

**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 AMÉRICAS BPS S.A. PARA EL  
PRIMER SEMESTRE DEL 2019**

PRESENTADO POR:

DIEGO FERNANDO HIDALGO MARTÍN – CÓD. 1.022.965.673

INGRID LORENA MAYORGA TORRALBA – CÓD. 1.030.600.626

PAOLA KATHERIN BELTRÁN SILVA – CÓD. 1.053.011.559

SADY MAR MUNEVAR PIÑEROS – CÓD. 1.032.379.490

MARÍA CRISTINA CARMONA – CÓD. 51.791.528

GRUPO 101007\_16

PRESENTADO A:

MARIO HUMBERTO AGUILAR

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO

BOGOTÁ D.C. 2019

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos: .....	4
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	5
1.1. Planteamiento del problema .....	5
1.2. Antecedentes del problema .....	5
1.3. Justificación de la Investigación cualitativa .....	6
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Revisión de la literatura .....	7
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA .....	9
3.1. Análisis de la implementación del SG-SST en la empresa .....	9
3.2. Implementación de la Evaluación inicial del sistema SG-SST .....	10
3.3. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST.....	12
3.4. Descripción de la transición de la empresa al SG-SST Decreto 052 del 12 de enero de 2017.....	15
CAPÍTULO 4: RESULTADOS .....	17
4.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST	17
CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA .....	20
4.2.....	20
5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SGSST en la empresa .....	20
5.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos	22
RECOMENDACIONES.....	24
CONCLUSIONES.....	25
BIBLIOGRAFÍA .....	26

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo aborda las temáticas que reúnen las Unidades 9 y 10 del Diplomado de Profundización del Talento Humano, donde se asemeja el diseño y ejecución de planes y programas relacionados con el SG- SST para la empresa Américas BPS S.A.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), permite prevenir las enfermedades causadas por factores laborales, detectar los posibles riesgos que puedan presentar los empleados dentro de su labor, mediante programas de promoción y prevención, así como planes de acción que definirán como debe actuar la empresa dentro de cada escenario, estos planes además de ser establecidos por la organización deben contar con unos estándares mínimos que son reglamentados por el ministerio de trabajo, en su condición de máxima entidad de control laboral en nuestro país, y que permite tener una alineación en las condiciones laborales y de seguridad para los trabajadores colombianos, actualmente todas la organizaciones deben regirse bajo la resolución 0312 de 2019, que determina el trabajo como un derecho fundamental basado en la condición laboral digna, la prevención de los riesgos laborales y el desarrollo del país, estableciendo para ello una serie de actualizaciones a la reglamentación vigente, e implementación de los estándares de acuerdo a la cantidad de trabajadores, es decir a mayor número de empleados, habrá estándares adicionales que deben ser cumplidos, porque representan un riesgo mayor en comparación con las empresas donde hay menos cantidad de empleados.

## OBJETIVOS

### Objetivo general:

Establecer planes de mejora que permitan generar un cumplimiento del 100% de los estándares mínimos planteados en la normativa vigente para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la empresa AMÉRICAS BPS S.A, durante el primer semestre del año 2019.

### Objetivos específicos:

- ✓ Analizar mediante la matriz de evaluación del SG-SST el cumplimiento de los estándares mínimos requeridos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Américas BPS S.A.
- ✓ Mantener un ambiente óptimo de trabajo que sea sano y seguro, evitando los accidentes o incidentes de trabajo.
- ✓ Generar acciones de mejora para dichos estándares determinando tiempo, responsabilidad y recursos que se requieren.
- ✓ Verificar que sean implementadas las acciones de mejora y con ello se logre el cumplimiento de todos los estándares.

## CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El ministerio de trabajo mediante su Resolución No. 0312 del 13 de febrero de 2019 actualiza y define los Estándares mínimos del SG-SST; tomando como referente que dicho sistema tiene por objetivos la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos, con el fin de evitar accidentes y enfermedades laborales.

Partiendo de esta premisa, podemos definir que dichos estándares son un conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento, con los cuales se pretende garantizar la seguridad de los trabajadores, y a la vez determinar la capacidad que tiene la empresa en este aspecto, para su funcionamiento. A partir del presente año se iniciaran inspecciones con las cuales se espera confirmar el cumplimiento de la norma, por lo que todas la empresas deben quedar alineadas antes de finalizar el primer semestre del año 2019, teniendo en cuenta lo anterior se hace importante analizar:

¿Qué planes de mejora debe establecer la empresa Américas BPS S.A, para conseguir el cumplimiento de los estándares mínimos de SG-SST durante el primer semestre del año 2019?

