 2007.
- Accidentes mortales.
- Casi accidentes con alto potencial de pérdida.
- Trabajadores reincidentes.
- Accidentes repetitivos.
- Inspecciones de Seguridad.
- Estadísticas de accidentalidad.
- Experiencias exitosas de otras áreas de la organización o de otras empresas del mismo sector económico.



Las lecciones aprendidas son un insumo importante en la valoración de la matriz de peligros.

Para el caso de los accidentes se deben hacer dos valoraciones: la pérdida real (lo que ha ocurrido en la empresa) y la pérdida potencial (que aunque no ha ocurrido, si se llegase a presentar tiene la potencialidad de tener una valoración muy alta). Es evidente que muchas veces las consecuencias no son el reflejo real de la potencialidad que tuvo el evento, por lo tanto se deben realizar las dos valoraciones y se toma la decisión por la más alta de las dos.

Aquellos incidentes o accidentes cuya valoración de riesgos sea importante e intolerable o inaceptable, necesariamente deben generar una Lección Aprendida para ser divulgada en toda la organización. Y aquellos eventos que sean valorados como riesgos moderados serán objeto de una lección aprendida que será divulgada solamente a las áreas afectadas.

El anterior parámetro es solamente una sugerencia que debe ser analizada por cada empresa, y que debe ser adaptada según las condiciones en las que se encuentren, el grado de desarrollo que tenga el programa de Salud Ocupacional y la cultura en prevención de accidentes que se tenga en la actualidad.

Para el caso de las experiencias exitosas, es necesaria la conformación de un comité que estudie aquellos casos que han sido presentados por los diferentes trabajadores y con base en un consenso se determinará cuáles de ellas serán objeto de generar una Lección Aprendida. Lo importante es que en los criterios a tener en cuenta en el análisis se involucren variables como las siguientes:

 unidad.licoresdelmeta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 17 de 22

- Impacto positivo y sobresaliente de la experiencia en indicadores de productividad, calidad y seguridad.
- Por qué han sido desarrolladas por áreas que históricamente no han tenido mucha participación y merecen un especial reconocimiento, de tal manera que se les estimule para seguir aportando ideas al sistema.
- Anticipación a problemas que venían surgiendo pero que todavía no se habían traducido en pérdidas o accidentes.
- Respuestas proactivas a potenciales problemas con clientes u otras áreas de la organización y que estimularon el trabajo en equipo.

3.3. Recolección, análisis de información y generación de la lección aprendida

Las Lecciones Aprendidas tienen unas características especiales en el manejo de la información, que hacen que sea de alta valoración en las organizaciones, de fácil entendimiento y lo más importante, que sean vistas como una estrategia de mejoramiento continuo y de crecimiento a nivel personal y organizacional. Para cumplir con estos preceptos se sugiere lo siguiente:

- En lo posible, la Lección Aprendida debe tener poca información: qué sucedió, por qué sucedió (causas) y qué se propuso o se está haciendo para evitar que el evento indeseado vuelva a suceder (planes de acción correctivos y preventivos).
- En referencia con las causas, se deben mencionar tanto las causas inmediatas (actos y condiciones subestándar) como las causas básicas o raíz (factores del trabajo y factores personales), es importante siempre resaltar la multicausalidad de los eventos.
- El lenguaje a utilizar debe ser muy sencillo, ya que muy probablemente llegará a todos los niveles de la organización y a diferentes niveles de escolaridad.
- Bajo ninguna circunstancia se deben mencionar nombres de personas, especialmente en las lecciones de accidentes o incidentes, lo importante aquí es analizar los hechos y no las personas. Siempre el análisis debe estar centrado en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- La Lección Aprendida proveniente de los accidentes e incidentes, debe incluir un breve resumen de la investigación del evento y bajo ninguna circunstancia reemplaza la investigación. Por lo anterior, es necesario tener fortalecido el proceso de investigación y análisis de los eventos, ya que la lección aprendida no puede reemplazar esta estrategia de seguridad.
- Acompañar la descripción del evento con un croquis, gráfico o fotografía, ayuda a comprender mejor la situación que se está analizando, por ello se sugiere que en lo posible siempre exista alguna de estas.



