

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  
Multipagas S.A.S Para El Año 2020

Presentado Por:

Viviana Mercedes Lizcano Caldon

Gerson Orlando Alvarado Molavoque

Juan David Sanabria Jimenez

Faiber Andres Ortega Sanchez

Presentado A:

Tutor: Roger Leomar Ojeda

Grupo: 101007\_9

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad

Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano

2020

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	VI
Objetivos	VIII
Objetivo General	VIII
Objetivos específicos	VIII
Capítulo 1	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Antecedentes del problema	2
1.3 Justificación de la Investigación cualitativa	5
Capitulo II	6
2.1 Marco Teórico	6
2.2 Marco Legal	17
Capitulo III	23
3.1. Análisis de la implementación Inicial al SG-SST en la empresa Multipagas S.A.S.	23
3.2. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST.	24

3.3. Descripción de la transición de la empresa al nuevo SG-SST- Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019	25
Capitulo IV	30
4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST	30
Capitulo V	34
5.1 Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa.	34
5.2. Cronograma de Actividades.	39
Conclusiones	44
Bibliografía	45
Anexos	47

## Tabla de Ilustraciones

Figura 1. Implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Año 2020 .....	8
Figura 2. Ciclo de mejora continua .....	9
Figura 3. FASES DEL SG SST, sgsst, sst .....	27

## Lista de Tablas

Tabla 1 Estándares mínimos SG-SST.....	24
Tabla 2 Fases SG-SST .....	26
Tabla 3 Ciclo PVHA.....	31
Tabla 4 Propuesta de mejora.....	34
Tabla 5 Cronograma de Actividades .....	39

## Introducción

La universidad nacional abierta y a distancia UNAD en su marco teórico nos permite el día de hoy plasmar los conocimientos del diplomado en gestión del talento humano con el fin de realizar el proyecto de grado de la muy reconocida empresa MULTIPAGAS S.A.S establecida y con millones de colombianos como usuarios y miles de empleados a nivel nacional.

En su marco teórico se desarrollan temas de todas las unidades vistas en el curso de tal manera que se pueda determinar y solucionar el problema y mediante un diagnóstico y unas herramientas poder darle solución de acuerdo con la reglamentación vigente para el desarrollo de este.

MULTIPAGAS S.A.S se ha caracterizado por ser una empresa consolidada en el país y se puede establecer que es una empresa pionera en el manejo del talento humano ya que ha desarrollado estrategias por las cuales los empleados se sienten felices y contentos al laborar en ella.

la tarea de nosotros es hacer un diagnóstico de que está fallando y realizar un proyecto para mejorar o mantener esta empresa en su nivel de manejo, para esto utilizaremos todos los conocimientos del curso para determinar su respectiva solución

La reglamentación vigente nos permitirá tomar decisiones de esta de tal manera de llevarla al auge del éxito en el año 2020 y desarrollando esta tarea tan conmovedora de ser cataloga una empresa con reglamentación vigente y que cumple con estándares mínimos de calidad en el desarrollo del talento humano.

Invitados a ser cada día los mejores en el campo laboral a continuación vamos a recorrer este proyecto que nos dejara muchas aclaraciones a las dudas que se tienen de la empresa

MULTIPAGAS S.A.S

## Objetivos

### Objetivo General

Establecer un plan de mejoramiento estratégico a la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa MULTIPAGAS S.A.S. para el año 2020

### Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico inicial de la empresa MULTIPAGAS S.A.S. sobre la transición e implementación de los cambios exigidos por la normatividad vigente en términos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
2. Evaluar el cumplimiento de los estándares mínimos, por parte del área de Gestión Humana de la empresa MULTIPAGAS S.A.S., de acuerdo con la Resolución 0312 de febrero de 2019.
3. Analizar los resultados obtenidos en la auditoría acerca de la implementación y el estado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa MULTIPAGAS S.A.S.
4. Ofrecer un plan de mejoramiento estratégico a la implementación de los estándares mínimos del Sg-SST a la empresa MULTIPAGAS S.A.S. para el año 2020.



## Capítulo 1

### 1.1 Planteamiento del Problema

¿Qué acciones y estrategias debe contemplar el plan 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 Multipagas S.A.S para el año 2020?

Las empresas en la actualidad deben estar encaminadas con las normativas vigentes, que permiten ejercer los cargos laborales de manera adecuada como lo es el caso de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), permite mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales, en este se implementa se organiza actividades para ver cómo está la organización.

La empresa Multipagas S.A.S. permite desarrollar sus funciones de manera adecuada, en el recaudo de servicios públicos a nivel nacional permitiendo atraer otras empresas y conectar comunicación entre sus empleados, en especial se tiene una alianza con Bancolombia como corresponsal bancaria.

En la actualidad la organización posee trámites que deben cumplir con varios procesos que se deben mejorar en tiempo y en calidad de servicio, es por ello por lo que en el grupo de trabajo se busca encontrar los puntos críticos en el que se pueda diseñar un plan de mejoramiento que cumpla con la normativa vigente para la finalización del año 2019 y comienzos del año 2020.

## 1.2 Antecedentes del problema

La mano de obra en Multipagas S.A.S está representada esencialmente con la población de la región donde se encuentra ubicado cada punto, cerca de 170 puntos en todo el país, representan el equipo de trabajo, Según SGSST para asegurar un mayor rendimiento de la mano de obra es necesario implementar condiciones seguras de trabajo, saludables y satisfactorias, al igual que empleos equitativos y justos, y eliminar las condiciones inseguras, insatisfactorias o peligrosas que puedan generar accidentes, enfermedades o muertes laborales. (OMS, s.f) Teniendo en cuenta la legislación en el componente de Salud Ocupacional aplicable en Colombia la cual establece que toda empresa pública o privada debe contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), Cuya finalidad principal es la prevención, promoción de la seguridad en el ámbito del bienestar físico y mental de todos los trabajadores; se genera la necesidad de dar estricto cumplimiento a esta legislación normativa en la Multípagas S.A.S. Para lo cual, la falta de recursos económicos y por ende conocimiento de la importancia de la implementación del S-G SST, es uno de los factores de que no esté cumpliendo con el 100% de los requisitos mínimos. En los últimos años se ha podido evidenciar que lamentablemente las políticas que manejan los entes gubernamentales en algunas ocasiones dejan de lado lo más importante el buen funcionamiento de las empresas, que en muchos casos son manejadas por personas cuyos intereses son solo económicos, por ende descuidan buen funcionamiento del recurso Humano, lo que conlleva a que no se cumplan requisitos mínimos exigidos por la legislación nacional en el contexto de la seguridad laboral y la salud en el trabajo. Multípagas S.A.S ha venido implementando programas de salud

ocupacional dirigidos hacia la prevención en salud, seguridad industrial e higiene laboral. Sin embargo, por consecuencia del crecimiento que ha tenido en los últimos años es necesario 3 implementar mecanismos que permitan eliminar cualquier tipo de riesgo, que mejores las condiciones de trabajo que conlleven a conseguir el bienestar y un aumento de las empresas, y dando cumplimiento a las resolución 0312 de febrero de 2019, la cual acoge el bienestar de los funcionarios de las entidades sin interesar el número de los empleados, donde se deben de dar unas condiciones óptimas las cuales se deben de cumplir a cabalidad por legislación.