### 1.2. Antecedentes del problema

La empresa AMÉRICAS BPS S.A. (Américas Business Process Services), antes de la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se regía mediante la Resolución 1016 de 1989, la cual planteaba el programa de salud ocupacional y la obligatoriedad del mismo, este programa permitía a la empresa mantener los niveles de riesgos controlados, y

reducir la accidentalidad, mediante actividades de detección, planeación, manejo de infraestructura y ejecución de planes de seguridad, higiene y medicina laboral, sin embargo, en este programa no se tenían en cuenta varios aspectos específicos para el control y seguimiento sobre la situación de salud específica de cada trabajador. Después de esto más exactamente a partir del 1 de junio de 2017, la empresa debe iniciar el proceso de sustitución del programa de salud ocupacional, por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), durante esta transición se encuentran varias mejoras ya que dicho sistema permite tener mayor medición y control, por medio de estándares bien definidos que ayuda a una correcta ejecución.

### **1.3. Justificación de la Investigación cualitativa**

La investigación cualitativa se está realizando ya para el primer semestre del año en curso (2019), la empresa debe estar sujeta a la Resolución No. 0312 del 13 de febrero de 2019, y de esta forma evitar sanciones; por lo que se hace necesario realizar un proceso de evaluación y diagnóstico inicial a nivel interno de la empresa con el fin de analizar el estado actual en cuanto al SG-SST, implementado, y verificación del cumplimiento de los estándares mínimos establecidos en la nueva normativa, teniendo en cuenta aspectos relevantes de la misma como la cantidad de trabajadores y el tipo de riesgo que se maneja en su operativa, dicho diagnóstico se efectuará mediante la aplicación de la matriz de evaluación de SG-SST, con el fin de detectar aspectos faltantes, y sobre ellos establecer acciones de mejora, que deben ser medidas en tiempo, recurso y responsabilidad, y por medio las cuales se conseguirá el cumplimiento de la totalidad de los estándares requeridos previos a la inspección.

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Revisión de la literatura

En la actualidad cada vez son más las empresas del mundo quienes se involucran en los temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) esto con el fin de minimizar los riesgos que pueden provocarse a diario e incurrir en indemnizaciones elevadas o sanciones por incumplimiento de las normas y políticas. En Colombia estos temas empezaron a tomar relevancia hace más o menos unos 30 años atrás, la globalización y las normas internacionales obligaron al País a crear una mayor conciencia sobre sus responsabilidades y deberes frente a los roles que desempeña cada empleado ya que a todos no se les podía proteger de la misma manera puesto que los riesgos eran diferentes. Esto originó la actualización en el sistema de salud, seguridad que iba ligada a toda una legislación. A partir de este momento las compañías prestaban más interés a temas relacionados con: la percepción de un entorno más seguro, la reducción de la siniestralidad, leyes de prevención y riesgo laboral, capacitación y entrega de dotación acorde con el riesgo laboral.

En Colombia, a través de la Ley 100 de 1993 y del Decreto Ley 1295 de 1994 se originó el Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual estableció un modelo de aseguramiento privado de los riesgos ocupacionales y cuyo principal objetivo fue la creación y promoción de una cultura de prevención en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. De igual manera tiene como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente de todos los empleados, como también la prevención y el mantenimiento del estado físico, psicológico y social de los trabajadores, ya que cuidar de estos aspectos le traerá beneficios a futuro al bolsillo de la compañía.

Debido a la gran aceptación de las normas de la calidad ISO 9001 y de gestión medioambiental ISO 14001, en 1998 nacieron las OHSAS 18001 conformado por un grupo de 15 países de América, Asia y Europa, quienes se reunieron para crear la primera norma para calificar un sistema de seguridad y salud ocupacional aplicado a nivel global. Desde su origen esta norma ha tenido una gran aceptación en las compañías de diferentes tamaños y actividad económica del mundo. Esta norma tiene como objetivo proporcionarle a las compañías los elementos de un sistema de gestión eficaz con el fin de ayudar a las organizaciones a lograr sus objetivos. El estándar de las OHSAS se basan en cuatro principios: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

En el año 1994 se crearon las llamadas Administradores de Riesgos Profesionales, la ley 1562 de 2012 modifico el nombre a: Administradores de Riesgos Laborales conocidas por las siglas: ARL. Esta institución es la encargada de cubrir los gastos que se generan los accidentes laborales y o enfermedades laborales. Por esta razón todos los empleados de una compañía deben estar afiliados alguna de las 10 instituciones más reconocidas en el País, quienes tienen deberes y obligaciones tales como: diseño e implementación de campañas y acciones de educación y prevención, capacitación sobre brigadas de emergencias, primeros auxilios y sistemas de calidad en salud ocupacional, Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, entre otros.