unidaddelicoresdelmeta

UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA



PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



- Se sugiere que la Lección Aprendida no sea extensa, si se puede ilustrar en una sola hoja, es ideal.
- Adicionalmente las Lecciones Aprendidas pueden contener mensajes positivos o de reflexión en torno al evento que se está analizando. Es importante que toda persona que lea o a la que se le comparte la experiencia, se identifique con la problemática, ya que esto le aumentará el interés por compartir las acciones correctivas y preventivas que allí se mencionan.
- La Lección Aprendida debe tener un título corto, llamativo y alusivo al tema central.
- Como las Lecciones Aprendidas pueden ser divulgadas por medios escritos o virtuales —como correo electrónico—, su diseño también debe ser agradable y debe identificarse con los colores y comunicaciones corporativas (identidad de imagen).

A continuación se presenta un esquema de Lección Aprendida:

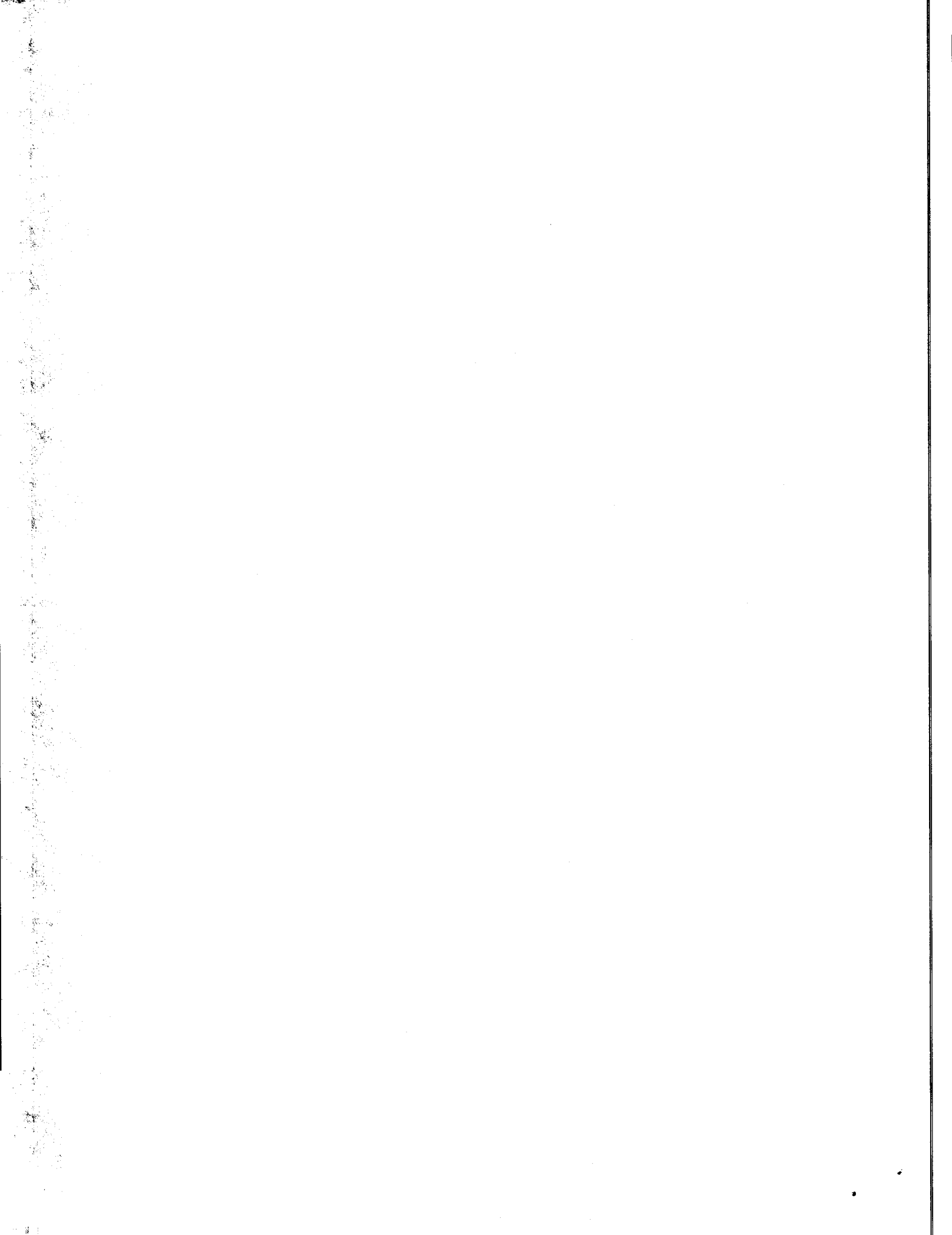
LOGO DE LA EMPRESA	LECCIÓN APRENDIDA No. _____ Fecha: ____ / ____ / ____	
"TÍTULO DE LA LECCIÓN APRENDIDA"		
1. DESCRIPCIÓN DEL EVENTO (Accidente, incidente o experiencia exitosa)		
<div style="border: 1px solid black; width: 80%; margin: 0 auto; padding: 10px;"> <p>Fotografía, diagrama o mapa que ilustre el evento</p> </div>		
CAUSAS INMEDIATAS	ACTOS SUBESTÁNDAR	CONDICIONES SUBESTÁNDAR
CAUSAS BÁSICAS	FACTORES DEL TRABAJO	FACTORES PERSONALES
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS TOMADAS O SUGERIDAS		
REFLEXIÓN		

