

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 Telecenter Panamericana para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020

Presentado por:

Aracelly Alcalde

Adolfo Antonio Consuegra

Diana Marcela Vásquez Bermúdez

Roció Mireya López

Stefania Díaz

Presentado a:

Tutor Munir Fernando Cure

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD

Noviembre de 2019

TABLA DE CONTENIDOS

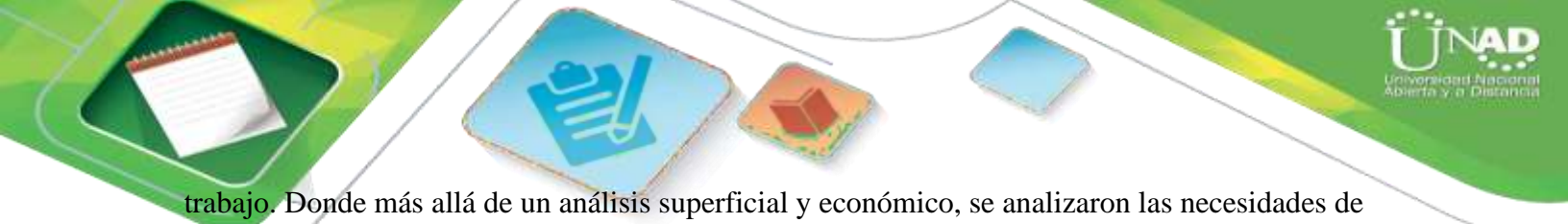
Resumen.....	3
Abstract.....	5
Introducción.....	7
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....	12
2.2 MARCO LEGAL.....	13
SG-SST.....	14
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	17
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	23
CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA.....	24
RECOMENDACIONES.....	29
CONCLUSIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	32

Resumen

Evidenciamos por qué se amplió el término programa de Salud Ocupacional por Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo teniendo como finalidad adecuar el bienestar del trabajador, en procesos y seguimientos. En la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST, se detectan las oportunidades de mejora con el incumplimiento de algunos ítems como: Programa Capacitación promoción y prevención PYP, donde a la fecha, la Compañía Telecenter Panamericana no ha sido constante con los programas de capacitación promoción y prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, se atiende las recomendaciones orientadas a que “una política nacional en materia de SST proporciona un marco de acción para garantizar que se minimicen en la medida en que sea razonable y factible las causas de los riesgos existentes en el medio ambiente de trabajo, son temas determinantes para la organización, teniendo en cuenta que de ello depende el desarrollo de esta y que existan diversos factores que permitan que operativamente funcione correctamente y le facilitan a Telecenter Panamericana el mejoramiento de sus procesos mediante la estandarización lógica, a la vez que le suministra elementos organizativos y documentales que se fundamentan en el ciclo de mejora continua Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).

Es por esta razón que se presentan establecer la necesidad de diseñar un plan de mejora de los ítems que no se han desarrollado ya que la calificación de la empresa está en el 87,5 con la implementación de este obtendríamos el 100% del sistema de gestión de seguridad y salud en el



trabajo. Donde más allá de un análisis superficial y económico, se analizaron las necesidades de los colaboradores quienes finalmente se encuentran enfrentando la problemática.

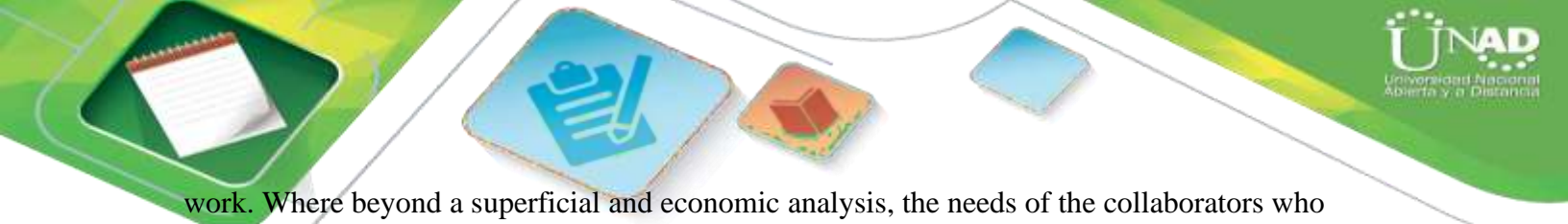
Por último, con la aplicación de las herramientas que se verán a continuación pudimos evaluar la posibilidad y capacidad para dar solución al problema detectado, gracias a la investigación realizada por cada uno de los integrantes del trabajo, por otro lado, dichas herramientas serán de gran ayuda a la hora de verificar la viabilidad y de estudiar las diferentes posibles soluciones que se puedan realizar en cuanto al problema que se presenta.