La Empresa Multipagas S.A.S. es una empresa preocupada por el Bienestar de sus clientes como de sus colaboradores por lo cual lleva a cabo la planeación, implementación e informe de cada uno de los estatutos tanto de seguridad y salud en el trabajo, así como del pago de compensaciones entre otros más, mediante la circulares reglamentarias que se envían a los respectivos correos electrónicos de cada uno de los empleados, los cuales son los lineamientos a seguir en cada uno de estos casos por parte de los participantes de nuestra labor empresarial. En la mayoría de los reglamentos (sobre todo en lo concerniente a la salud) se llevan a cabo capacitaciones o explicaciones de los aditamentos mediante medios virtuales como lo son videos educativos y videoconferencias con lo cual se pretenden maximizar el nivel de entendimiento de los trabajadores de cada tema a exponer, en cuanto a los demás temas que se deben tener en cuenta que se comunican mediante la respectivo explicación del Gerente de Zona quien es quien debe despejar las dudas de cada estatuto.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho y a sabiendas que se necesitan llevar a cabo algunas mejoras sustanciales como lo son la implementación de la creación de historias clínicas, capacitación, inducción y re-inducción de en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros aspectos a tener ya que no se estaban realizando, pero las cuales son necesarias en nuestro proceso de mejora continua.

### 1.3 Justificación de la Investigación cualitativa

En la actualidad se conoce la importancia de la satisfacción de los empleados los cuales son los clientes internos de cada empresa ya que valores como la identificación con la organización y el sentido de pertenencia hacia ella permiten un sentido mayor de bienestar y por ende un rendimiento mayor de los trabajadores dentro de la organización, vemos también que las empresas de manera general miden históricamente sus resultados en términos cuantitativos es decir, más por factores económicos y financieros tales como el flujo de caja, el nivel de ventas u otros como número de transacciones hechas en un periodo de tiempo... Por el contrario rara vez se tienen en cuenta valores cualitativos en los que si se pueden concentrar para poder revisar particularidades en el manejo interno de cada uno de las labores del empleado y con lo cual se pueden llevar a cabo determinaciones para el mejoramiento de los mismos y así poder llevar a cabo una disminución en los riesgos tanto de enfermedades y accidentes que puedan llegar a suceder en las respectivas tareas que realizan nuestros empleadores, o si ya son existentes tener un control adecuado de los mismos.

Además cabe resaltar que conociendo la necesidad de ser competitivos en un mercado cada vez más reñido, y por lo cual se deben llevar a cabo estrategias que disminuyan el nivel de riesgo al fracaso y aumenten el porcentaje de éxito de la empresa aumentando cada día su performance en busca de cumplir las metas que Multipagas S.A.S se proyecta cumplir cada año.

## Capítulo II

### 2.1 Marco Teórico

#### Revisión de la literatura

El sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo SG-SST nace en Colombia a partir del año 1979 donde comenzó como tal a regir en nuestro país, partiendo dentro de las normas reguladas que se han expedido, iniciando con la Resolución 2400 de 1979. Se crea el estatuto de seguridad industrial y la Ley 9 de 1979. Código sanitario nacional, pero surgieron unas nuevas resoluciones y decretos como lo son el Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Decreto 1295 de 1994, Decreto 1530 de 1996, Ley 776 de 2002, Resolución 1401 de 2007, Resolución 2346 de 2007, Resolución 2646 de 2008, Decreto 2566 de 2009, Circular 0038 de 2010, Resolución 652 de 2012, Resolución 1409 de 2012, Resolución 4502 de 2012, Resolución 3368 de 2014, Decreto 1443 de 2014 en la organización más definida de los riesgos laborales, responsabilidades, monitoreo, enfermedades profesionales, procedimientos, licencias de salud ocupacional, en el cual también se implementó Para la Resolución 1918 de 2009 que modifica los artículos 11 y 17 de la resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones, la Resolución 1356 de 2012 por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012, la Resolución 1903 de 2013 por la cual modifica el numeral 5° del artículo 10 y el párrafo 4° del artículo 11 de la Resolución 1409 de 2012, por la cual se estableció el Reglamento para Trabajo Seguro en Alturas, y se dictan otras disposiciones, la Resolución 3368 de 2014 donde se hace la modificación al reglamento para protección contra caídas de

trabajo en alturas, todo esto llegando a la Resolución vigente 0312 del 13 de Febrero del 2019 que busca determinar los estándares mínimos de la empresa Multipagas S.A.S en la cual se está trabajando. (sotools, 2017).

### **2.1.1 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo**

El Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 1111 de 2017, donde se regularon los Estándares Mínimos con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento en riesgos laborales establecidos en los sistemas de gestión, por parte de las entidades y empresas contratantes.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, 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 seguridad y la salud en el trabajo.

En el año 2020 y en los años sucesivos el Plan de Mejora debe dejarse listo y aprobado por la empresa en el Plan Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo desde el mes de diciembre del año anterior. Lo anterior con el fin de empezar a ser ejecutado a partir del (1º) primero de enero del año siguiente, así:

**IMPLEMENTACIÓN DEFINITIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DESDE ENERO DEL AÑO 2020 EN ADELANTE**

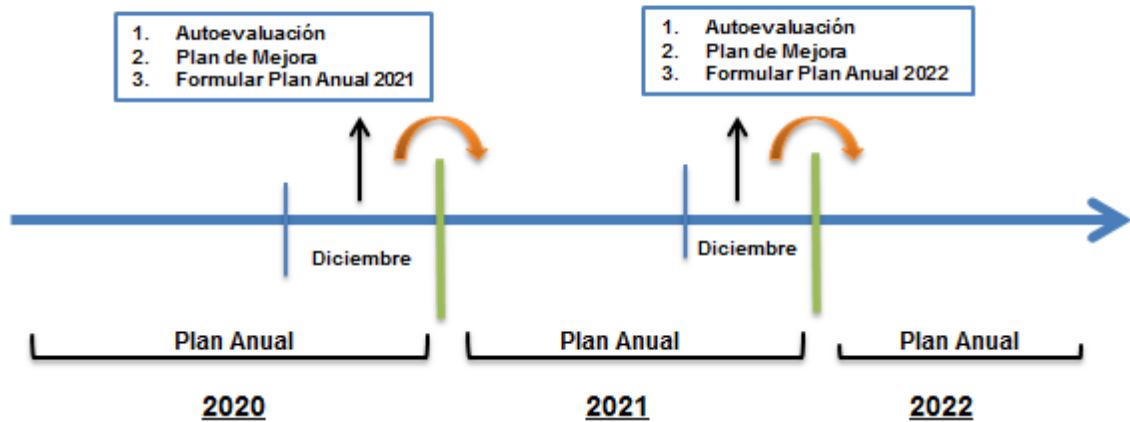


Figura 1. Implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Año 2020

Fuente: (MinTrabajo, 2020)

### 2.1.2 Ciclo Deming o PHVA2

El ciclo de Deming es también conocido como ciclo PDCA (del inglés plan-do-check-act). En español sería PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar), de hecho, lo veremos de las dos formas dependiendo del documento que estemos consultando. Es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. (Gehisy, 2016)





Figura 2. Ciclo de mejora continúa

Fuente: (altran, 2020)

### 1- PLAN (planificar):

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.

Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales. Para detectar tecnologías o herramientas a veces es conveniente fijarse en otros sectores, esto aporta una visión diferente, pero muchas de las soluciones pueden aplicarse a más de un sector.

## 2 – DO (hacer/ejecutar):

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización.

## 3 – CHECK (comprobar/verificar):

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si la prueba ha funcionado o no.

### 2.1.3 Riesgos Laborales

Se entiende este sistema como un "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." La Ley 1562 del 2012 abarca la normatividad vigente sobre este sistema.

En Colombia, todo empleado sea extranjero o nacional debe estar vinculado al Sistema de Riesgos Laborales, por medio de una ARL. Esto con el fin de protegerlo en caso de que sufra algún accidente y quede inhabilitado físicamente para continuar trabajando.

### ¿Quiénes Deben Afiliarse?

De forma obligatoria, se deben afiliar los empleados públicos y privados que tengan un contrato laboral, sea escrito o verbal con alguna empresa; las Cooperativas de Trabajo Asociado deben vincular obligatoriamente también a sus empleados; los jubilados que se vinculen nuevamente a la fuerza laboral; los estudiantes que desarrollen actividades laborales para las universidades.

También los trabajadores independientes que realizan labores de alto riesgo y, finalmente, los miembros de gremios que realicen actividades que generen lucro a la entidad.

De forma voluntaria lo pueden hacer los trabajadores independientes e informales, pero para su afiliación deben hacerlo juntamente con el Régimen Contributivo de Salud.

### Accidente de Trabajo

Ahora bien, un accidente de trabajo se considera como un suceso repentino que produce una perturbación física o mental en el empleador. En este sentido, cabe mencionar que un accidente fuera del trabajo no se considera laboral y por ende las aseguradoras no tienen la obligación de pagar los costos y la indemnización.

Pero, es importante aclarar que si se está cumpliendo una orden del jefe inmediato en la calle o en algún espacio abierto, sí se considera accidente de trabajo.

Igualmente, durante el traslado de empleados de un lugar a otro por medio del transporte que dé la empresa. En ningún momento se considera accidente de trabajo si el empleado sale de su casa a la oficina en su auto o en transporte particular y este sufre una calamidad.

Las aseguradoras se desentienden cuando el empleado no se encuentre en la oficina o cumpliendo órdenes. Al mismo tiempo, como lo menciona el artículo 3 de la presente Ley, se considera accidente de trabajo: "el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión."

#### Enfermedad Laboral:

Una enfermedad laboral se entiende cuando es "contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar." El Gobierno regularmente estará actualizando la base de datos de aquellas enfermedades que son creadas por la actividad laboral del empleado.

En el artículo pasado, se habló sobre los accidentes de trabajo y ahora queremos dar mayor claridad a lo que se considera una enfermedad laboral en el actual Sistema de Riesgos Laborales en Colombia. Como se mencionó, no en todos los casos se considera accidente de trabajo y por consiguiente las aseguradoras no van a responder.

Actualmente se maneja la Tabla de Enfermedades Laborales, pero es importante aclarar que en el artículo 4° de la Ley 1562 se especifica también que así una enfermedad no se encuentre en la tabla pero que haya surgido como consecuencia de la actividad del empleado entraría en este régimen.

Es necesario demostrar que hay una causalidad entre la actividad y la enfermedad, de lo contrario se excluiría del Sistema de Riesgos Laborales y salud ocupacional.

Esta tabla está segmentada a través de cinco aspectos generales: químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos. Las enfermedades causadas por químicos requieren de un tratamiento especial. En la tabla hay registradas un poco más de 250 enfermedades ocasionadas por elementos químicos.

#### Clasificación de Enfermedades:

En cuanto a las enfermedades físicas, se encuentran 67 patologías, causadas por ruidos, vibraciones, rayos ultravioletas, infrarrojos y láser, así como también por exposición a altas temperaturas.

Las enfermedades causadas por problemas psico-sociales suman 25 padecimientos y son causadas por estrés, presión en el trabajo o jornadas laborales extenuantes. Por su parte, las enfermedades causadas por daños biológicos suman 20, y se refieren básicamente a los padecimientos causados por virus, bacterias y hongos.

Finalmente, las enfermedades causadas por problemas ergonómicos suman 63. Esta es quizás la más común en las oficinas y puestos fijos de trabajo, en donde los empleados deben estar bastante tiempo en una misma posición o realizar movimientos peligrosos de levantamiento de objetos pesados.

Las aseguradoras realizan constantemente charlas y conferencias en las empresas para evitar y prevenir este tipo de enfermedades. Estas campañas resultan para estas aseguradoras más económicas que pagar por los costos de un tratamiento médico.

Esta por esta razón también que las empresas en un trabajo conjunto con las aseguradoras desarrollarán campañas de prevención de riesgos en enfermedades y accidentes laborales, capacitando a los empleados a desarrollar adecuadamente su actividad y al mismo tiempo desarrollando ejercicio y pausas que generen bienestar al aspecto psicológico de cada empleado. (Riesgos Laborales y Salud Ocupacional en Colombia: Accidente y Enfermedad Laboral, Marzo 27, 2015)

#### 2.1.4. Decreto 1443 del 31 de julio de 2014 (Implementación del SG-SST)

La Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) tiene como objetivo optimizar las condiciones, ambiente y la salud en el trabajo, identificar los peligros, evaluar y valorar los

riesgos y establecer los controles respectivos, proteger la seguridad y la salud, para contribuir en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas sus labores.

El SST debe ser implementado por las empresas contratantes, con la participación de los trabajadores, también debe garantizar su cumplimiento, divulgarlo a los empleados y revisarlo por lo menos una vez al año, deberá suministrar a todos los nuevos empleados una inducción de las labores a realizar, la identificación y control de peligros y riesgo que puedan conllevar a un accidente en su ambiente laboral, como también la prevención de los mismos; deberá brindar un programa de capacitación anual en (SST), suministrar los equipos y elementos de protección personal respectivos a los trabajadores y registrar su entrega.

Toda la documentación referente al soporte del cumplimiento de las normas descritas en este decreto, deberán conservarse de manera controlada, organizada y de forma legible para el fácil acceso del personal que lo necesite, podrá ser conservada en forma electrónica o física, pero cuidando que quede protegida contra daño, deterioro o pérdida total de esta. La empresa deberá contar con un médico especialista en medicina laboral o de trabajo El trabajador debe también contribuir con el cumplimiento del presente decreto, procurar tener un cuidado integral de su salud, asistir a toda actividad de capacitación de la seguridad y salud en el trabajo SST programada por la empresa, proporcionar información sobre su estado de salud, comunicar al empleador de los peligros que rodean su lugar de trabajo, También debe asegurarse que la empresa cuente con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Las administradoras de riesgos laborales (ARL), también tienen obligaciones con respecto a la seguridad y salud en el trabajo SST, entre ellas están la

capacitación de los que velan por el cumplimiento de la seguridad y salud en el trabajo SST, proporcionar asesoría y asistencia a las empresas y empleados afiliados.