 unidaddelicoresdelmeta	UNIDAD DE LICORES DEL META GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS		
Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 19 de 22

3.4 Definición de medios de divulgación y almacenamiento de la información

En la actualidad existen muchos mecanismos válidos que pueden ser utilizados para la divulgación de las Lecciones Aprendidas, incluso combinar varios de ellos puede ser una estrategia válida. A continuación se mencionan algunas de las estrategias de comunicación más utilizadas:

MEDIO DE DIVULGACIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Reuniones de seguridad	Es el espacio otorgado por la empresa para analizar este tipo de temas, y contribuye a que estas reuniones sean menos tediosas y más atractivas para los trabajadores.	Su efectividad depende mucho de la capacidad de comunicación que tenga el jefe o líder de seguridad que la divulga. Por ello es importante entrenar a las personas en técnicas de capacitación y entrenamiento.
Publicadas en carteleras	Son medios de comunicación efectivos en la medida en que sean organizadas y actualizadas de manera permanente. Pueden ser visualizadas en cualquier momento y en cualquier turno.	Su efectividad depende de la claridad con la que se diseñe y construya la Lección Aprendida. No deja la posibilidad de analizar el evento y construir soluciones aplicadas a cada área.
Enviadas por correo electrónico	Es un medio de mucha actualidad, fácil acceso especialmente en lugares distantes (otras ciudades o países). Es un medio muy económico que no conoce fronteras.	No se garantiza su lectura y análisis, a menos que se exija algún tipo de retroalimentación de quien las recibe. La mayoría de los trabajadores operativos no tienen un fácil acceso a este tipo de información o medios de comunicación.
Boletines periódicos	Hacen parte de la información institucional, que tiene una alta recordación y adicionalmente llega a todos los empleados. Es muy utilizada para divulgar lecciones aprendidas de experiencias exitosas, como parte del reconocimiento a sus gestores.	No garantizan su lectura y análisis. En muchas ocasiones no existe el espacio suficiente para ilustrar la lección aprendida completa.
Archivadas en carpetas virtuales, intranet.	Es un medio muy económico, de fácil acceso, que permite archivar gran cantidad de información, y puede ser consultada en cualquier momento. Se puede realizar una clasificación de las lecciones aprendidas por temas, áreas, ciudades, fechas, etc. Se puede ir construyendo una historia.	A diferencia del correo electrónico, no se garantiza que sea un medio que se esté utilizando de manera periódica. De igual forma tiene restricciones de consulta por parte de los trabajadores del área operativa, que son los más interesados en conocer esta información.





unidaddelicoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01

Emisión y vigencia: 1/09/2021

Código: GAD-PGR-19

Página 20 de 22

Independiente del medio de comunicación o divulgación utilizado y de la forma como se combinen algunos de ellos, es necesario establecer mecanismos que permitan verificar en primera instancia si las lecciones han sido comunicadas o consultadas y posteriormente la efectividad de la comunicación.