Abstract

We show why the term Occupational Health program was expanded by Occupational Safety and Health Management System in order to adapt the well-being of the worker, in processes and follow-ups. In the table of values and qualification of the minimum standards SG-SST, opportunities for improvement are detected with the non-compliance of some items such as: PYP Promotion and Prevention Training Program, where to date, the Pan American Telecenter Panamericana has not been training programs for the promotion and prevention of occupational risks.

On the other hand, the recommendations are addressed that "a national ost-policy provides a framework for action to ensure that the causes of the risks in the environment of are key issues for the organization, taking into account that it depends on the development of the organization and that there are several factors that allow it to function properly and make it easier for Telecenter Panamericana to improve its processes through logical standardization, while providing you with organizational and documentary elements that are based on the cycle of continuous improvement Plan, Do, Verify, Act (PHVA).

It is for this reason that they are presented to establish the need to design a plan to improve the items that have not been developed since the company's rating is at 87.5 with the implementation of this we would get 100% of the health and safety management system in e I



work. Where beyond a superficial and economic analysis, the needs of the collaborators who finally find themselves facing the problem were analyzed.

Finally, with the application of the tools below we were able to evaluate the possibility and capacity to solve the problem detected, thanks to the research carried out by each of the members of the work, on the other hand, those tools will be of great help in verifying the feasibility and of studying the different possible solutions that can be made with regard to the problem that arises.



Introducción

A través de los años la estructura organizacional de las empresas ha ido evolucionando, buscando adaptar cambios que orienten a mejorar continuamente, una parte fundamental de estos cambios se ha concentrado en la administración del talento humano, implementando estrategias encaminadas a la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control que no solo promuevan el desempeño eficiente de los colaboradores sino también la motivación y el sentido de pertenencia por la empresa, además se reconoce el talento humano y las habilidades de los colaboradores como la fuerza que impulsa el éxito de la organización.

El presente trabajo tiene como finalidad poner en práctica los conocimientos adquiridos en las diferentes temáticas vistas en el Curso de Profundización en Gerencia del Talento Humano, con el fin de elaborar estrategias que permitan potenciar a la empresa Telecenter Panamericana al desarrollo y retención del talento humano, que contribuya a la consecución de los objetivos organizacionales y la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos de la seguridad y la salud en el trabajo.



Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Telecenter Panamericana a través de acciones de mejora que garanticen el bienestar de todos los colaboradores y el cumplimiento de la normatividad que rige el sistema.

Objetivos Específicos

- Establecer el estado de los estándares mínimos del SG-SST, a través de la tabla de valores y calificación.
- Analizar los resultados obtenidos en la auditoría del área del talento humano.
- Realizar un plan de mejora, identificando las personas responsables, el plazo de cumplimiento y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.
- Otorgar a la Empresa las herramientas necesarias que permitan continuar con las buenas prácticas de Salud y Seguridad en el trabajo.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema: La Compañía Telecenter Panamericana se dedica a atender los clientes de DIRECTV Latinoamérica a través de su call center, por medios telefónicos, chat y mail. Siendo una empresa de servicios, la herramienta principal es el capital humano conectado On line, haciendo uso de la voz, la vista y el oído, lo que hace imprescindible el adecuado cumplimiento de las normas, los controles, las políticas, que conforman el SG-SST, pues de lo contrario se afectan los resultados y la experiencia del cliente. Actualmente el problema de no cumplir al 100% con los estándares de Seguridad, trae como consecuencias principales, desmejora del presentismo en las operaciones comerciales, incremento en el abandono de llamadas, patologías de la voz y el oído, impacto en la experiencia del cliente, quejas y reclamos legales para DIRECTV, incremento del AHT (Tiempo en atención con el cliente) específicamente en status ACW (tiempo de gestión sin conversación) donde los ejecutivos intentan descansar un poco la voz, y, por último incumplimiento con las metas de productividad y ventas pronosticadas FY.


Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las acciones de Telecenter Panamericana, para cumplir al 100% con los estándares mínimos de SG-SST al cierre del primer trimestre de 2020?