Los empleados son el pilar fundamental de una compañía por esta sencilla razón la compañía debe velar por su bienestar y el de los que le rodean, su integridad hace parte de un todo, de su desempeño y los resultados que buscan las organizaciones, personal adecuado en óptimas condiciones, enfrentado los cambios socioeconómicos de las industrias en un mundo cada vez más competitivo.



## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

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

Con la implementación del nuevo Sistema de Gestión, lo que busca la empresa es proporcionar una metodología que le permita a la misma, evaluar el impacto sobre la SST, que puedan generar los cambios internos (nuevos procesos, cambio de instalaciones, métodos de trabajo) o externos (cambios en la normatividad legal).

Con lo anterior, la implementación del nuevo sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, se dio paulatinamente, debido a que se tenía implementado un sin número de planes de acción para cada uno de los sucesos repentinos que pudieran ocurrir en la empresa.

Los planes se iban implementando a medida que ocurría algún suceso repentino, en busca de que no volviera a ocurrir, ya que anteriormente no se contaba con todos los ítems de aplicación con los que cuenta la matriz de mínimos en la actualidad. Asimismo, el requerimiento de personal se ha venido incrementando por la necesidad de contar con personal especializado en la materia; la ejecución de la implementación del SG-SST, se llevo a cabo después de los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial de la empresa y la situación en la que estaba.

Con la recolección de la información fue necesario desarrollar el ciclo PHVA con ayuda de la ARL Positiva, en busca de que la gestión a corto plazo (garantizar y fortalecer la seguridad de cada uno de los miembros de la empresa internos y externos) surgiera el efecto esperado.

### **3.2. Implementación de la Evaluación inicial del sistema SG-SST**

De junio a agosto de 2017, se inició con la implementación del nuevo SG-SST, se dio con la autoevaluación del estado que tenía la empresa en su momento; en donde se buscó identificar cuáles eran las fortalezas y las debilidades que poseía la empresa en materia de SST. Con la autoevaluación se encontró que era necesario tener un plan de mejoramiento para el nuevo SG-SST basados en la normatividad vigente.

Por lo anterior, la empresa en buscaba establecer el plan de mejoramiento con el fin de trabajar en las necesidades y prioridades identificadas anteriormente en la matriz de estándares mínimos.

Con la identificación de los puntos débiles de la matriz, se dio inicio a las lluvias de ideas para el plan de mejoramiento, esto con el fin de ir dando solución a las necesidades y prioridades halladas en la fase anterior. Para eso se contó con la empresa (instalaciones), los empleados y/o entidades que implementaran y ejecutaran el nuevo SG-SST, adicionalmente, se tuvo la ayuda de la ARL. Entre septiembre y diciembre de 2017, sucedió lo anterior y lo siguiente que se narra.

Por otra parte, el paso a seguir fue establecer y en caminar un plan de mejora que permitió diseñar e implementar el SG-SST para el año 2018.

Durante el año anterior (2018), en la ejecución del plan de SST para el 2018; se tuvo en cuenta los resultados obtenidos de la matriz de Estándares de Mínimos después del análisis hecho para ese año.

Durante el desarrollo de la implementación del nuevo sistema y plan de mejoramiento, se contó con la disposición y la colaboración del personal de la ARL, ya que el tema fue orientado por ellos y basados en la normatividad vigente del Ministerio del Trabajo.

Asimismo, finalizando el año, se dio inicio con el planteamiento del siguiente plan de SST para el año entrante.

Con la implementación del nuevo sistema y el plan de mejoramiento, se ha estado llevando a cabo la vigilancia del desarrollo del plan de SST del 2018 con el apoyo del personal de la empresa, las entidades ejecutoras del nuevo sistema y el plan, al mismo que el Ministerio del Trabajo y la ARL, hacen su trabajo de inspección y vigilancia al proceso que se ha venido implementado del nuevo SG-SST y de la transición que se ha llevado del mismo.

Ligado al anterior proceso, se ha venido haciendo una nueva autoevaluación de cómo ha sido el proceso que se ha ejecutado durante la transición y desarrollando la nueva matriz de Estándares Mínimos para el año 2019.

Por último, se debe verificar que el plan se esté cumpliendo de acuerdo a la normatividad vigente sobre el SG-SST. Así que, a transición estará terminada a finales del presente año con una evaluación interna y externa de lo que ha sucedido durante el tiempo establecido para la implementación.

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

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN									
Nombre de la Entidad: Américas BPS S.A.						Número de trabajadores directos: 1200 aproximadamente			
NIT de la Entidad: 830126395-7						Número de trabajadores directos:			
Realizada por: Comité evaluador UNAD						Fecha de realización: 01/04/2019			
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			
I. PLANEAR	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		0,5			
			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%)	Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	2.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	1	1			
			2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1		1			
			2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1			
2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado			2	2					

GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Conservación de la documentación (2%)	2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2	15	2			15
	Rendición de cuentas (1%)	2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		1			
	Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2.7.1 Matriz legal	2		2			
	Comunicación (1%)	2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-	1		1			
	Adquisiciones (1%)	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			
	Contratación (2%)	2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2		2			
	Gestión del cambio (1%)	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			
GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Condiciones de salud en el trabajo (3%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9	1			8
		3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		1			
		3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		1			
		3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	1		1			
		3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		0			
		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			
		3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1			
		3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		1			
	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	5	2			5
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	1					

II. HACER	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			6	
		3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1				
		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 (30%)	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		11
			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		3			
			4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4		4			
		Medidas de prevención y control para intervenir los peligros/riesgos (15%)	4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5	15	2,5			12,5
			4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5		2,5			
			4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5		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			0					

III. VERIFICAR	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		10		
			5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		5				
	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		5		
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25		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				
	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		10	
				7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5		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		2,5			
<b>TOTALES</b>				<b>100</b>				<b>92</b>		

Cuando se cumple con el ítem del estándar la calificación será la máxima del respectivo ítem, de lo contrario su calificación será igual a cero (0).

Si el estándar No Aplica, se deberá justificar la situación y se calificará con el porcentaje máximo del ítem indicado para cada estándar. En caso de no justificarse, la calificación el estándar será igual a cero (0)

El presente formulario es documento público, no se debe consignar hecho o manifestaciones falsas y está sujeto a las sanciones establecidas en los artículos 288 y 294 de la Ley 533 de 2000 (Código Penal Colombiano)

FIRMA DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN SG-SST

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

Se llevó a cabo basado en los antecedentes ocurridos con el anterior sistema e implementando la nueva normatividad y estándares mínimos de este nuevo decreto. Se hizo una descripción de todos los peligros identificados hasta el momento inicial.

Asimismo, la identificación de las amenazas y la vulnerabilidad que tiene la empresa frente a la vulnerabilidad de los mismos; para entonces la evaluación de la eficacia de las medidas de control aplicadas a cada una de las amenazas halladas hasta ese momento. Se tuvo en cuenta el plan implementado del anterior sistema, el cual permitió verificar el cumplimiento del programa del momento.

Por lo anterior, se tuvo en cuenta los históricos de enfermedades, accidentes e incidentes ocurridos con el personal de la empresa para así evaluar los indicadores del nuevo SG-SST formulados hasta el momento.

En ese momento se hizo el análisis de los peligros y la valoración, la evaluación y gestión de los riesgos que se hallaron en la fase anterior. Con lo anterior, se diseñaron medidas de prevención y control para enfrentar atenuar y mermar cada uno de los peligros y riesgos.

Con lo anterior, se da inicio al plan de mejoramiento con el nombre de la actividad, el alcance (a que personal quiere llegar), el planteamiento de los lineamientos establecidos frente a los peligros, dando el cumplimiento al compromiso de SST y la articulación con las demás políticas de gestión. Todo lo sucedido anteriormente, fue notificado en todos los niveles de la empresa.

Por otra parte, los objetivos que se plantearon en su momento, han resultado coherentes con el plan de mejoramiento anual y la normatividad vigente.

