

Propuesta Estratégica de Mejora en la Implementación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Digitex -Campaña Telemercadeo para el primer semestre del 2019.

Presentado por:

Ingrid Xiomara Rojas Cárdenas

Jorge Luis Cruz Beltrán

Lady Lorena Ramos Castaño

Laura Alejandra Rodríguez Gualteros

Leidy Tatiana Díaz Bustos

Tutor:

Leonardo Fabio Peña Añazco

Grupo: 101007_44

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)
Administración de Empresas
Diplomado en profundización en Gerencia de Talento Humano
2019
Ibagué

Tabla de contenidos

Introducción	3
Objetivo general y específicos	4
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	5
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2 Antecedentes del problema	6
1.2 Justificación de la Investigación cualitativa.....	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.	9
2.1. Revisión de la literatura.....	9
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	11
3.1. Análisis de la implementación del SG-SST en la empresa.....	11
3.2. Implementación de la Evaluación Inicial del sistema SG-SST.....	11
3.3 Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST	13
3.4 Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017.	14
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	16
4.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST. a implementación del SG-SST en la empresa.....	16
CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA	20
5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa	20
5.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos	22
Recomendaciones	23
Conclusiones.....	24
Referencias Bibliográficas.....	26

Introducción

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es de vital importancia en todas las empresas a lo largo del territorio colombiano, para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a todos los miembros de la organización, por medio de la prevención y protección de la salud de cada uno de ellos en todos los puestos de trabajo. Lo anterior se logra por medio de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos, y, de esta manera, intervenir por medio de actos o condiciones laborales más seguros en pro de la mejora continua la cual se logra a través de la implementación de un método lógico y por etapas claras como el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora.

La implementación de un sistema de seguridad y salud ocupacional permitirá un mejor funcionamiento de la empresa, aumento de la productividad, un mejor ambiente social y un cambio en la calidad de vida de los empleados; además, si la empresa no implementa un sistema de seguridad y salud ocupacional dentro de su organización, podrá entrar en una serie de gastos generados por los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales. La empresa DIGITEX busca solucionar las falencias mediante el diseño de un sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, Esto contribuirá favorablemente a la empresa de la que se ocupa esta investigación, con excelentes resultados en la prevención de riesgos ocupacionales, implementando las actividades.

En conclusión, el sistema facilitará a DIGITEX la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de sus actividades para que pueda preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores, y evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Objetivos

Objetivo General

Conocer la implementación y el estado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Digitex – Campaña Telemarketing, aplicando una auditoría dirigida por el área de talento humano.

Objetivos Específicos

- Identificar el estado de (SG-SST) de la Empresa Digitex – Campaña Telemarketing.
- Diseñar una metodología de investigación cualitativa.
- Plantear resultados que se pueden obtener con la mejora del (SG-SST)
- Proponer recomendaciones para tener un adecuado (SG-SST).

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El diseño e implementación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional para la empresa DIGITEX., basado en los lineamientos legales Decreto 1443 del 31 de julio de 2014 (Implementación del SG-SST), Decreto 1072 del 26 de marzo del 2015 (Decreto único reglamentario del sector trabajo; Capítulo 6), Decreto 171 del 1 de febrero de 2016 (Prorroga del SGSST), Decreto 052 del 12 enero de 2017 (Transición para la implementación del SG-SST), Resolución No. 1111 del 27 de marzo de 2017 (Estándares mínimos del SG-SST) y Resolución No. 0312 del 13 de febrero de 2019 (Actualización de Estándares mínimos del SG-SST de organismos internacionales como la OIT, las distintas organizaciones gubernamentales colombianas como el Ministerio de la Protección Social, y las disposiciones constitucionales y del código sustantivo del trabajo, garantizará la integridad de la vida y salud de sus trabajadores.