1.2. Antecedentes del problema: Telecenter Panamericana se fundó en Cali en el año 2008, para el año 2012 se abre el área de Seguridad y Salud en el trabajo, antes llamada Salud ocupacional, y es desde ahí donde se inicia el proceso de implementación del plan de riesgos laborales. Sin embargo, este proceso no se ha llevado a cabo por completo, y actualmente hay trabajadores que están vinculados a la Compañía desde el año 2008, haciendo uso de la voz, el ojo y el oído aproximadamente 8 horas por día, 6 días a la semana, que ya presentan afectaciones

graves como nódulos en la garganta, disfonía permanente, pérdida de la audición, por lo que algunos de ellos han sido reubicados, otros indemnizados y otros aún no tienen fallo y deben continuar laborando, lo que hace que se incapaciten constantemente.

Para el año en el año 2018, sólo se logró un porcentaje mínimo de exámenes médicos ocupacionales periódicas al personal operativo del call center, debido a diferentes factores como falta de profesionales fonoaudiólogos, optómetras ó coordinación de horarios. Se realizó audiometrías al 25% de los ejecutivos (para este examen, Telecenter Panamericana contó con el apoyo de la ARL Coomeva), se realizó optometría: 10% de los ejecutivos, costeadó 100% por la empresa, se realizó examen de psicología y salud en el trabajo al 90% de los ejecutivos y personal administrativo, para este examen Telecenter Panamericana contó con el apoyo del ministerio de salud y protección social, quien asumió el 100% de la valoración.

1.3 Justificación de la Investigación cualitativa: Se investiga de forma cualitativa la problemática para la empresa TELECENTER PANAMERICANA, realizando una entrevista con la Coordinadora de Seguridad y Salud en el trabajo, Isabel Cristina Cuartas, con quien se revisa el último formato de autodiagnóstico realizado por la Compañía según resolución 0312 de 2019, quien nos informa que este autodiagnóstico es acompañado y enviado a Colmena Seguros. Desde el mes de mayo de 2019, se están poniendo en práctica los planes de mejoramiento a todo nivel, con el fin de evidenciar mejoras que resulten en una calificación mayor en la siguiente visita. La problemática se enfoca en los ítems de gestión de la salud, donde las mayores oportunidades de mejora están relacionadas con el no cumplimiento de las evaluaciones médica periódicas, pues actualmente está impactado el clima laboral de los colaboradores, quienes se han visto impactados en su salud auditiva y de la voz.



La presente investigación cualitativa que se realizó está enfocada a los trabajadores ya que estaba evidenciando que sus trabajos son demasiado repetitivos y con jornadas muy extensas. Esto genera graves problemas para la empresa ya que no cuentan con un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo o el que tienen poco lo están desarrollando.

Es importante que las personas que realizan las actividades en la empresa tengan un ámbito laboral adecuado, en el cual logren desarrollar sus habilidades y generar a la empresa un mayor rendimiento por tal motivo TELECENTER PANAMERICA considera primordial estructurar e implementar un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo permitiendo que estas personas tengan un ambiente laboral seguro y que los factores de riesgo sean cada vez menores.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGAL


2.1. Marco teórico:

En la historia de la humanidad una de las primordiales preocupaciones ha sido la de valer por la integridad y la vida de las personas. Este aspecto se ha transmitido a otras dimensiones de la vida, en especial, al trabajo, en el cual se procura proteger a cada uno de los empleados, evitando la ocurrencia de efectos adversos que atenten contra su seguridad, su salud y sus vidas, esté cada día es más importante y fundamental para el correcto progreso de las empresas, teniendo en cuenta que las actividades y la forma en que se realizan, son de vital importancia para el logro del éxito y su permanencia en él. (Ramírez, Abreu, Badii, 2008)

De la anterior necesidad se determina que las empresas tienen una gran responsabilidad para con sus trabajadores, dejando de lado el hecho de considerarlos como simples recursos que pueden ser usados, removidos y reemplazados.

Teniendo en cuenta el constante desarrollo de la sociedad, se ha generado mayor conciencia, integrando conjuntos de normas de obligatorio cumplimiento en SST, a fin de garantizar que las empresas cumplan con sus obligaciones, siendo la función de inspección y vigilancia de cada una de ellas. (Frick, 2011)

De otra parte, existen conjuntos de normas en SST que las empresas pueden cumplir voluntariamente, y por esto, posteriormente se amplió esa visión al SG-SST, buscan velar por la seguridad y la salud de los trabajadores con normas aprobadas, que facilitan a las organizaciones el mejoramiento de sus procesos mediante la estandarización lógica, a la vez que les suministra elementos organizativos y documentales que se fundamentan en el ciclo de mejora continua Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).