## 2.2 Marco Legal

El decreto 1072 requiere de algunos procedimientos, formatos para mantener evidencia del cumplimiento del hacer del sistema de seguridad y salud en el trabajo, además compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.

Entre estos procedimientos también se encuentran lo concerniente a la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, debe estar redactada de manera tal, que sea clara y entendible por las personas que tienen que aplicarla o consultarla. Igualmente, debe ser revisada y actualizada cuando sea necesario difundirse y ponerse a disposición de todos los trabajadores, en los apartes que les compete. El trabajador tiene derecho a consultar los registros relativos a su salud solicitándolo al médico responsable en la empresa, si lo tuviese, o a la institución prestadora de servicios de seguridad y salud en el trabajo que los efectuó. En todo caso, se debe garantizar la confidencialidad de los documentos, acorde con la normatividad legal vigente. (Decreto 1443 de 2014, art. 12)

Resolución 312 de 2019 Tiene por objeto establecer los estándares mínimos del sistema de Gestión de seguridad y salud en el Trabajo SG-SST para las personas naturales y Jurídicas señaladas en el artículo 2° y corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleados y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad Técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de las actividades en el sistema de Gestión.

### Marco Conceptual:

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Detectada u otra situación no deseable. (Decreto 1443 de 2014).

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable. (Decreto 1443 de 2014).

Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa. (Decreto 1443 de 2014).

ARL. Sigla para denominar Administradora de Riesgos Laborales, denominada anteriormente con las siglas ARP (Administradora de Riesgos Profesionales).

Amenaza. Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales. (Decreto 1443 de 2014).

Competencia. Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. (Icontec, 2012).

Diagnóstico. Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza (Real Academia Española, 2017)

Documento. Es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo. (Decreto 1443 de 2014).

Emergencia. Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia del mismo, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud. (Decreto 1443 de 2014).

Factores de riesgo. Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en. Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. (Decreto 1443 de 2014).

Identificación de peligro. Para que el funcionamiento sea correcto, los encargados y los empleados necesitan métodos y herramientas de gestión y trabajo que les permitan actuar correctamente, no sólo contemplando mejoras en los procesos productivos, sino actuando directamente en la gestión de los procesos preventivos. (Decreto 1443 de 2014).

Indicadores de gestión. Son la herramienta fundamental para la evaluación, los cuales se refieren a formulaciones (a veces matemáticas) con los que se busca reflejar una situación determinada. Un indicador aislado, obtenido una sola vez, puede ser de poca utilidad; en cambio cuando se analizan los resultados a través de variables de tiempo, persona y lugar, se observan las tendencias que el mismo puede mostrar con el transcurrir del tiempo, y si se

analizan, de manera integral, con otros indicadores, se convierten en poderosas herramientas de gerencia, pues permiten mantener un diagnóstico permanentemente actualizado de la situación, tomar decisiones y verificar si éstas fueron o no acertadas. Algunos de ellos pueden ser indicadores de estructura, de proceso o ejecución o de impacto. (Decreto 1443 de 2014).

Lugar de trabajo. Espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización (Icontec, 2012).

Matriz legal. Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las 'actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST, el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables. (Decreto 1443 de 2014).

Programa de Salud Ocupacional. Consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas. (Decreto 1443 de 2014).

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñada

Riesgos profesionales. Son riesgos profesionales el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional. (Art. 8, capítulo II, decreto 1295, ley 100).

Riesgos psicosociales (factores). Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Decreto 1443 de 2014).

Riesgos químicos. Son los riesgos que abarcan todos aquellos elementos y sustancias que al entrar en contacto con el organismo por cualquier vía de ingreso pueden provocar intoxicación. Las sustancias de los factores de riesgo químico se clasifican según su estado físico y los efectos que causen en el organismo. (Decreto 1443 de 2014).

Condiciones de salud: Conjunto de variables objetivas y de autorreporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros:

- a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;
- b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;

c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

### Capítulo III

#### 3.1. Análisis de la implementación Inicial al SG-SST en la empresa Multipagas S.A.S.

La empresa Multipagas S.A.S mediante la implementación de SG-SST no había completado los suficientes estándares de riesgos laborales en el cual mediante el Decreto 1443 de 2014 permite que haya una interacción entre el personal y la empresa encargada, inicialmente se llevo a cabo un estudio inicial del planteamiento de problemas que se están presentando en la empresa Multipagas S.A.S, mediante técnicas de recopilación de datos y revisión documental que permita cumplir con los decretos, por consiguiente se realizó un análisis a la matriz realizada que arrojaba 87,25/100 en donde no cumple con el área de capacitaciones, historias clínicas de los trabajadores, promoción y prevención, mantenimiento de equipos y brigada de prevención, ya que se pensaba que por ser una empresa de recaudos no se requería estos datos ni capacitaciones diferentes a las sistemáticas, por ende es necesario implementar mediante la metodología aplicada un sistema que cumpla con los estándares que hacen falta, evitando de esta manera los posibles riesgos laborales que se puedan presentar.

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

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

Tabla 1 Estándares mínimos SG-SST

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST												
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN												
Nombre de la Entidad: Multipagás S.A.S						Número de trabajadores directos: Entre 340 a 500						
NIT de la Entidad: 815004859-4						Número de trabajadores directos: Entre 340 a 500						
Realizada por: Comité evaluador UNAD						Fecha de realización: 28 de Enero de 2020						
CICLO	ESTÁNDAR	ITEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE			
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA JUSTIFICA	NO APLICA NO JUSTIFICA				
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	1.1.1 Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5				4			
		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 de 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		0,5							
		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							
		1.2 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2		2							
		1.2.2 Capacitación, inducción y Reinducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actualizados de Promoción y Prevención PYP	2		2	0						
	1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2	2									
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	2.1.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	15	1				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		1						
		Evaluación inicial del SG-SST (1%)	2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1						
		Plan Anual de Trabajo (2%)	2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con programas y tiempos	2		2						
		Conservación de la documentación (2%)	2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2						
		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 Marco 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-SST	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									
II. HACER	GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9	1				7			
		3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		0							
		3.1.3 Información al médico de los certificados de cargo	1		1							
		3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	1		1							
		3.1.5 Custodios 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							
		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							
	GESTIÓN DE PELIGROS Y RESGOS (30%)	3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2	5	2				5			
		3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.4 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.5 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.6 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.7 Medición de la prevalencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.8 Medición del ausentismo por Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1							
		3.2.9 Medición para la identificación, evaluación y valoración de peligros	4		4							
		3.2.10 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional: cancerígenos y otros)	3		3							
		3.2.11 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4		4							
GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2,5	15	2,5				15				
	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		0								
	4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5		2,5								
	5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5		5								
	5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		0								
	III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)		6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1,25	5	1,25					3,75
				6.1.2 Las empresas adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1,25		0					
6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría			1,25	1,25								
6.1.4 Manifiar auditoría con el COPASST			1,25	1,25								
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	2,5								
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5	10	2,5				10			
		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		ESTÁNDARES			87,25		64		

Nota. Fuente: propia con colaboración archivo Excel tutor Roger Ojeda.



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

Después de la revisión de la resolución que permite ver por etapas en el artículo 25 para la transición (Evaluación inicial, plan de mejoramiento, ejecución de SG-SST, seguimiento y plan de mejora e inspección vigilancia y control), en el cual el artículo 9 los estándares mínimos clasificados con riesgos I, II y III, y según los criterios de la empresa MULTIPAGAS S.A.S para de 11 a 50 trabajadores.

La empresa busca mejorar sus políticas a través del recaudo, adicional a esto, debe contar con una mejor organización y evaluación que le permita cumplir con la auditoria, rigiéndose y cumpliendo con los estándares mínimos que da la resolución y a través de la observación vamos a realizar como tal el proceso de método cualitativo.

*Tabla 2 Fases SG-SST*

FASE		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPOS
1	Evaluación inicial	Es la autoevaluación realizada por la empresa con el fin de identificar las prioridades y necesidades en SST para establecer el plan de trabajo anual de la empresa del año 2018, conforme al artículo 2.2.4.6.16 del Decreto 1072 de 2015.	Las empresas, personas o entidades encargadas de implementar y ejecutar los Sistemas de Gestión de SST, con la asesoría de las administradoras de riesgos laborales y según los Estándares Mínimos.	De junio a agosto de 2017
2	Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial	Es el conjunto de elementos de control que consolida las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las debilidades encontradas en la autoevaluación. Durante este período las empresas o entidades deben hacer lo siguiente: <b>Primero:</b> Realizar la autoevaluación conforme a los Estándares Mínimos. <b>Segundo:</b> Establecer el plan de mejora conforme a la evaluación inicial. <b>Tercero:</b> Diseñar el Sistema de Gestión de SST, y formular el plan anual del Sistema de Gestión de SST de año 2018.	Las empresas, personas o entidades encargadas de implementar y ejecutar los Sistemas de Gestión de SST, con la asesoría de las administradoras de riesgos laborales y según los Estándares Mínimos.	De septiembre a diciembre de 2017
3	Ejecución	Es la puesta en marcha del Sistema de Gestión de SST, se realiza durante el año 2018, en coherencia con la autoevaluación de Estándares Mínimos y plan de mejoramiento. En el mes de diciembre del año 2018, el empleador o contratante o entidad formula el plan anual del Sistema de Gestión de SST del año 2019.	Las empresas, personas o entidades encargadas de implementar y ejecutar los Sistemas de Gestión de SST, con la asesoría de las administradoras de riesgos laborales y según los Estándares Mínimos.	De enero a diciembre de 2018
4	Seguimiento y plan de mejora	Es el momento de vigilancia preventiva de la ejecución, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de SST. En esta fase la empresa deberá: <b>Primero:</b> Realizar la autoevaluación conforme a los Estándares Mínimos. <b>Segundo:</b> Establecer el plan de mejora conforme al plan del Sistema de Gestión de SST ejecutado en el año 2018 y lo incorpora al Plan del Sistema de Gestión que se está desarrollando durante el año 2019.	Las empresas, personas o entidades encargadas de implementar y ejecutar los Sistemas de Gestión de SST, con la asesoría de las administradoras de riesgos laborales y según los Estándares Mínimos.	De enero a octubre de 2019
5	Inspección, vigilancia y control	Fase de verificación del cumplimiento de la normativa vigente sobre el Sistema de Gestión de SST.	La efectúa el Ministerio del Trabajo conforme a los Estándares Mínimos establecidos en la presente Resolución.	De noviembre de 2019 en adelante

Nota. Fuente: (safetYa, 2019)

Entre 2017 y 2019 se implementó el sistema de Gestión de SST, de acuerdo con las fechas que se especifican en el siguiente cuadro:

### Fases de implementación del SG-SST

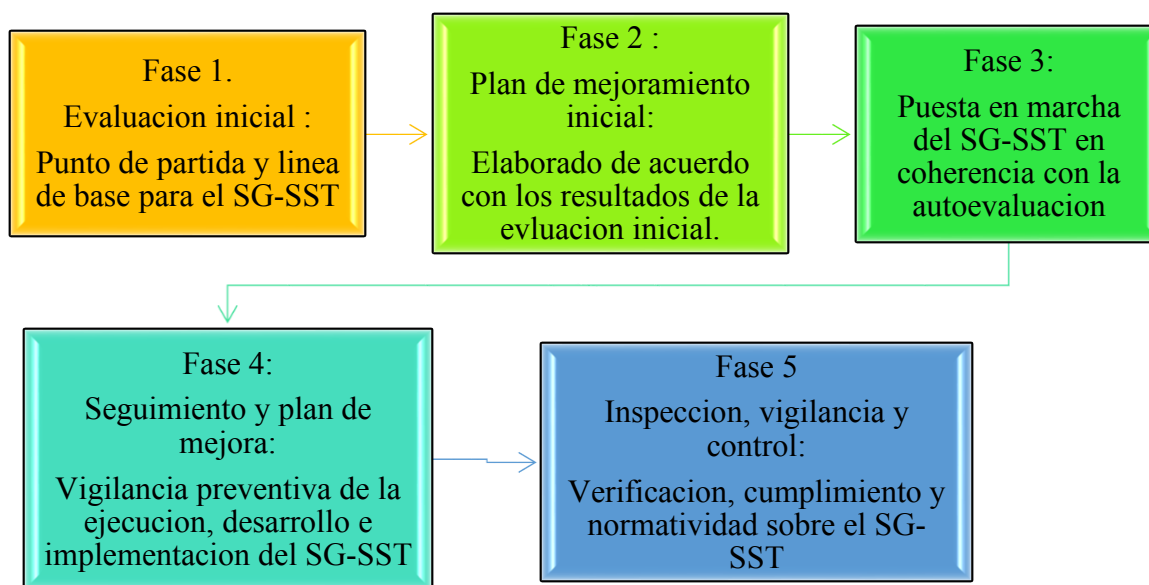


Figura 3. FASES DEL SG SST, sgsst, sst

Fuente: (Giraldo, 2019)

Dando cumplimiento a la norma, a finales de 2019, las empresas deberán haber realizado lo siguiente:

1. Aplicar una autoevaluación conforme a la tabla de valores y calificaciones de los estándares mínimos del sistema de gestión de SST, mediante el formulario de evaluación, establecido en el artículo 27 de la presente resolución.

2. Elaborar plan de mejora conforme al resultado de evaluación de los estándares mínimos.
3. Formular un Plan Anual del sistema de Gestión de SST del año 2020.

En resumen, Mediante la resolución 0312 de 13 de febrero de 2019, expedida por el ministerio de trabajo, busca amparar el sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre el empleador y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para el año 2020, a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Involucramiento de los trabajadores para un trabajo en equipo en pro de la seguridad y la salud de todos los que participan en la cadena de valor de una empresa. El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST 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 seguridad y la salud en el trabajo.

Los micros, pequeñas, medianas y las grandes empresas han sentido la necesidad de mejorar las condiciones de vida de cada uno de los funcionarios de las entidades, de ahí la importancia de aplicar la resolución 0312 de 2019 y no la 1111 de 2017, donde denotamos grandes diferencias, en la segunda en mención el artículo 3 de Resolución 1111 de 2017, las empresas podían compartir talento humano, tecnológico, procedimientos y actividades

de capacitación, brigadas de emergencia, primeros auxilios, evacuación, señalización, rehabilitación, zonas de deporte, seguridad vial, dentro de lo establecido en el SG-SST, la cual regía hasta diciembre de 2019. Presentando unas fases para su correcto funcionamiento de tal modo:

Fase 1. Evaluación Inicial. De Enero a Febrero de 2020

Fase 2. Plan De Mejoramiento De Acuerdo A Evaluación Inicial. Del 01 Marzo de 2020 a Marzo 31 de 2020

Fase 3. Ejecución. De Abril de 2020 a Marzo de 2021

Fase 4. Seguimiento Y Plan De Mejora. De Abril de 2021 a junio de 2021

Fase 5. Inspección Vigilancia Y Control. De Abril 2021 en adelante

Para lo cual en el año que nos encontramos (2020) la implementación debe haber cumplido con todas sus fases y ejecutarse en su integridad el sistema.

“el ciclo regular de los Estándares Mínimos y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo será a partir del mes de enero de 2020, y su actualización y ajustes totales serán realizados por el Ministerio del Trabajo cada cinco (5) años a partir del año 2025”

## Capitulo IV

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

Se evaluaron 3 ciclos al momento de realizar la inspección del estado actual de la empresa en donde se encontraron los siguientes resultados pertenecientes a cada etapa del ciclo

PVHA:

Tabla 3 Ciclo PVHA

<u>Ciclo</u>	<u>Item</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Resultado</u>
<b>Planear</b>	Capacitación, Inducción y Re inducción	6 %	4%
	en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP		
<b>Hacer</b>	Actividades de Promoción y Prevención en Salud	9 %	7 %
	Custodia de Historias Clínicas	9 %	7 %
<b>Verificar</b>	Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	15 %	12.5 %12.5 %
	Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	10 %	5 %

Nota. Con un 15% el Hacer obtuvo un mayor puntaje. Fuente: (GORDILLO, SANCHEZ, CHAVARRIA RODRIGUEZ., VELÁSQUEZ RODRÍGUEZ., & GOMEZ, 2019)

Se logra identificar en los estándares evaluados de la matriz SG -SST, la empresa MULTIPAGAS S.A.S está aplicando ciertas actividades que cumplen con lo dispuesto por la ley, sin embargo de acuerdo al PHVA, en el ciclo Planear el ítem de Capacitación, Inducción y Re inducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PyP obtuvo un resultado de 4% de 6%, identificando que los empleados no han tenido inducción y reinducción en el SST\_ST.

Es evidente como en el ciclo Hacer en el ítem Actividades de Promoción y Prevención en Salud obtuvo un resultado de 7 % de 9%, donde los estándares cumplidos son la toma de estilos de vida saludable, la prohibición del consumo de sustancias psicoactivas y tabaco, pero no se evidencia la realización de una evaluación médica ocupacional, el ítem de la Custodia de Historias Clínicas obtuvo un resultado de 7 % de 9% ya que este tipo de información solo se está manejando en físico mas no en medio magnético, lo que hace que conseguir información de cualquiera de sus funcionarios tome más tiempo, el ítem Mantenimiento periódico de Instalaciones, equipos, máquinas, herramientas, no se está cumpliendo a cabalidad, ya que generalmente se está realizando cuando los equipos empiezan a presentar fallas.

El tercer ciclo Verificar, el ítem Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada obtuvo un resultado del 12.5% del 15% esto debido a que la empresa aún se encuentra implementando el sistema, respecto a la revisión del sistema y las acciones de mejora.



De acuerdo a lo anterior en la evaluación del SG-SST para la empresa MULTIPAGAS S. A.S se identifican los siguientes hallazgos que no permiten que la organización cumpla con el 100% de acuerdo con la Resolución 0312 de 2019

## Capítulo V

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

*Tabla 4 Propuesta de mejora*

PROPUESTA PARA LA EMPRESA MULTIPAGAS 2020					
ITEM DEL ESTANDAR	ACCION DE MEJORA	PERSONA RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
<b>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</b>	<p>Sabiendo que actualmente se manejan circulares sobre la seguridad y la salud en el trabajo, se deben encontrar profesionales que capaciten a nuestros cajeros y empleados que se encuentren en nuestras oficinas.</p> <p>En la formulación del contenido del programa de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción en el SG-SST, se deberá tener en cuenta los aspectos relacionados con la prevención y promoción de la seguridad y la salud de los empleados. Puede incluir:</p> <p>Identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento en el SG-SST, por nivel y por la actualización según las necesidades de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas mínimos por grupos de interés.</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Alcance</li> <li>• Contenido</li> <li>• Registros de las personas que se deben capacitar</li> </ul> <p>El gerente de la organización deberá proporcionar los materiales adecuados a todos los empleados que comiencen a trabajar en la organización.</p>	Coordinador de SST copasst	Cursos Virtuales	01 Febrero de 2020	28 de Febrero de 2020
<b>3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud</b>	<p>Aunque se han elaborado auxilios en la Prevención de Salud como lo es el auxilio oftalmológico, se deben programar jornadas de prevención de salud tales como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oftalmológica</li> <li>- Prevención y salud en el Trabajo</li> <li>- Medicina General</li> </ul> <p>reconociendo las diferentes dolencias y padecimientos que pueden llegar a tener los diferentes trabajadores de la compañía en diferentes aspectos como lo pueden llegar a ser el desmejoramiento en la visión, el síndrome del túnel metacarpiano y cualquier otro problema físico que llegan afectar tanto la integridad de los trabajadores como la productividad de los mismos y al llevar a cabo las diferentes jornadas de promoción y prevención en salud las cuales permiten mejoran el nivel de motivación y satisfacción del recurso humano y resaltando que el beneficio de las dos partes se ha incrementado</p> <p>De esta manera se ha logrado verificar el estado de salud de los empleados y así mismo iniciar con la recolección de datos para la creación de la base de Datos sobre la historia clínica de los empleados.</p>	Coordinador de SST copasst	Informes	01 de Marzo de 2020	30 de Agosto de 2020
<b>3.1.5 Custodia de Historias Clínicas</b>	<p>Se realizara un archivo con las historias clínicas de todos nuestros empleados recolectando información de las historias clínicas de sus E.P.S como en las actividades de promoción y prevención de Salud.</p> <p>Tener archivo e historias médicas ocupacionales de historias clínicas de los Funcionarios que laboran en la empresa.</p> <p>La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central</p>	Jefe de Recursos Humanos	Historias Clínicas, hojas de vida e informes	01 de Marzo de 2020	30 de Agosto de 2020
<b>4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas</b>	<p>Aparte del cuidado y aseo diario que se deben tener con las herramientas de trabajo también se deben llevar a cabo jornadas programadas en cada corresponsal sobre mantenimiento de los equipos.</p> <p>Sin un adecuado mantenimiento la maquinaria interrumpe su operación con mucha frecuencia, alterando considerablemente las transacciones y retardándoles los servicios a los clientes. En muchas ocasiones provoca congestiones en las instalaciones, mayor desperdicio de materiales y mayores costos en las reparaciones. Es decir que el mantenimiento afecta en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La eficiencia</li> <li>b) Costos</li> <li>c) Calidad</li> <li>d) Confiabilidad (entregas a tiempo)</li> </ol>	Gerente de Zona	Manuales de Instrucciones sobre mantenimiento preventivo	01 de Marzo de 2020	23 de Diciembre de 2020
<b>5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada</b>	<p>Capacitar y conformar la brigada de Capacitación en cada Oficina, cuya función está orientada a salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno de los mismos.</p>	Coordinador de SST copasst	Informes, capacitaciones	01 de Abril de 2020	01 de Mayo de 2020
<b>6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año</b>	<p>Se realizara auditoria de cada oficina es decir de cada corresponsal anualmente debido a que actualmente se realiza solamente a la entidad de forma General.</p> <p>Una de las grandes diferencias del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con los anteriores modelos, es el fuerte énfasis que hace en los procesos de evaluación y mejoramiento continuo y la participación de la ARL en la aprobación del SG-SST.</p> <p>Una de las herramientas para lograr ese cometido es la auditoría interna. A través de ese proceso se verifica si la empresa, efectivamente, ha logrado implementar un sistema de gestión coherente, que se ajuste a lo exigido por la ley</p>	Gerente Copasst	Informes	01 de Diciembre de 2020	30 de Diciembre de 2020

*Nota. Fuente: Propia*

La propuesta de mejora se basa en buscar las mejores alternativas para poder llegar a realizarla de una mejor manera y cumplir con el objetivo estipulado, a continuación, detallaremos cada uno de los puntos por mejorar según la visita para la misma:

#### 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

Según la auditoria de la empresa podemos validar que este tema se encuentra de manera atenta ya que no se cuenta con el conocimiento de las normas y es una de los principales errores de un inicio, el conocimiento por estas razones se establece que para poderlo desarrollar debemos realizar las siguientes actividades:

1. Capacitar a el personal encargado del mismo con el fin de desarrollar un conocimiento previo de lo que se realizara
2. Evaluar y asegurar que el conocimiento se ponga en practica para lograr el mismo.
3. Al evaluar la empresa se pudo determinar que el conocimiento era solo del 10% de algunos de los empleados y por estas razones es importante empezar por esto

### 3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud

Después de realizar una capacitación podemos validar que estas se deben poner en práctica por esta razón este ítem de actividades de promoción y prevención en la salud se deben realizar para mitigar los riesgos, es mejor estar prevenidos que lamentar.

1. Estas se realizarán de acuerdo con la empresa y el fin es que sean prácticas para mitigar esta.
2. Solo en 2 ocasiones en la empresa se han realizado por estas razones es importante su realización.

### 3.1.5 Custodia de Historias Clínicas

Se realizará un archivo con las historias clínicas de todos nuestros empleados recolectando información de las historias clínicas de sus E.P.S como en las actividades de promoción y prevención de Salud.

Nos centramos en la siguiente:

La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco (5) años en el archivo de gestión del prestador de servicios de salud, y mínimo quince (15) años en el archivo central

#### 4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas

Esta práctica estará a cargo del personal de mantenimiento con el fin de mitigar riesgos y asegurar una continua labor

#### 5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada

Esta estará a cargo del ente encargado por bomberos para su realización se debe hacer lo mas pronto posible ya que esta ayudara a evitar u daño mayor mas adelante

#### 6.1.2 La empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año

Se establece que la empresa deberá realizar auditoria cada año con el fin de mejorar su calidad de atención al talento humano y desarrollar sus labores en armonía y sin perjuicios mayores.

Se entiende que las cosas por mejorar de la empresa son pocas ya que han llevado a cabo muchas cosas importantes para la misma, pero debemos resaltar en este plan de mejora que se debe tener en cuenta los siguientes ítems

- Se deberá cumplir a cabalidad el 100% de su legalidad para cada año
- Se deberá dar un seguimiento oportuno y veraz a la auditoria general

- El plan de mejoras tiene un cronograma de tal manera que se debe cumplir al 100 y este poder realizar los respectivos frutos para su labor
- El plan de mejora diseñada será responsabilidad del área de salud ocupacional ya que es el área que tiene los conocimientos y es el área encargada por el bienestar de los empleados

## 5.2. Cronograma de Actividades.

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

*Tabla 5 Cronograma de Actividades*

ACTIVIDAD	INICIO	TERMINACION	01-04-2020	01-05-2020	01-06-2020	01-07-2020	01-08-2020	01-09-2020	01-10-2020	01-11-2020	01-12-2020	01-01-2021	01-02-2021	01-03-2021
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.	01-04-2020	30-05-2020												
3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	01-06-2020	30-07-2020												
3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	01-08-2020	30-09-2020												
4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	01-10-2020	30-11-2020												
5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	01-12-2020	30-01-2021												
6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	02-02-2021	30-03-2021												

Nota. Fuente propia

### 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

Recordando que esta labor puede ser realizada por personal de la misma compañía el cual tenga el debido conocimiento sobre el tema para que se diseñen las diferentes capacitaciones a nivel virtual mediante inducción general o la exposición de temas específicos de la compañía, esto es realizable debido a que se encuentra material relativo a estos temas en la internet o en otros medios de comunicación masiva, lo que facilita la exhibición de estas problemáticas en la empresa, pero si se deberá acompañar de capacitaciones presenciales en los primeros dos meses de puesta en marcha del proyecto lo que se deberá hacer es programar una capacitación de cada zona comercial para que se expongan los temas para no solo explicar algunos temas sino también responder dudas sobre el tema.

El Responsable del seguimiento y control de esta labor será el coordinador de SST-copast y el que realice y diseñe estas capacitaciones se le dará una remuneración económica de \$2.000.000.

Esto es en cuanto a labor inicial pero esto es un proceso continuo se deberá seguir capacitando al personal sobre el tema cada 3 meses con capacitaciones virtuales para retroalimentar al personal de la empresa además de realizar evaluaciones escritas para llevar el respectivo seguimiento de la aprehensión de los diferentes temas.



### 3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud

Estos deberán ser programadas con ayuda del personal correspondiente a las E.P.S de los trabajadores ya que estas entidades tienen como compromiso las actividades de promoción y prevención de la salud, y por ende se deberá gestionar las revisiones generales en las que se vele y se revise el estado de salud de los colaboradores de la empresa, esto obviamente para disminuir los costos de esta puesta en marcha de este ítem a tener en cuenta, de esta manera se deberá negociar con las E.P.S los costos de dichas actividades si es que así fuera necesario.

Esta labor será responsabilidad en cuanto su contratación, control y seguimiento de las actividades anteriormente dicho por el respectivo Departamento de Recursos Humanos y se otorgara un máximo de \$5.000.000 para los actividades de promoción y control de la Salud.

### 3.1.5. Custodia de Historias Clínicas

Esto será labor hecha en las mismas labores de promoción y control de la Salud por lo que no generara ningún costo adicional de contratación, el único gasto en este tema será la compra de carpetas para llevar la historia clínica de cada empleado.

Se otorgara \$200.000 para la compra de carpetas y la labor de archivo y control de este ítem será llevado por el departamento de Archivo.

#### 4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas.

Se programarán jornadas mensuales sobre el mantenimiento de los computadores, scanners e impresoras de cada oficina, esto para realizar un mantenimiento de los software que se manejan en la labor diaria de cada oficina, ya que el mantenimiento físico de todos los implementos y herramientas de trabajo depende meramente de la labor diaria de limpieza de cada empleado y del buen trato que este le dé, cabe resaltar que el mantenimiento de software de los datafonos es responsabilidad única de Redeban y Bancolombia y se debe mencionar que está prohibido cualquier tipo de manipulación de este tipo por parte de los empleados que laboran en los corresponsales.

En este caso cualquier manual de uso o de mantenimiento puede ser diseñado por el personal de tecnología de la empresa y no genera costo adicional para la empresa.

## Recomendaciones

Para mantener el compromiso y dar cumplimiento la normatividad legal vigente, realizar inspecciones continuamente ya que estas permitirán conservar contacto con los procesos y estado de salud de los trabajadores.

Se recomienda que en la empresa al momento de tener implementado el SG-SST, contrate una persona idónea para el mantenimiento y actualización de los documentos, formatos que hagan parte de este sistema de gestión.

Se recomienda el compromiso de toda la empresa con el SG-SST para que se cumplan todos los objetivos establecidos por la empresa.

## Conclusiones

Con el cumplimiento de los objetivos propuestos, se concluye que la entidad cuenta con el correspondiente proceso de mejora del Diseño del SG-SST, lo que a partir del momento les permitirá llevar un mecanismo de control, orientación y lineamientos, que de ser cumplidos en su totalidad les permitirá una mejora continua y un debido desempeño en los requerimientos.

La elaboración de la documentación del SG-SST, ayuda a la empresa a tener registros de los incidentes y accidentes ocurridos dentro de la empresa, tener control sobre los empleados, el mantenimiento de los lugares de trabajo y todo lo pertinente al sistema de gestión. Permitiendo a la empresa Multipagas dar cumplimiento al decreto y evitando sanciones por parte del estado.

## Bibliografía

safetYa. (13 de Febrero de 2019). RESOLUCIÓN 0312 DE 2019. Obtenido de <https://safetya.co/resolucion-0312-de-2019/#a9> altran, E. (2020). Ciclo de mejora continua. Obtenido de <https://equipo.altran.es/>

Giraldo. (03 de 07 de 2019). FASES DE ADECUACIÓN, TRANSICIÓN Y APLICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST -Resolución 0312 DE 2019. Obtenido de <https://www.sst-safework.com/2019/07/03/fases-de-adequacion-transicion-y-aplicacion-para-la-implementacion-del-sg-sst-resolucion-0312-de-2019/>

MinTrabajo. (2020). Implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Año 2020. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/implementacion-de-los-sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-al-ano-2020//>

sotools. (17 de 01 de 2017). La historia de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/01/17/historia-sistemas-gestion-seguridad-salud-trabajo-colombia/>

Gehisy. (2016). *El ciclo de Deming en la norma ISO 9001:2015*.

GORDILLO, J. O., SANCHEZ, P. A., CHAVARRIA RODRIGUEZ., M. D.,

VELÁSQUEZ RODRÍGUEZ., M., & GOMEZ, M. L. (2019). *PROPUESTA ESTRATÉGICA DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) EN LA E.S.E BLANCA ALICIA HERNÁNDEZ DE ALBANIA SANTANDER PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019*. Obtenido de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/26610/1/jrgordillod.pdf>

Mintrabajo. (2020). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de recuperado <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

(Marzo 27, 2015). *Riesgos Laborales y Salud Ocupacional en Colombia: Accidente y Enfermedad Laboral*.

Gehisy. (14 de Agosto de 2016). El ciclo de Deming en la norma ISO 9001:2015. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/ciclo-deming-en-la-iso-90012015/>

## Anexos

Ministerio de trabajo 656 mil MiPymes y sector agropecuario se beneficiarán con nuevas exigencias del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo-minitrabajo (Mintrabajo, 2020)

Bogotá, 19 de Feb. / 19 - Con el objetivo de plantear normas que ofrezcan la posibilidad de adaptarse a la necesidad y condición particular de cada empleador, y asimismo, garantizar el cumplimiento de los niveles mínimos de seguridad y salud de los trabajadores colombianos, el presidente de la República, Iván Duque Márquez y la ministra del Trabajo, Alicia Arango Olmos, socializaron los ajustes que se hicieron a los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

El anuncio, que se hizo en Casa de Nariño, obedece a la necesidad de reconocer que el sector productivo y generador de empleo tiene características diferentes propias de cada actividad, y teniendo en cuenta que uno de los obstáculos que afrontan las Mipymes y el sector agropecuario en la implementación del sistema es la complejidad de la norma y los altos costos necesarios para el cumplimiento de la misma.

“No se le puede exigir a una microempresa con pocos empleados y pequeñas utilidades, que haga inversiones altas, que finalmente conlleven al cierre de la empresa y a la destrucción del empleo. Por el contrario, nuestro compromiso como Gobierno Nacional es ayudarle a estas pequeñas, medianas y microempresas a crecer, enseñarles a cuidar a sus trabajadores y dándoles herramientas que puedan implementar de una forma fácil y práctica”, mencionó el presidente Iván Duque.

La modificación propone un sistema de gestión ajustado al tamaño y capacidad de cada empresa, clasificándolas por rangos de empleos así: empresas con 10 o menos trabajadores, las que cuentan con 11 a 50 trabajadores, y, por último, empresas con más de 50 trabajadores.

Para la Ministra Alicia Arango, “la nueva reglamentación representa la reducción de los costos para la implementación del sistema de gestión, ya que con la reglamentación anterior, todas las empresas debían cumplir con 62 estándares mínimos y con la nueva norma las empresas de menos de 10 trabajadores solamente deben cumplir con 7 estándares, las de 11 a 50 con 21 y las unidades agropecuarias tendrán 3 requerimientos”.

Asimismo, la jefe de la cartera laboral resaltó que “656 mil Mipymes, y especialmente el sector agropecuario, se beneficiarán con las nuevas exigencias del



Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, que buscan que la pequeña empresa pueda realizar el proceso de una manera ágil y que cuente con acciones más eficaces que impacten en la calidad de vida de los trabajadores y en la productividad de las compañías”.