En algunas empresas se utilizan mecanismos muy sencillos, como entregar a los jefes la Lección Aprendida en medio impreso y en el dorso de la misma escribir una lista de asistencia, que es diligenciada por las personas que asistieron a su divulgación. Posteriormente este registro es archivado como evidencia de divulgación.

En otros casos se opta por dejar constancia de la divulgación en las actas de reunión, como uno de los puntos tratados durante la misma.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

4.1 Análisis de la efectividad de la lección aprendida

Lo que requiere una mayor complejidad es la evaluación de la efectividad de la comunicación de las Lecciones Aprendidas, esto se puede hacer mediante evaluaciones sencillas o encuestas dirigidas al personal. Lo importante es que el programa contribuya a una mayor recordación de accidentes, a mantener unos niveles de alerta en relación a los peligros existentes en los lugares de trabajo y a "afinar" la percepción y valoración de los riesgos.

Adicionalmente, se pueden establecer mecanismos para evaluar la estrategia de comunicación, direccionada no solamente a la calidad de la información, sino también a su facilidad de acceso, al análisis y al tiempo que se destina para él, a la facilidad de lenguaje y su presentación gráfica y a la oportunidad de la divulgación —que los eventos sean recientes—.

Esta evaluación la deben realizar los usuarios del sistema de comunicación (jefes, facilitadores, líderes y trabajadores en general) con el objeto de mejorar las estrategias del programa y hacerlos partícipes de los posibles cambios que este pueda tener, para que cada vez sea más efectivo.

A continuación se presenta un esquema sencillo de calificación que puede ser tabulado y que contribuye al mejoramiento del sistema:

ÍTEM A EVALUAR	INADECUADO \longrightarrow				
	1	2	3	4	5
a. Mensajes claros y concretos.					
b. Oportunidad en su divulgación.					
c. Tiempo destinado para su análisis.					
d. Facilidad de acceso a los medios de archivo.					



unidad.licoresdelmeta

**UNIDAD DE LICORES DEL META
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

PROGRAMA DE LECCIONES APRENDIDAS



Versión: 01	Emisión y vigencia: 1/09/2021	Código: GAD-PGR-19	Página 21 de 22
--------------------	--------------------------------------	---------------------------	------------------------

e. Manejo prudente de la información, centrado en los hechos y no en las personas.					
f. Enfoque multicausal en el análisis de causas.					
g. Planes de acción claros, concretos y efectivos.					
h. Importancia que se le da a la estrategia de las Lecciones Aprendidas por parte de los jefes de área.					

Por otro lado la efectividad de la comunicación generada también se puede evaluar mediante algunos indicadores de accidentalidad como son:

- Índice de frecuencia de accidentes. Debe tener una tendencia a la baja.
- Índice de severidad de accidentes.
- Número de reporte de incidentes. Debe mejorar, en la medida en que los trabajadores ven la importancia de analizar aquellos de alto potencial y de generar Lecciones Aprendidas.
- Porcentaje de acciones correctivas y preventivas ejecutadas. En la medida en que se divulguen más los planes de acción, es probable que exista una mejor supervisión para su cumplimiento.

4.2 Registros

Se debe mantener actualizado permanentemente el registro con la relación discriminada de la capacitación, evidencias de las Lecciones Aprendidas realizadas y divulgadas en la organización.

De acuerdo con las necesidades de la empresa la persona encargada del Programa puede determinar la necesidad de elaborar otros formatos de control.

SORANYI CAROLINA CRUZ CRUZ
Subdirectora Administrativa y Financiera de la ULM.

Elaboro:
LIDA MAYERLI RONDON A.
Presidente de COPASST