El SG-SST (Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo): consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, 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 SST. (Ley 1562 de 2015, art. 1)

El constante cambio y el avance tecnológico que se maneja hoy en día hacen de los sitios de trabajo, lugares cada vez más complejos que antes, esto conduce a llevar a los empresarios y a los profesionales a encontrar acciones que permitan superar las dificultades desde el enfoque del SG-SST que se han constituido en un enfoque que permite la planeación e implementación de las mejoras en el campo de la SST.

2.2 MARCO LEGAL

TALENTO HUMANO

- **Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998:** Crea el Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.
- **Ley 909 del 23 de septiembre de 2004:** Expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1010 del 23 de enero de 2006:** Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
- **Ley 1064 del 26 de julio de 2006:** Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano, establecida como educación no formal en la ley general de educación
- **Ley 1221 de 16 de julio de 2008:** Establece normas para promover y regular el Teletrabajo

- **Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- **Código de Integridad del Servidor Público 2017 DAFP:** crea el Código de Integridad para ser aplicable a todos los servidores de las entidades públicas de la Rama Ejecutiva colombiana
- **Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017:** Define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.
- **Resolución 390 del 30 de mayo de 2017:** Actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación para los servidores públicos
- **Ley 1952 de 2019:** Expide el Código General Disciplinario y deroga la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011 relacionadas con Derecho Disciplinario.

SG-SST

- **Ley 1523 de 2012:** “Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1562 de 2012:** “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”.
- **Ley 1010 de 2006:** “Por la cual se definen, previenen, corrigen y sancionan las diversas formas de agresión, maltrato, trato ofensivo y desconsiderado y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.
- **Ley 776 de 2002:** “Se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Esta Ley modifica las prestaciones económicas del Sistema General de Riesgos Profesionales”.

- **Ley 100 de 1993:** “Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 9 de 1979:** “Por la cual se dictan Medidas Sanitarias”.
- **Decreto 052 de 2017:** “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)”.
- **Decreto 171 de 2016:** “Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 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)”.
- **Decreto 1072 de 2015:** “Por el cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Trabajo”.
- **Decreto 0472 de 2015:** “Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de seguridad y salud en el trabajo y Riesgos Laborales”.
- **Decreto 1443 de 2014:** “Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”.
- **Decreto 2463 de 2001:** “Reglamenta la integración, financiación y funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez”.
- **Decreto 1295 de 1994:** “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”.
- **Decreto 614 de 1984:** “Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país”.
- **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”.
- **Resolución 652 de 2012:** “Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en Entidades Públicas y Empresas privadas y se dictan otras disposiciones”.

- **Resolución 1918 de 2009:** “Por la cual se modifica la Resolución 2346 de 2007 sobre la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales”.

- **Resolución 2646 de 2008:** “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

- **Resolución 1401 de 2007:** “Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo”.

- **Resolución 1016 de 1989:** “Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país”.

- **Resolución 2013 de 1989:** “Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo (Actualmente Comité Paritario de Salud Ocupacional)”.

- **Resolución 1016 de 1989:** “Reglamento de organización y funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional”.

- **Resolución 2013 de 1986:** “Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en lugares de trabajo”.

- **Resolución 2400 de 1979:** “Estatuto de Seguridad Industrial”.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

3.1. Análisis de la implementación Inicial al SG-SST en la empresa.

En este capítulo se tiene en cuenta el trabajo inicial realizado en la empresa Telecenter Panamericana, nos ha permitido obtener información relevante del proceso implementado en la organización y la evaluación, plan de mejora continua del Sistema. Esta evaluación se basó en la propuesta donde planteamos un diagnóstico integral de los requerimientos exigidos en el SG-SST relacionados en la tabla de valores y calificación de estándares. Este nos ayudó a tener un panorama más claro de qué y cómo se debe establecer e implementar el SGSST donde se identificaron las prioridades en seguridad y salud así mismo establecimos un plan de trabajo.