De acuerdo a lo anterior, se ejecutó de acuerdo con la norma vigente, apoyado con la ARL de la empresa para eso fue indispensable la conformación del COPASST. Se buscó fortalecer los ítems marcados con ceros (0) de la matriz de mínimos. Para ello se han utilizado capacitaciones virtuales y presenciales, reuniones con los diferentes miembros de la empresa, con días de simulacros de evacuación en caso de una emergencia, etc. Han sido un sin número de actividades que han ayudado a realizar de la mejor manera y cumpliendo con la normatividad vigente.

Este proceso está recientemente concluido con una autoevaluación de lo que se ha hecho hasta ahora, de los sucesos repentinos que han sucedido y las medidas que se han tomado. En la autoevaluación se encontró: los accidentes y las enfermedades laborales han disminuido a comparación del sistema anterior, a raíz de la implementación de la matriz de estándares mínimos y de las acciones que se han tomado para mejorar los puntos débiles del mismo.

Las acciones propuestas en el plan de mejoramiento han mitigado los diferentes sucesos repentinos, las enfermedades laborales y demás situaciones contraídas con las labores diarias.

Las actividades diarias, semanales y mensuales como: charlas, conferencias, juegos didácticos, pausas activas, reuniones, etc., se han implementado en el plan de mejoramiento en busca de seguir mejorando y aplicando la normatividad vigente.

Actualmente, la empresa está en esta fase, buscando acordar los diferentes pasos que se llevaran a cabo para la inspección, vigilancia y control de lo hecho hasta el momento con la



transición e implementación del nuevo SG-SST. Este proceso se pretende llevar a cabo con el Ministerio del Trabajo y la ARL Sura buscando mejorar día a día.

## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS**

### **4.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST**

**AMÉRICAS BPS S.A.** es una compañía que inició operaciones en el año 2003, y actualmente cuenta con un número de trabajadores de 5149 empleado, distribuido por tres ciudades del país (Bogotá, Cali y Medellín. Su principal actividad principal de la empresa son los centros de llamadas (call center). Busca proveer todos los servicios (instalaciones, tecnología, herramientas de comunicación, softwares, inmuebles, etc.) para la atención al cliente con el fin de que cada una de las campañas tenga las mejores condiciones laborales.

AMÉRICAS BPS S.A., se ha interesado en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y ha promovido los instrumentos que le han permitido a la organización interpretar las normas, herramientas, lineamientos y criterios para alcanzar los objetivos propuestos en el sistema de gestión. Esta ha sido desarrollada siguiendo la estructura propuesta en la resolución 1111 de 2017 sobre los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y todas las normas vigentes concordantes.

Los resultados obtenidos en la aplicación de la matriz de evaluación del sistema de seguridad y salud y el trabajo han sido el fruto de un esfuerzo mancomunado y sostenido de la organización al tener como prioridad la seguridad y salud en el trabajo en la empresa, siempre basados en el ciclo PHVA (Planear, Verificar, Hacer y Actuar).

Para lograr cuantificar ese esfuerzo en un 92%, Americas Business Process Services S.A. ha designado los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para la implementación del Sistema de gestión en la organización, resaltando las siguientes actividades:

- ✓ Designación de un responsable del sistema de gestión idóneo que ha liderado el diseño y la implementación del sistema de gestión en la empresa, brindando el apoyo para que este se desarrolle conforme a lo requerido en las normas, llevando los registros, documentación e indicadores.
- ✓ Apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales quien nos ha brindado la asesoría, asistencia y acompañamiento técnico para el diseño y la implementación del SG-SST.
- ✓ Asignación de responsabilidades a todos los niveles de la organización de tal manera que todos y cada uno contribuyan al cumplimiento de la política y los objetivos del SG-SST
- ✓ Se ha conformado diferentes Brigadas de Emergencias de manera organizada y especializada en las tareas de prevención de riesgos y primeros auxilios.
- ✓ Se constituye y se mantiene vigente Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, encargado activamente de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa.
- ✓ Se ha constituido Comité de convivencia laboral, dando cumplimiento en materia de acoso laboral, dando atención y tramite a quejas presentadas en la que se describa una situación o circunstancias de acoso laboral, como también ha formulado un plan de mejora para promover la buena convivencia laboral
- ✓ Se mantiene actualizada la afiliación y cotización de los trabajadores al sistema general de riesgos laborales siendo la obligación más importante de la organización, dado que

esto se convierte en una protección para el trabajador en caso de tener un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.

- ✓ Se ha diseñado un Programa de capacitación anual a todos los niveles de la organización, el cual contiene la planificación de las capacitaciones de acuerdo con la caracterización de la empresa y los peligros identificados y priorizados

La empresa Americas Business Process Services S.A. se ha caracterizado por tener una política de Seguridad y Salud en el Trabajo clara y eficiente, que permite cumplir con las normas colombianas y tener bajos los índices de sucesos repentinos. Por otra parte, si así lo fuera, tiene la manera más eficiente de proceder a solucionarlo de inmediato.

Lo anterior, se puede ver reflejado con los resultados obtenidos en la Matriz de evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la cual se puede evidenciar un gran compromiso de la empresa para con sus empleados y el ambiente laboral, eso permite tener un buen desempeño laboral.

El cumplir con la gran mayoría de los ítems, permite intuir que los procesos que se llevan a cabo son de gran calidad y con forme la Resolución No. 0312 del 13 de febrero de 2019. Cabe resaltar que la empresa está en constante reentrenamiento y reinducción de todos los temas de SST; a fin de tener los índices lo más bajos posibles.

La empresa maneja muchas actividades que ayudan al buen funcionamiento del programa de SG-SST, que permite tener una medición lo más exacto posible de los diferentes sucesos ocurridos dentro de las instalaciones de la empresa y proceder de la mejor manera en cada uno de ellos, es por eso, que los indicadores de la empresa de accidentes e incidentes laborales, se redujo en 25 % en el mes anterior.

En la evaluación realizada al sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa AMÉRICAS BPS S.A, se obtuvo un cumplimiento del 92% de los estándares mínimos establecidos en la reglamentación vigente, lo cual nos da como resultado una calificación aceptable, que aunque cumple en gran manera con lo establecido, debe presentar acciones de mejora en un 8% que permitan alcanzar en su totalidad los requerimientos necesarios para garantizar óptimas condiciones laborales.

## **CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA**

### **5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SGSST en la empresa**

De acuerdo a la Matriz de Estándares Mínimos, se identifica que se debe mejorar en dos puntos principales de la misma, dado que los otros dos ítems que tienen cero, no aplica para la empresa Américas BPS S.A.

Por lo anterior, se propone mantener contacto con la entidad de salud que le provee los servicios del proceso de selección para que la empresa haga su propia gestión de archivar una copia de las historias clínicas de cada uno de los empleados, a fin de generar sus propios informes de los estados de salud. Se debe contar con profesional en la salud, una auxiliar de enfermería o por lo menos un o una estudiante de último semestre, personal de salud ocupacional, una persona de archivo. Adicionalmente, contar con herramientas como: carpetas legajadoras, gavetas de archivos, fotocopidora, computadores, teléfonos y de más herramientas que puedan ser necesarias para el cumplimiento el ítem.

Por otra parte, es importante que cada uno de los miembros líderes de cada área de la empresa estén informados de todos los sucesos (incidentes, accidente y enfermedades laborales)

que pasa en la empresa. Para ello se busca generar reuniones mensuales, capacitaciones virtuales y físicas, entre otras, con el fin de identificar los diferentes peligros existentes en las diferentes áreas. Asimismo, compartir los resultados obtenidos de la identificación y así poder contar con cada una de las opiniones e ideas que puedan ayudar a contrarrestar y corregir lo que ha sucedido. Con el fin de que eso suceda, se debe contar con herramientas como: computadores, video beam, sala de reunión, escritorios, sillas, persona del área de SST, etc.

Con lo anterior, se busca lograr el 100 % de la Matriz de Estándares Mínimos para el año siguiente; para ello se debe dejar de un lado los dos ítems que no aplica para la empresa, ya que por la actividad económica de la misma no aplica.