DIGITEX, destinataria de este diseño del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, a pesar de ser una empresa comprometida con el desarrollo de sus empleados, la empresa no está expuesta a un alto riesgo por las funciones que allí se realizan siendo este un centro de llamadas ``call center`` se evidencia varias molestias en la salud de los trabajadores ejemplo de ello dolores de cabeza, oído y espalda ya que el este individuo permanece por más de 8 horas sentado y aun que para esto hay pausas activas y rotaciones de además no son suficiente para que no se empiece a padecer de estas molestias, también se encuentran los accidente que puede ser desde una caída de la silla por mala postura hasta deslizarse en piso mojado o vidrios rotos en caso de un temblor puesto que cada cubículo de

asesor son separados por vidrios, por estas circunstancias es necesario llevar un control por parte del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La ejecución del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional constituye un compromiso moral y legal de todo empresario y se mide por el cumplimiento de las actividades y el control efectivo de las condiciones peligrosas; en el programa de salud ocupacional el punto central es la identificación de los factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo (panorama de factores de riesgo) y la manera de evitarlos. Para su desarrollo es necesario identificar las condiciones de salud de los trabajadores y divulgar (SG.SST) para que todo el personal tenga el conocimiento, realizar simulacros, mejorar los modelos de prevención de accidentes y hacer seguimiento y control.

1.2. Antecedentes del problema

Digitex Servicios Bpo cumplió 10 años en Ibagué, y se define como un grupo humano especializado en diseñar, operar y optimizar procesos de negocio, aumentando la calidad de servicio y prolongando el ciclo de vida de los clientes. Opera procesos que externalizan grandes compañías que buscan eficacia en los resultados, eficiencia operativa y una disminución de los costes en base a criterios de optimización de los procesos, de deslocalización, utilización de sistemas propios, metodologías testadas y escenarios adecuados a las necesidades de cada servicio.

En Ibagué por ser una ciudad intermedia la Multinacional ha logrado un amplio posicionamiento, debido a que actualmente genera más de mil cien (1.100) empleos para los ibaguereños, de los cuales el 70% es contratado de forma directa por la firma y el 30% restante por servicios temporales. Esto le ha dado a la capital musical la oportunidad que empleados hagan una carrera profesional al interior de la Multinacional, pues permite que un

colaborador inicie siendo asesor y termine siendo el Jefe de Proyecto, porque busca la promoción interna a través de pruebas y entrevistas para realizar accensos.

Por ser una Multinacional Digitex cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo estructurado, pero según estudio realizado la capacitación, inducción y reinducción en el (SG-SST) y las actividades de promoción y prevención no son las adecuadas. Esto debido a son una vez al mes y no van siempre los mismos integrantes ya que esto depende de la disponibilidad en que se encuentre una campaña, si hay bases que tienen registros sin gestionar el empleador no da el aval para que el colaborador asista así que debe ser remplazado, esto dando como resultado que no se permita adquirir el conocimiento necesario al trabajador impidiendo así la divulgación de lo realizado en el mismo.

Teniendo en cuenta el ciclo administrativo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) la empresa cuenta con el personal idóneo en el área de salud ocupacional que permanece haciendo pausas activas y actividades de simulacro, pero al ser un contact center según los jefes hay llamadas que no se pueden dejar de atender, por lo cual no todas las personas pueden participar de estas pausas o actividades de simulacro.

Al pasar de los años en Ibagué la empresa ha presentado accidentes de trabajo y empleados con enfermedades laborales, situaciones que no han sido manejadas adecuadamente porque ante un accidente de trabajo los han remitido a la EPS siendo el adecuado a la ARL. Por enfermedades laborales la empresa, cuenta con más de 5 empleados actualmente que ha tenido que reubicar en diferentes áreas porque los aires acondicionado los afecta, el ruido dentro de las bodegas ha afectado sus oídos, algunos se han afectado tan

fuertemente de las cuerdas vocales que no pueden volver a utilizar las diademas y seguir haciendo o recibiendo llamadas.

1.3. Justificación de la Investigación cualitativa

Para poder realizar un análisis de (SG-SST), debemos tener claro el análisis de la empresa Digitex, tener además un adelanto de saberes en el campo que vamos a investigar, pero ¿por qué es importante SG-SST? El Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) es una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, lo cual esto conlleva la promoción y el mantenimiento de más alto grado de salud física y mental y de bienestar de los trabajadores de la empresa Digitex

El SG-SST es importante porque es la que nos permite establecer una relación directa entre causas y consecuencias, especialmente nos puede ayudar a saber los errores en los procesos o procedimientos que pueden ser parte importante del resultado, debe ser liderado e implantado por el jefe, con la participación de todos los empleados, garantizando la aplicación de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los empleados, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo esto nos permite además aplicar aún más y mejores procedimientos que nos ayudan primero a una obtención eficaz de los resultados y la obtención de una confiabilidad en el resultado final.