La empresa Telecenter Panamericana se encuentra comprometida a ejecutar las acciones Correctivas y procesos pertinentes para darle cumplimiento a la normatividad legal vigente, Se cuenta con el acompañamiento de los colaboradores y la Alta Dirección para ejecutar las acciones correctivas pertinentes y contribuir al proyecto de mejora. De este proceso brotan las observaciones y acciones a realizar, teniendo ya evidenciado y ponderado los riesgos, se plantea el plan de trabajo donde se plasma por medio de un cronograma de actividades un programa de capacitaciones a ejecutar Entrenamiento PYP y uso de la voz, evaluación médica ocupacional anual al 100% del personal, pausas activas saludables, asignación de líderes y charlas estilo de vida saludable, con esto lograr disminución de accidentes de trabajo, disminución de enfermedades profesionales, disminución del ausentismo, generación de espacios seguros de trabajo, aumento de productividad y satisfacción del cliente interno para que se sientan seguros, tranquilos y motivados. La auditoría será realizada por Telecenter Panamericana anualmente y se realizara una revisión por la alta dirección por lo menos una vez al año donde se investigarán y evaluara la implementación de los estándares mínimos del SG-SST.

3.2. 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: Telecenter Panamericana (Sede Cali)						Número de trabajadores directos: 1800					
NIT de la Entidad: 900106364-7						Número de trabajadores directos:					
Realizada por: Comité evaluador UNAD						Fecha de realización: 18/10/2019					
CICLO	ESTÁNDAR	ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACIÓN DE LA EMPRESA O CONTRATANTE		
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA				
					JUSTIFICA	NO JUSTIFICA					
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	111 Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0.5	4	0.5				4	6	
		112 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0.5		0.5						
		113 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0.5		0.5						
		114 Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales	0.5		0.5						
		115 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0.5		0.5						
		116 Conformación COPASST Vigía	0.5		0.5						
		117 Capacitación COPASST Vigía	0.5		0.5						
		118 Conformación Comité de Convivencia	0.5		0.5						
		121 Programa Capacitación promoción y prevención P+P	2		6	0					2
	122 Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención P+P	2	0								
	123 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (90 horas)	2	2								
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (5%)	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 COPASST Vigía	1	15	1					10
			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					
			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		2					
			2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		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							
2.10.1Evaluación y selección de proveedores u contratistas			2	0							
CONDICIONES DE SALUD EN EL TRABAJO (9%)	GESTIÓN DEL CAMBIO (1%)	2.11.1Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1	9	1				5		
		3.1.1Evaluación Médica Ocupacional	1		0						
		3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		0						
		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		0						
		3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1						
3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1	1									

II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes del trabajo (5%)	3.1.7 Entorno de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1	5	1	0	5	5
			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			
			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		1			
	Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (5%)	3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	1					
		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 Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL PARA INTERVENIR LOS PELIGROS/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	15		
			4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4		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, químicas, físicas y biológicas			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				
		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 Personal 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	10			
		5.1.2 El plan de prevención conformado, capacitado y dotado	5		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	5		
			6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1.25		1.25			
			6.1.3 Promover alianzas por la alta dirección, trabajadores y actores de la industria	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	7.5		
			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			
TOTALES				100			87,5	62	

Quando 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 del 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 298 y 294 de la Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano).

En la presente matriz, se evidencian las oportunidades de mejora con el incumplimiento de algunos ítems como: Programa Capacitación promoción y prevención PYP, donde a la fecha, la Compañía no ha sido constante con los programas de capacitación promoción y prevención de riesgos laborales. Hasta el momento, sólo se cuenta con dichos programas con una frecuencia de 1 vez por mes con duración de 2 horas, cuando los practicantes de fisioterapia realizan alguna actividad esporádica. Teniendo en cuenta que las prácticas

son 4 meses en el primer semestre y 4 meses en el segundo semestre, hay un tiempo de 4 meses que queda desprotegido del programa. Dado que el 85% del personal de la empresa es operativo (Agentes de Call Center), son quienes deberían recibir capacitación relacionada con el uso de su labor. En el ítem Capacitación, Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP, podemos referenciar que no existe un programa de capacitación e inducción en el riesgo principal de los agentes de call center, que es el adecuado uso de la voz. No existe un entrenador específico para tal fin, no hay enseñanza de técnica de uso de voz, lo que hasta el momento impacta con enfermedades laborales como nódulos en la garganta y enfermedades de disfonía que generan incapacidades. En el ítem Evaluación y selección de proveedores y contratistas, podemos decir que el área de compras realiza la contratación de proveedores y contratistas para todo lo relacionado con el mantenimiento y mejoras del edificio, sin embargo para este año, se han presentado varias novedades donde los contratistas (constructores) hacen mal uso del material de construcción (cemento, pegante, polvos) sin prevención, además construyen en horario laboral y ha generado que se esparza el material de construcción dentro del área de call center donde hay alrededor de 500 agentes conectados a la línea de atención, impactando negativamente la respiración, su salud y bienestar. Estos eventos repetitivos, están relacionados con la evaluación y correcta selección de proveedores expertos, que tengan en cuenta el impacto que cada uno de sus procesos podría causar

3.3. Descripción de la transición de la empresa al nuevo SG-SST- Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019.