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

**Diagrama de Gantt** (Acciones de mejora sobre los ítems detectados en “0”, Personas responsables, recursos y tiempos)

Responsable	Recursos	Acciones	Fecha inicio	Días	Fecha fin
Gestión Humana	Personal y computador.	Solicitar la historia clínica a la entidad prestadora de salud.	01-abr	1	02-abr
Gestión Humana	Personal, computadores, teléfonos, papel, etc.	Digitalizar la información relevante de las historias clínicas (datos personales, tipo de sangre, antecedentes clínicos, etc.)	04-abr	5	09-abr
Gestión Humana	Personal, legajadoras, gavetas, cocedoras, perforadoras, etc.	Archivar las historias clínicas en gavetas por orden alfabético.	10-abr	8	18-abr
SST/Gestión Humana	Personal, vídeo beam, computador, sala de capacitación, etc.	Hacer consultorías con un profesional de la salud, con el fin de confirmar cada diagnóstico.	22-abr	4	26-abr
Toda las áreas	Personal, computador, papelería, etc.	Identificar los peligros que existe en cada una de las áreas.	06-may	3	09-may
Toda las áreas	Personal, vídeo beam, computador, sala de capacitación, etc.	Dar a conocer en la reunión por parte de los líderes de cada área los peligros hallados en cada una.	15-may	1	16-may
Gestión Humana/Financiera/SST	Personal, papelería, dinero, etc.	Poner en marcha los planes de acción (capacitaciones, charlas, vídeos, etc.) para los hallazgos en las áreas.	22-may	9	31-may
Inicio plan de mejora	01/04/2019				
Fin plan de mejora	31/05/2019				

## Diagrama de Gantt



## RECOMENDACIONES

Se recomienda dar consecución al plan de mejora conforme al resultado de la evaluación de Estándares mínimos, incorporándolo al Plan de SG-SST, verificando que sean implementadas las acciones de mejora y con ello se logre el cumplimiento de todos los estándares. Con ese propósito principal se realizan las siguientes recomendaciones:

- Ejecutar auditorías internas para identificar fallas y oportunidades de mejora al interior del desarrollo y ejecución del Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Promover y garantizar la participación de todos y cada uno en el SG-SST de los trabajadores, contratistas, practicantes, y en general todas aquellas personas que ejecuten actividades dentro de las instalaciones de la empresa.
- Se recomienda jornadas periódicas de inspección a todo nivel y seguimiento al plan de mejoramiento del SG-SST.



## CONCLUSIONES

La SG-SST se convertido en un servicio de carácter importante y obligatoria para Américas BPS en concordancia a la normativa vigente, esta permite a la empresa la mejora continua, generando en los empleados cultura y conciencia, con el presente plan de mejora se ha logrado lo siguiente: la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo desarrollado bajo el marco del ciclo PHVA nos permite la mejora continua, generando cultura y conciencia al interior de la organización.

Con el desarrollo del plan de mejoramiento en seguridad y Salud en el trabajo se logró obtener lo siguiente: se analizaron los datos registrados mediante la matriz de evaluación del SG-SST, estos lograron cumplir con los estándares mínimos en los sistemas de gestión y salud en el trabajo para la empresa Américas BPS S.A.

De acuerdo al análisis que se hizo de la matriz para el plan de mejoramiento, se encontró que en gran parte de los ítems se tiene una muy buena calificación y que la transición de un sistema a otro fue bastante fácil.

Por otra parte, con el análisis hecho y el plan de mejoramiento implementado, se puede lograr el 100 % del puntaje en la matriz; sin olvidar que todo gira alrededor de la normatividad vigente y de las entidades responsables y vigilantes del mismo.

De acuerdo a lo anterior, es de vital importancia basar la implementación del nuevo SG-SST en la normatividad vigente, seguir cada uno de las fases para tener éxito con el mismo y velar para que se mantenga al 100 % la Matriz de Estándares Mínimos. Cabe resaltar que el proceso ha sido arduo y el aprendizaje ha sido importante para la implementación del sistema, así como también el éxito del trabajo que se ha hecho con la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Universidad de Jaén. METODOLOGIA CUALITATIVA. ujaen.es Recuperado de  
[http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuali.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html)

Gómez, C. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Recuperado de  
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3186437>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales. Recuperado de  
[http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia.(2017) Decreto 052, Por medio del cual 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>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia.(2017) Guía técnica de implementación del SG SST para Mipymes. Recuperado de:  
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Resolución 1111 de 2017. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Recuperado de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+m%C3%ADimos-marzo+27.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia (2018). Fondo de riesgos laborales. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/sg-sst.html>

Ministerio de Trabajo. (2018) Guía técnica de implementación del SG SST para Mipymes. Recuperado de [http://www.mintrabajo.gov.co/prensa/publicaciones/-/asset\\_publisher/adfJk4kuWotx/content/guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes](http://www.mintrabajo.gov.co/prensa/publicaciones/-/asset_publisher/adfJk4kuWotx/content/guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes)

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>