El control de los factores de riesgo y prevención en el medio de trabajo, contribuye a tener un grupo de empleados más sanos y productivos en su área de trabajo; una mejor

calidad tiene efectos positivos tanto para el empleado como para el empleador. La inversión que se hace en este sistema, se convierte en un futuro en un elemento que puede contribuir con una mejor vida social y productiva para las personas.

El diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional y el análisis de las condiciones actuales del sistema y sus aspectos positivos y negativos, permitirán que los empresarios logren un mejor aprovechamiento de las normas existentes, una mejor interpretación de la legislación y una mayor concientización en cuanto a la verdadera inversión social que representa la salud de los trabajadores. Crear organizaciones internas para evaluar y combatir los factores de riesgo son las acciones más comunes que se deben presentar a la hora de crear la cultura de prevención.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de la literatura

Salud Ocupacional: Bajo la consideración de la nueva Ley 1562 de 2012 es definido así: En lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la planificación, la organización, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Sistema General de Riesgos Laborales (Ley 1562 de 2012): Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con

ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan

SGSST: Es un sistema que consiste en alcanzar el fin de la seguridad y salud en el trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas de control de riesgos laborales; usa elementos como, la planificación, evaluación, auditoría, control, evaluación y anticipación de riesgos.

Recurso Humano para la Implementación del SG-SST

La implementación del SG-SST debe ser liderada e implementada por el empleador con el acompañamiento del recurso humano idóneo. Las empresas de diez (10) o menos trabajadores clasificadas en riesgo I, II y III, el SGSST en la microempresa podrá ser diseñado, administrado y ejecutado, por técnicos o tecnólogos en SST, que acrediten mínimo dos (2) años de experiencia en el desarrollo de actividades de SST y que acrediten la aprobación del curso virtual de capacitación de cincuenta (50) horas. (Artículo 5, Resolución 1111 de 2017).

Las empresas de cincuenta (50) o menos trabajadores, el SGSST lo podrán diseñar personal que este certificado con el curso virtual de cincuenta (50) horas y estén cursando último semestre en programas de formación en Seguridad y Salud en el Trabajo de nivel profesional, especialización o maestría y tengan vínculo laboral con la empresa, lo anterior bajo la supervisión de un docente con licencia en Salud

En dado caso cualquier profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, profesional con especialización o maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo, que cuenten con licencia Salud Ocupacional o en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas, están facultados para asesorar, capacitar, ejecutar o diseñar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, en cualquier empresa o entidad, sin importar la clase de riesgo, número de trabajadores o actividad económica de la empresa.

El diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST con énfasis en gestión del conocimiento, permitirá al empresario sensibilizarse de la importancia de realizar una inversión que a futuro será representada en la salud y bienestar de los trabajadores, ayudará a que se promueva el bienestar social entre todos los trabajadores, ya que la gestión del conocimiento crea un valor para todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la empresa, donde el trabajador se apropia en la elaboración, transformación y divulgación del conocimiento el cual se verá reflejado en los resultados que obtenga la empresa.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

3.1. Análisis de la implementación del SG-SST en la empresa

Dentro de lo que se encontró en la primera visita de observación pudimos identificar algunas falencias como la falta de una cartelera de notificaciones, la falta de capacitación a la planta de personal y las más grave de todas la no implementación de un copasst, sin embargo si se fuente con una persona encargada de la salud o capacidad la cual viene adelantando un plan de mejoramiento para presentar le a la gerencia y así conseguir los recursos necesarios para mejorar en implementación todo el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

3.2. Implementación de la Evaluación Inicial del sistema SG-SST

Dentro de lo que se observó en la empresa en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST). Se ha desarrollo este modelo con una visión integral y flexible en su aplicación, según las prioridades y coyunturas de cada empresa. Se agradece la colaboración

que se nos ha prestado para el desarrollo de esta propuesta, aportando sus puntos de vista y expectativas en el acompañamiento a la empresa en la implementación de ideas que mejores su desarrollo integral.

Se brindó información acerca de implementar Asesoría ilimitada durante una jornada extendida, por chat (en horas y días hábiles), por teléfono y por correo a todos los trabajadores directos e indirectos que necesiten atención o requieran informar algún suceso que esté generando exposición de riesgo en su salud y su bienestar en el trabajo.

El encargado del área de Talento Humano puede solicitar al área de Administrativa la creación de una plataforma en la cual los trabajadores tengan acceso para gestionar y llevar un seguimiento de trámites, actualizaciones de leyes, cambios de estados.

Recibir como mínimo una vez al mes o en una reunión atender una visita en la empresa por un consultor especializado.

La implementación de un Sistema de gestión de Empresa Saludable, permite: Mejorar la Productividad; Garantizar la Seguridad y Salud de los Trabajadores; Generar un clima de trabajo positivo, entre otros, que permiten a las empresas acercarse a la excelencia empresarial. La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo. Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

Además de crear el marco necesario para que germine un entorno de trabajo saludable, es necesario que la percepción de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo sea positiva. Esta percepción genera también, sentimientos adicionales: motivación intrínseca y satisfacción

con la Dirección. La conjunción entre el buen clima laboral y una apreciación positiva del mismo por parte del capital humano, tiene un efecto positivo sobre la salud de las personas, productividad, reducción del estrés, de la falta de renunciar a sus labores reducción de los accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, así mismo, ayudar a sostener y aumentar su economía.

Digitex es una empresa que siempre pretende incluir en el plan estratégico, los aspectos relacionados con el bienestar laboral de los trabajadores, el compromiso de los empleados y la motivación, para mejorar la salud de los trabajadores.

3.3 Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST

Descripción de la transición de la empresa al SG SST De acuerdo con el decreto y lo que exige la ley Digitex banco caja social cuenta con:

- Sistema de estándares mínimos de seguridad: Debido a que se cuenta con permanente inspección de la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo para contar con elementos de protección en caso de requerir los así como señalización adecuada de salidas de emergencia extintores cuarto de enfermería y de más normas para responder ante una posible eventualidad o incidente laboral
- Auditoria para el mejoramiento: Se cuenta con auditoria por parte de la coordinadora de salud ocupacional, aseguradoras, cuerpo de bomberos secretaria de salud y aseguradoras aliadas.
- Sistema de acreditación: Se está trabajando en la implementación de un plan de mejoramiento para lograr mayor capacitación es, más programas de prevención y la

compra de más mecanismos de seguridad que permitan la certificación por parte de las autoridades competentes.

- Seguimientos del plan de mejoramiento: El plan de mejoramiento ya fue expuesto en una primera etapa la cual está en revisión de la junta directiva para realizar ajustes y delegar responsables directos de la ejecución de este.

3.4 Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017

Para la empresa DIGITEX cumplir a cabalidad con la normatividad planteada en el SG – SST es prioridad para poder mantener en orden la funcionalidad de la empresa, ``el presente decreto estipula como las empresas de servicios temporales, empleadores públicos, privados, contratantes independientemente de la modalidad de contrato bien sea comercial, administrativo, civil, también organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo deben cambiar o sustituir desde el 1 de junio de 2017 el programa de salud ocupacional por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG- SST) Ministerio de trabajo 13.01.2017, 3 pag `` , por el cual a partir de la presente fecha DIGITEX inicio la modificación del mismo dando implementación a las siguientes fases:

- Evaluación inicial: en esta fase la empresa inicia la autoevaluación con el fin de dar prioridades a los diferente comportamientos y actividades que se desempeñan en el área, para digitex servicios unas de las prioridades es mantener en excelentes condiciones la salud e integridad de sus colaboradores por ende se tiene formatos de inspecciones ergonómicas para llevar un control del estado emocional y físico del mismo.

- Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial: para el plan de mejoramiento se realizan evaluaciones y encuestas de satisfacción de los colaboradores con relación a la percepción de la entidad en cuanto al buen trato por parte de los subordinados, instalaciones y condiciones laborales por ende se trata mensualmente llevar un control por parte del área usuaria para obtener respuestas concretas y encontrar soluciones a posibles falencias.
- Ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: para la implantación del mismo digitec cuenta con profesionales encargados de la salud ocupacional quienes se encargan a cabalidad de dar cumplimiento a este sistema, para ellos se cuenta con el direccionamiento del profesional para que realice ajustes y modificaciones de ser necesario tras esta hay un equipo conformado por aprendices SENA que se encargan de divulgar entre colaboradores todas las reglas y esto en pro del desempeño del nuevo sistema de gestión.
- Seguimiento y plan de mejora: el seguimiento se da regularmente al plan de contingencia que tiene la entidad en caso de emergencia para que los colaboradores no se saturen de trabajo y así manejar un buen clima organizacional en caso en que las llamadas no puedan ser atendidas o de siniestro o catástrofe, este seguimiento también aplica para las actividades que recrean al colaborador como pausas activas, también ingresan los planes motivacionales y por último el seguimiento de la presente gestión en donde se pretende cumplir a cabalidad con cada uno de los estándares mínimos

que regula y estipula el ministerio de trabajo teniendo en cuenta el Tamayo de la empresa y su riesgo de actividad económica.

- Inspección de vigilancia y control: esta fase pretende vigilar el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, algunos entes visitan con frecuencia las instalaciones de digitex como lo es el ministerio de trabajo, las inspecciones permiten dar cumplimiento a lo que rige la ley, la entidad mantiene en una constante auditoria para dar orden y cumplimiento a las normas ISO 9001, en la empresa se tiene un orden lógico tanto en las instalaciones como en la seguridad de la información, para que cada dato sea trato con discreción.

Para digitex la ejecución del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG – SST ha permitido llevar un control de cada ítem que se debe cumplir, para esto se cuenta con asesoramiento y capacitaciones por parte de las administradoras de riesgos laborales que permiten conocer las diferentes fases, para poder dar así un reporte al ministerio de trabajo.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST. a implementación del SG-SST en la empresa.

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN									
Nombre de la Entidad: digitex servicios - Area de: telemercadeo (TMK)						Número de trabajadores directos: 21			
NIT de la Entidad: 900298890 - 2						Número de trabajadores no directos: 13			
Realizada por: Comité evaluador UNAD						Fecha de realización: 29/03/2019			
CICLO	ESTÁNDAR	ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA		
						JUSTIFICA	NO JUSTIFICA		
RECURSOS (10%)	Recursos financieros, técnicos, humanos y de otra índole requeridos para coordinar y desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SG-SST) (4%)	1.1.1 Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5				3,5
		1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0,5			0	0,5		
		1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0,5		0,5				
		1.1.4 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5				
		1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5				0		
		1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5				
		1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5			0,5			
		1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0,5		0,5				
	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (6%)	1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2	6	2				6
		1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PYP	2				2		
1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)		2				2			
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	2.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al personal	1		1					
GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1	15				0	8
		2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1					0	
		2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado	2		2				
		2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2				
		2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1				1		
		2.7.1 Matriz legal	2					0	
		2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1					0	
		2.9.1 Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1				1		
		2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2					0	
		2.11.1 Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1				1		
Condiciones de salud en el trabajo (9%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9	1				6	
	3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		1					
	3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1					0		
	3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	1					0		
	3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1					
	3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1		1					
	3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1				1			

II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1	5	2	2	1	4				
			3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1				0					
			3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2				2					
		3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2	2									
		3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	0									
		Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)	3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1				6		1	1	0	
			3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1									
			3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1									0
			3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1									1
	3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral		1	1									
	3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral		1	1									
	GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (15%)	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (15%)	4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4	15	4	0						
			4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4									
			4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, cancerígenos y otros)	3				0					
			4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4				4					
4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros			2,5	2,5									
(30%)	Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5	15	2,5	2,5	0	12,5					
		4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5										
		4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2,5						2,5				
		4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5						2,5				
		4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5						2,5				
		GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)						5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5	10	5	5
	5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada			5									
III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	Gestión y resultados del SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1,25	5	1,25	1,25	0	3,75				
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25									
			6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25						1,25			
			6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25						1,25	0		
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del SG-SST (10%)	7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2,5	10	2,5	2,5	0	5				
			7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5									
			7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2,5						2,5			
			7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5						0			
TOTALES					100				71,75				

Los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones permiten evidenciar el plan de trabajo de la empresa DIGITEX como se lleva a cabo ya que siendo esta una empresa multinacional el área de telemarketing cumple con todo lo solicitado, sin embargo se actualiza de acuerdo a la matriz del SG - SST y no es porque no se tenga el conocimiento por parte del área encargada sino que algunos estándares se pueden cumplir a cabalidad por el tiempo que demanda hacerlos porque genera para la empresa que el colaborador no realice su gestión de la cantidad acordada de llamadas que debe realizar durante el día, un ejemplo de ello es en el ciclo de planear en donde se conforma el COPASST la multinacional cuenta con el equipo de personas que lo conforman sin embargo las capacitaciones son una vez al mes y no van siempre los mismo integrantes ya que esto depende de la disponibilidad en que se encuentre una campaña, si hay bases que tienen registros sin gestionar el empleador no da el aval para que el colaborador asista así que debe ser reemplazado, esto dando como resultado que no se permita adquirir el conocimiento necesario al trabajador impidiendo así la divulgación de lo realizado en el mismo. Teniendo en cuenta la resolución 0312 del 13 de febrero se evaluó la matriz con el estándar para el área de telemarketing teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores directos y por temporal encontrándose esta con valoración moderadamente aceptable.

También, al analizar los ítems que se muestran en la presente matriz se puede evidenciar que para la empresa DIGITEX cumplir a cabalidad con los mismos plasmados por el SG – SST sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo les permite un adecuado manejo de este, siendo así como una de las funciones que se deben desempeñar cada día en el trabajo por parte de los colaboradores y subordinados, aunque se tiene algunas falencias con algunos ítems que no se llevan a cabo como lo son las acciones correctivas en la parte de mejoramiento ya que hasta el momento se empezaron a implementar planes de mejora en los cuales se encuentran trabajando, de acuerdo a los demás ítems se evidencian mediante la calificación que DIGITEX está abarcando con buenos resultados los estándares tanto de recursos, el sistema de seguridad y salud en el trabajo la gestión de la salud, peligros y riesgos, amenazas, verificación hasta el mejoramiento que es en el que más se encuentran enfocados.

CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA

5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa

Se plantea un Ajuste y actualización al PSOE existente, de acuerdo a los requisitos de los estándares mínimos de calidad de salud ocupacional de Digitex con el fin de realizar la verificación de documentos de afiliación para trabajadores directos e indirectos, para detectar posibles irregularidades en el sistema de afiliación. También se revisará la política de salud ocupacional adecuada a las especificaciones y estructura exigida por la norma y se hace la divulgación de la misma, Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.7.4 con el fin de hacer ajustes como; actualización y documentación al COPASO existente, de acuerdo a los requisitos de los estándares mínimos de calidad de salud ocupacional de empresa de acuerdo a la ley 1562/12.

Se crea la matriz de panorama de riesgos de acuerdo a los requisitos de la Norma de Seguridad y Salud en el trabajo, donde se permite consultar y analizar los factores de riesgo aplicables a la compañía. Se elabora procedimiento para identificación de peligros, evaluación y control de riesgos con esta misma se crea la matriz de priorización de riesgos, donde se pueden evidenciar todos los riesgos existentes por cada cargo definido en la organización, se elabora la Matriz de capacitación y entrenamiento a trabajadores directos e indirectos y por otra parte se propone llevar a cabo un programa de exámenes ocupacionales periódicos, que permita controlar la aparición de enfermedades derivadas de la labor, de acuerdo a lo sugerido en las normas de seguridad de salud y en el trabajo.

Se presentaran nuevos procedimiento de reporte de condiciones de salud y seguridad en el trabajo con el propósito diseñar la forma adecuada de realizar estos reportes, se realiza la

inspección y lista de chequeo al manual del PSOE, detectando la necesidad de implementar adicionalmente la necesidad de realizar un seguimiento a cada necesidad con el fin de estandarizar la forma más adecuada de ejecutar cada una de las actividades que se debe seguir en el plan de mejoramiento propuesto para la empresa Digitex.

Obtener permiso para realizar jornadas de aseo con todos los empleados en los cubículos y oficinas, con el fin de mejorar el aspecto físico de las áreas de Digitex y de las vías de acceso y circulación de las zonas de trabajo, recomendando de esta manera que la actividad se realice periódicamente por lo menos una vez al mes, para no irrumpir en la jornada productiva de la empresa y por ultimo realizar capacitaciones periódicas propias a cada uno de los cargos, teniendo en cuenta los riesgos más altos que presente la empresa.

5.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos

DIAGRAM DE GRANTT					
ACTIVITIES	START	DUE D	% COMPI	NOTES	charge
Conformación del copasst	01/02/2019	01/03/2019	10%	Reunión con empleados para socializar la importancia de este comité, Elección de personas voluntarias preferiblemente que abarquen las diferentes áreas de la empresa. Empalme de funciones y capacitación del nuevo grupo de trabajo. Diseñar plan de trabajo y modelo de evaluación de tareas y cumplimiento de las mismas. Reunión con empleados para socializar la importancia de este comité. Elección de personas voluntarias preferiblemente que abarquen las diferentes áreas de la empresa. Empalme de funciones y capacitación del nuevo grupo de trabajo. Diseñar plan de trabajo y modelo de evaluación de tareas y cumplimiento de las mismas.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO
Comunicar política del sistema de seguridad en el trabajo	01/03/2019	15/03/2019	20%	Dictar capacitación a los empleados con el fin de socializar la política del sistema de seguridad. Tener a mano de cualquier persona dicha política en caso de cualquier persona requiera estudiarla. Tener un pliego de notificaciones en un lugar visible de la empresa con el fin de dar a conocer los temas de mayor relevancia en dicha política. Realizar envío email corporativo la política para que de manera personalizada se tenga fácil acceso a esta.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO
REALIZACIÓN DE SIMULACROS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA	15/03/2019	15/04/2019	25%	Realizar simulacros en las diferentes bodegas para que los colaboradores tengan el conocimiento necesario al momento de reaccionar ante una emergencia como un temblor entre otras. Realizar los simulacros de manera trimestral. Asignar brigadistas encargados de liderar los simulacros a quienes se les asignara un chaleco para el fácil reconocimiento de los demás trabajadores, por ende este se porta en la silla del elegido durante el tiempo que desempeñe la misma labor.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO
Mejorar los modelos de medición de severidad y prevención de accidentes	15/04/2019	30/04/2019	50%	Pedirle a las diferentes empresas de salud afiliada la copia del historial médico de cada empleado. Tener el registro de la escala de riesgo de cada cargo. Diseñar mecanismos de prevención de accidentes dentro de las jornadas laborales. Asignar a cada miembro del copas una área de la empresa para que identifique riesgos existente en las diferentes áreas de trabajo.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO
MEJORAS LABORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	01/05/2019	30/05/2019	75%	Realizar la reunión mensual del copas donde se determinarán avances, puntos aún no resultados y compromisos para la siguiente reunión. Empoderar a los empleados con charlas de concientización para que entiendan que la política de seguridad y salud en el trabajo es un tema que es competencia de todos. Presentar informes de gestión a la alta gerencia.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO
Informe de gestión	01/06/2019	30/06/2019	100%	Por último se presentará un informe de gestión a la alta gerencia con el fin de mostrar los avances en materia de seguridad y prevención de accidentes laborales en la empresa.	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional - SISO

Recomendaciones

- ✚ Conformación de un copast con miembros de diferentes áreas de la empresa bien capacitado y comprometidos en el desarrollo de ambientes de trabajo más seguro y saludables.
- ✚ Programas de capacitación y concientización sobre la importancia del sistema integral de gestión, que incluya parte teórica y práctica con simulacros y demás.
- ✚ Plan de mejora en la comunicación con cartelera de comunicados.
- ✚ Implementación de formatos de seguimiento y control de tareas en el momento que se esté realizando labores dentro de las instalaciones
- ✚ Registro digital de los historiales médicos de casa uno de los colaboradores, así como teléfonos de asistencia a mano en caso de ocurrir algún tipo de eventualidad.
- ✚ Mejorar señalización de rutas de evacuación y puntos de extinguidores.
- ✚ Realizar jornadas de salud periódica y recreativas para el bienestar de los empleados.
- ✚ Mostrar informes de gestión y beneficios en la productividad, y de este modo obtener mayores recursos en programas de mejora.
- ✚ Asignar un pasante Sena para que sea apoyo constante a la labor de la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo.
- ✚ Incluir en cada perfil de cargo posibles riesgos a los que está expuesto cada trabajador para que así cada uno sea consciente de cómo poder evitar accidentes.
- ✚ Obtener un Plan anual del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el trabajo con cumplimiento de estándares mínimos (70%) por ciento.
- ✚ Articular, coordinar y apoyarse en las Administradoras de Riesgos Laborales en asesoría

y asistencia técnica con la implementación de los estándares mínimos.

Conclusiones

Esta investigación ha sido muy enriquecedora para conocer la importancia y relevancia que toma el sistema de SG SST para una empresa en todo lo que tiene que ver con su sistema de productividad, así que es deber de la alta gerencia estar siempre dispuestos a la asignación de recursos para la mejora en la prevención de accidente y la construcción de ambientes seguros y saludables que permitan a los trabajadores desempeñar sus funciones en íntimas condiciones, es importante siempre trabajar de la mano con la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo, ya que ella será los ojos de la alta gerencia ya directamente en el terreno y será quien dará sus recomendaciones y sugerencias para la constante mejora no solo en los ambientes de trabajo sino en la implementación de programas de ayuda a generar confianza y apropiación de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo a cada uno de los colaboradores, es importante también seguir al pie de la letra todas las exigencias de ley a la que se encuentra sujetas todas las empresas ya que las herramientas que esto nos da ayudara no solo a lograr la certificación sino también a cumplir a cabalidad el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Al desarrollar esta actividad se logran agrupar los diferentes conceptos, temas desarrollados durante el Diplomado, se identifica la importancia de diseñar un plan de mejora, para identificar problemas y plantear posibles soluciones y que estas estén encaminadas a lo que la empresa necesita, logrando que sea más competitiva dentro del mercado, es de vital importancia que toda la organización participe y se apropie en identificar esas necesidades, estructurar un plan de acción, definir metas, responsables e indicadores para lograr un seguimiento y evaluación dentro de los tiempos establecidos.

Luego de desarrollar el estudio del Sistema de Gestión de Seguridad y trabajo en Digitex Campaña Telemarketing se puede recomendar que deben identificar las actividades propuestas, el entorno en el que lo deben implementar y su forma de ejecutar, también deben elaborar un procedimiento de trabajo por cada una de las actividades propuestas de esta forma afianzaran la gestión de mejora.

Al culminar la fase 6 del diplomado de profundización en gerencia del talento humano se puede evidenciar con éxito la estructura del presente proyecto que se realizó con la finalidad de encontrar mejoras en la empresa escogida desde el inicio DIGITEX en el área de telemarketing, el desarrollo del mismo permitió adquirir los conocimientos necesarios sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo desde cómo implementar esta gestión hasta su necesidad e importancia de cumplir las leyes, requisitos que permiten al colaborador desempeñar sus funciones de manera correcta sin que estas afecten su integridad tanto física como emocional y a la empresa permitir llevar un adecuado manejo de los sistemas que debe implementar para llevar un control de sus colaboradores siendo esto en pro de conseguir el bienestar de toda la comunidad desde operadores, directivos hasta subordinados.

Referencias Bibliográficas

- Castillo, J. (2012). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad (3a. ed.). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3198451>
- Cuellar, J. (2019, 29 de febrero) Digitex cumplió 10 años generando empleo en Ibagué. El nuevo día. Recuperado de <http://m.elnuevodia.com.co/nuevodia/actualidad/economica/428794-digitex-cumplio-10-anos-generando-empleo-en-ibague>
- Hernández, J. (2013). Gestión del Talento Humano. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-talento-humano.shtml>
- Ministerio de trabajo. (s.f.). Recurso Humano para la Implementación del SG-SST - Ministerio del trabajo. Recuperado 17 abril, 2019, de <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/recurso-humano-para-la- implementacion-del-sg-sst>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia.(2017) Decreto 052, Por medio se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>
- Rocha, C. (2018). Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/22531>