A continuación se presenta el diseño del plan de transición del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) bajo los lineamientos de la norma para la empresa Telecenter Panamericana, involucra las estrategias para adaptar el sistema de gestión existente de la organización, el plan de capacitación y el plan de transición, ajustado a los lineamientos, con el fin de que los líderes de proceso tengan conocimiento de los ajustes, se involucren en el proceso de transición, promuevan el liderazgo y participación en el sistema de gestión.

La transición se da desde la ley 1562 del 2012 donde pasa a ser de salud ocupacional al SGSST, también contamos con una transición de la resolución 1111 del 2017 a la resolución 0312 del 2019 que corresponde a los estándares mínimos de SGSST.

La otra transición se da del decreto 1443 del 2014 al decreto 1072 del 2015 donde se evidencia el reglamento único de sector trabajo.

También contamos con el decreto 472 del 2015 que refiere a las multas por el incumplimiento al SGSST.

Según todas estas leyes, decretos y resoluciones, se vivió en Colombia una transición de salud ocupacional a seguridad y salud en el trabajo para darle alcance a las empresas pequeñas medianas y grandes en la prevención de accidente de trabajo y enfermedades laborales.

Todo esto se debe ejecutar basado en la resolución 0312 del 2019 para darle el alcance a todos los sectores económicos de Colombia en el cumplimiento del SGSST.

Análisis y descripción del proceso.

Diagrama de flujo de proceso



CAPÍTULO 4: RESULTADOS

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

La Alta Dirección liderará y se comprometerá con la aplicación de los Estándares Mínimos y la elaboración, ejecución y seguimiento del plan de trabajo anual, así como el cumplimiento en la ejecución de las auditorías internas para identificar fallas y oportunidades de mejora al interior del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) Artículo 4.

ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SG SST RESOLUCIÓN 1111 DE 2017 CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SG SST.

Número de trabajadores en la empresa	10 o menos trabajadores	10 o menos trabajadores	10 o menos trabajadores	Menos de 50 trabajadores (11-50)	Más de 50 trabajadores
Clase de riesgo:	I, II, III	I, II, III	IV, V	I, II, III, IV y V	I, II, III, IV y V
Tipo de contrato:	Debe tener contrato laboral	Prestación de servicios	Laboral o prestación de servicios	Laboral o prestación de servicios	Laboral o prestación de servicios
Debe tener licencia en SGSST	SI	SI	SI	SI	SI
Debe tener el curso de las 50 horas	SI	SI	SI	SI	SI
Experiencia	Sin experiencia	SI, de 2 años	No	No	No
Formación académica	Puede ser técnico o tecnólogo	Puede ser técnico o tecnólogo	Profesional o especialista en SO o SST	Profesional, especialista o con maestría en SO o SST	Profesional, especialista o con maestría en SO o SST
Alcance	Diseño, administración y ejecución del SGSST	Diseño, administración y ejecución del SGSST	Asesoría, capacitación, ejecución y diseño del SGSST	Asesoría, capacitación, ejecución y diseño del SGSST	Asesoría, capacitación, ejecución y diseño del SGSST

CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA

De acuerdo a los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo obtenidos en la fase anterior, se procede a realizar el plan de mejora de los ítem que no se han podido desarrollar para obtener el 100% del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

PLAN DE MEJORAMIENTO CONFORME AL RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN

Fecha Evaluación	Ciclo PHVA	Estándar	Descripción del Estándar	Item de Estándar
				Modo de verificación
20/11/2019	Planear	P - Recursos	Capacitación en SG SST	1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención – PyP
20/11/2019	Planear	P - Recursos	Capacitación en SG SST	1.2.2 Inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP
20/11/2019	Planear	P - Gestión Integral del SG SST	Contratación	2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas
20/11/2019	Hacer	H - Gestión de la Salud	Condiciones de Salud en el Trabajo	3.1.1 Descripción sociodemográfica. Diagnóstico de condiciones de salud
20/11/2019	Hacer	H - Gestión de la Salud	Condiciones de Salud en el Trabajo	3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud
20/11/2019	Hacer	H - Gestión de la Salud	Condiciones de Salud en el Trabajo	3.1.4 Realización de Evaluaciones Médicas Ocupacionales -Peligros- Periodicidad- Comunicación al Trabajador
20/11/2019	Hacer	H - Gestión de la Salud	Condiciones de Salud en el Trabajo	3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)
20/11/2019	Actuar	A - Mejoramiento	Acciones Preventivas y Correctivas con base en los resultados del SG SST	7.1.1 Definición de acciones preventivas y correctivas con base en resultados del SG-SST

A continuación presentamos el plan de mejora para obtener el 100% del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo dentro de los estándares mínimos.

1. Programa de capacitación promoción y prevención:

Consiste en un cronograma donde se identifican todos los peligros, se evalúan y se valoran los riesgos para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Donde a través de la matriz de peligros, estadísticas de accidentalidad, enfermedades y condiciones de salud se realizan las capacitaciones en promoción y prevención.

2. Programa Inducción y reinducción SG- SST

Se debe realizar al ingreso del trabajador de la compañía periódicamente y anualmente en donde se les socializa los conceptos básicos de la seguridad y salud en el trabajo para velar por el bienestar físico, mental y laboral de cada uno de los trabajadores en la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

3. Evaluación y selección de proveedores SG-SST

El sistema de seguridad y salud en el trabajo debe de estar alineado con el departamento de compras donde se establecen unos procedimientos para los requerimientos y adquisición de los proveedores e insumos en seguridad y salud en el trabajo. Aquí se debe evaluar la calidad de los insumos el proveedor va a suministra, garantías y que sobre todo cumpla con la norma para los trabajos que se realizan en el SG-SST

4. Descripción socio demográfica diagnóstico de condiciones de salud

Se establece por medio de los parámetros del decreto 1072 del 2015 donde se evidencia el perfil sociodemográfico de cada uno de los colaboradores como base de datos, estos se tendrán en cuenta para los programas de vigilancia epidemiológicas y el seguimiento de condiciones de salud. Todo esto nos brindara una descripción sobre el estilo de vida de los colaboradores de la empresa e identificar los factores de riesgo más relevantes a los que se enfrentan.

5. Actividades de promoción y prevención en salud

Se realizan periódicamente no mayores a un año, actividades como la semana de la salud que se generan a través de los resultados de los exámenes de pre ingreso., periódicos, indicadores de accidentalidad. Enfermedades laborales, matriz legal y condiciones de salud de cada uno de los colaboradores.

6. Realización de evaluaciones medicas ocupacionales

Se realizan para identificar las condiciones de salud de los trabajadores, y a su vez para el ingreso a los programas de vigilancia epidemiológica. Con esto se busca el bienestar de los colaboradores y orientarlos para que tengan una mejor calidad de vida tanto en su entorno familiar y laboral.

7. Estilos de vida y entorno saludables

Se identifica por medio de los exámenes periódicos, donde se deben establecer unas actividades de estilo de vida saludable, como charlas de alimentación sana, alimentación saludable estilos de vida, trabajo en equipo, bienestar, clima laboral. Todo esto con el fin de obtener una mejora calidad de vida un buen ambiente laboral.

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


responsables, recursos y tiempos. (Luego del diagrama pueden colocar uno o dos párrafos descriptivos y analíticos.)



Descripción y análisis del Diagrama de Gantt:

Las actividades propuestas en el diagrama anterior, obedecen a las necesidades puntuales de la Compañía por cumplir al 100% con los estándares mínimos de SG-SST, por lo que al realizar la identificación de las oportunidades de mejora, se busca una estrategia correctiva que movilice a corto plazo los ítems de no cumplimiento.

Como estrategia de responsabilidad, se sensibilizará a todas las áreas de la Compañía, de esta manera habrán responsables directos, los cuáles se describen en el diagrama de Gantt, y además habrán responsables por áreas, por equipos, que sean coequiperos del proyecto de mejora, y lograr los resultados con mayor agilidad. Esto también se ve reflejado en el uso de los recursos,



que no son solamente económicos, sino recursos humanos, como entrenadores, coach de otras áreas, supervisores, jefes, gerentes, quienes también estarán comprometidos.

Dada la necesidad prioritaria de iniciar cuanto antes con las actividades, se realizarán simultáneamente, iniciando desde el mes de noviembre poniendo en marcha las sensibilizaciones iniciales lideradas por los Jefes, junto con los entrenamientos de uso de la voz PyP, para pasar en Diciembre a la fase de pausas activas saludables, que es un programa que debe continuar durante todo el año ininterrumpidamente, y posteriormente en Enero iniciar con las evaluaciones médicas ocupacionales donde se hace el cálculo que para el cubrimiento del 100% del personal operativo se requiere de labores de 3 meses ininterrumpidas, y finalizar con las charlas de estilo de vida saludable.

RECOMENDACIONES

Para lograr el 100% en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo para la empresa de estudio TELCENTER PANAMERICANA, lo cual permitirá garantizar los procedimientos de seguridad que le otorguen certificarse ante la normativa legal colombiana, y también permiten la parametrización de procesos y procedimientos que brinden control de riesgos del trabajo, mejora en la productividad de la compañía, disminuye el ausentismo y genera prevención para todo el personal sin delimitar cargo o rango, recomendamos en primer lugar poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados según los cronogramas de implementación, así como realizar el análisis mensual de los indicadores de gestión establecidos verificando su cumplimiento, igualmente verificar los cronogramas de capacitaciones y planes establecidos en la empresa Telecenter Panamericana, fomentar el compromiso con el personal de la empresa para llevar a cabo el desarrollo del SG-SST.

No podemos olvidar que el incumplimiento de las normas legales colombianas en cuanto al sistema de seguridad y salud en el trabajo acarrearía sanciones pecuniarias, las cuales perjudicarían la compañía y su buen nombre. Es importante llevar a cabo el Plan de seguridad y Salud en el Trabajo según las normas estipuladas y los procedimientos que se han venido llevando a cabo en la empresa teniendo en cuenta el servicio que presta la empresa, para lograr garantizar la efectividad del sistema con la ayuda de todas las personas que laboran en la empresa.


CONCLUSIONES

Una de las herramientas más efectivas para incrementar la productividad y reducir el ausentismo laboral, es desarrollar un **SG- SST** de forma adecuada que permita incentivar el recurso humano, disminuir la accidentalidad, disponer de ambientes saludables y así mismo contribuir en la conservación de las maquinas, herramientas e instalaciones lo cual contribuye en el mejoramiento del bienestar al trabajador, evitando las enfermedades profesionales eliminando factores de reducción de la capacidad laboral. Para que esto sea posible es necesario que la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de una cultura en seguridad y salud ocupacional que debe estar sincronizada con los planes de calidad, mejoramiento de los procesos y puestos de trabajo, productividad, desarrollo del talento humano y la reducción de los costos operacionales.

Para que el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, logre ser difundido y aceptado por todas las personas que laboran en la empresa es importante contar con el apoyo y compromiso de cada una de las áreas, capacitándolos y difundiendo la información sobre todos los niveles de seguridad que se deben de tener en cuenta para cada trabajo a realizar.

Se formuló una estrategia para la transición del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que permite a la organización conocer las actividades para cerrar las brechas identificadas.

La importancia del sistema de seguridad y salud en el trabajo es muy importante dentro de todas las actividades económicas que cualquier empresa realiza, es importante aclarar que la omisión de estas normas puede causar grandes sanciones para aquellas empresas que no la implementen. Por



otra parte, tenemos claro que un programa de seguridad y salud en el trabajo al 100% no es recomendable ya que puede causar que el área encargada se descuide y pueden pasar los grandes accidentes laborales. Teniendo en cuenta lo mencionado se debe realizar inspección y capacitación al personal de las empresas para que se eviten enfermedades laborales y accidentes.

Finalmente en el desarrollo de este proyecto se identificó que la empresa Telecenter Panamericana maneja un SG-SST aceptable, presenta pequeñas falencias pero no deja de lado el garantizar la salud y bienestar a todos los miembros de la organización, para lo cual se desarrolló un plan de mejora con el fin de obtener un resultado positivo impactando de forma correcta en las necesidades de la compañía.



BIBLIOGRAFÍA

- 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.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16._d-1477-14mintrabajo.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) 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>
- Telecenter Panamericana Cali – Marco de cultura y gestión interna (2011)
- Ministerio de trabajo- Republica de Colombia. (2015). Decreto 1072, por el cual expide el decreto único reglamentario del Sector trabajo, en su artículo 2.2.4.6.36, donde se solicita a las empresas aplicar de manera progresiva la transición del SG- SST. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualiza>