

Unidad 1 a 10: Fase 6 - Construir y Consolidar el Proyecto de Grado

1

Presentado por:

Angel Garzon Valentina

Naranjo Xilena

Pompilio Lopez Edwin

Rincon Sandra Patricia

Rojas Eraso Claudia Catalina

Tutor:

Villareal Jose Manuel

Grupo: 101007_60

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

Noviembre 2019

TABLA DE CONTENIDO

2

Introducción.....	4
Objetivos General y Específicos	6
1. Capitulo uno: El Problema.....	9
1.1 Planteamiento Del Problema.....	9
1.2 Antecedentes del problema.....	11
1.3 Justificación de la investigación cualitativa.....	12
2. Capitulo dos: Marco Teórico y Legal.....	13
2.1 Marco Teórico: revisión de las teorías y autores.....	13
2.2 Marco Legal: revisión de las normas, resoluciones, leyes, etc.....	14
3. Capitulo tres: Metodología investigación cualitativa	18
3.1 Análisis de la implementación inicial al SG-SST en la empresa.....	18
3.2 Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimo SG-SST.....	20
3.3 Descripción de la transición de la empresa al nuevo SG-SST- Resolución 0312 del 13 de febrero del 2019.....	21
4. Capitulo cuatro: Resultados	22
4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST.....	22
4.2 Capitulo cinco: Plan de mejora.....	23
4.3 Propuesta de mejora en la implementación del SG- SST en la empresa.....	23

4.4 Cronograma de actividades, diagrama de grantt con las acciones, área, responsables 3 y recursos.....	25
5. Recomendaciones	26
6. Conclusiones.....	28
7. Bibliografía	30

INTRODUCCION

El presente documento contiene el resultado de una actividad investigativa en donde su principal objetivo es diseñar una propuesta de mejora sobre la gestión del conocimiento, la cual realiza el director de talento humano enfocado en la salud y seguridad en el trabajo de la empresa Contactor, aplicando para ello todas las temáticas vistas a lo largo del Diplomado de Gerencia del Talento Humano.

En la actualidad las empresas deben enfocar sus mejores esfuerzos en el bienestar de los empleados ya que el recurso humano es el que hace posible su normal funcionamiento; desde esta perspectiva, si una empresa quiere permanecer y destacarse en su gremio deberá implementar de forma excelente los modelos de salud ocupacional, garantizando el bienestar de sus trabajadores para que esto se refleje en mayor productividad y competitividad. En dicha empresa se pudo realizar investigación con fuentes primarias y secundarias a través de encuestas y búsqueda de información.

Se pretende que este trabajo sea un referente del tema de salud ocupacional y recursos humanos que ayude a determinar la gran importancia que éstos tienen en las empresas de hoy, en especial teniendo en cuenta las nuevas exigencias legales de Colombia en este aspecto.

Este trabajo nos orientará de cómo su trabajo en la empresa va desarrollar cada punto de una buena salud ocupacional, adicionalmente la gestión del conocimiento dentro de la organización brinda un panorama de crecimiento y desarrollo inicial, donde se puede evidenciar claramente que cuenta con un gran potencial de crecimiento e innovación; por lo tanto, gestionar el conocimiento de forma efectiva significará un crecimiento exponencial.



El objetivo de la gestión de las organizaciones orienta la percepción y desempeño organizacional con el fin de instaurar un control y desarrollo integral dentro de la organización, que permita tener un constante ambiente competitivo, un desarrollo integral y funcional de acuerdo a las necesidades de los colaboradores.

Es importante manifestar que el interés de este documento es buscar el control de las condiciones habituales en que los trabajadores realizan sus actividades laborales y así poder definir los riesgos a los cuales ellos están expuestos.

Una de las finalidades es establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro, para proporcionar un puesto de trabajo acorde a las aptitudes físicas y psicológicas de cada empleado.



OBJETIVO GENERAL

✓ Diseñar y ejecutar planes y programas relacionados con el SG-SST, por medio de la normatividad vigente, para obtener mejoras en la productividad y el bienestar humano en la empresa Contactar.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- Identificar las principales actividades que deben desarrollarse en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa Contactar, tal como lo establece la normatividad colombiana.
- Implementar actividades de tipo preventivo para evitar enfermedades laborales, que produzcan en los servidores incapacidad, e invalidez y/o muerte.
- Desarrollar estrategias de capacitación continuada fundamentada en la concientización, prevención, de las enfermedades laborales presente en un puesto de trabajo.
- Mejorar las condiciones laborales del puesto de trabajo de los empleados a través del conocimiento transferido.
- Analizar e identificar la información encontrada para hallar las oportunidades de mejora que ayuden al desarrollo de la empresa de manera productiva.
- Realizar un diagnóstico sobre el conocimiento que tienen los empleados de Contactar acerca de los programas de salud ocupacional
- Identificar de qué manera funciona el programa de salud ocupacional en la empresa Contactar

- Identificar cuáles son las necesidades básicas que tiene la empresa en relación con la seguridad ⁷ en el trabajo.
- Lograr la excelencia operativa y financiera en todas las oficinas que conforman la red de atención de Contactar.
- Ofrecer una experiencia de servicio de excelencia y respeto a nuestros clientes.
- Continuar con los esfuerzos para mantener la certificación ISO 9001 – Sistemas de Gestión de Calidad, capacitando el personal en las oficinas para mejorar la vocación de servicio y que esto se refleje en la calidad y calidez en la atención a nuestra clientela y comunidad.
- Intervenir responsablemente el mercado rural a nivel nacional y construir una oferta integrada de los servicios financieros.
- Alinear a Contactar al marco normativo de la Súper financiera y a los estándares de desempeño social.
- Lograr que Contactar sea el lugar donde todos quieren trabajar.

TITULO

8

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 contactar para el segundo semestre del 2019 y principios del 2020.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Corporación Nariño Empresa y Futuro – Contactar, es una micro financiera colombiana, de participación mixta, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado, que nació en 1991 en la ciudad de Pasto, Nariño y desde entonces ha brindado bienestar a sus clientes, prioritariamente del sector rural, a través de la prestación de servicios micro financieros, con enfoque social, económico y ambiental; actualmente, cuenta con 59 oficinas distribuidas en 6 departamentos del país: **Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila y Cundinamarca.**

Contactar es reconocida por su énfasis en el trabajo con los microempresarios rurales, los servicios financieros son el eje fundamental de la entidad, sin excluir el apoyo integral a las pequeñas unidades de negocios mediante alianzas interinstitucionales y un modelo de desarrollo humano sostenible con enfoque regional que se articula con actividades de desempeño social y ambiental.

MISION

Brindamos con calidez e integridad soluciones micro financieras; económica, social y ambientalmente sostenibles, contribuyendo a que nuestros clientes prioritariamente rurales, fortalezcan sus proyectos productivos y familiares.

VISION

Seremos una institución modelo en soluciones micro financieras prioritariamente rurales con responsabilidad económica, social y ambiental en Colombia.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

9

Planteamiento del Problema

El problema que la empresa Contactar presenta es la deserción de la mayoría de los asesores

de crédito de diferentes oficinas las causas son diferentes pero la gran mayoría manifiesta que el cumplimiento de las metas mensuales es muy alto, y otras causas tales como estrés, falta de motivación, malas condiciones del trabajo, excesiva carga de trabajo, enfermedades, lesiones, entre otras. Este problema se viene incrementando desde el 2016, generando costos directos e indirectos perjudiciales para la empresa, Además de los costos, esto también tiene una trascendencia importante en los demás colaboradores, ya que deben asumir las tareas de sus compañeros ausentes, pero lo más perjudicial es la pérdida de clientes por la inestabilidad de algunas zonas cambiando de asesor repetitivamente, esto incomoda a la mayoría de los clientes haciendo que los clientes vean a la empresa como insegura y con falta de inestabilidad.

Debido a la actividad propia del negocio, es común que las jornadas de trabajo sean extensas, esto que implica esfuerzo físico y mental de los empleados y da que da lugar a posturas reiteradas o viciosas, malas condiciones ambientales, trabajo con cargas y bajos niveles de actividad física, derivándose consecuencias como lesiones o enfermedades laborales que afectan la columna o la ergonomía de la persona, además de la inseguridad de los asesores ya que ellos deben transportarse en motocicleta o auto para visitar los clientes y se exponen a accidentes de tránsito o demás cambios ambientales que los perjudiquen.

Muchos empleados no practican ejercicios de estiramiento, ni verifican las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo: altura de la silla, posición de la columna, entre otras.



En muchas ocasiones el trabajo termina invadiendo los espacios de la vida personal del 10 colaborador, de manera que trabajar se convierte en un fin en sí mismo, y ya no en un medio para satisfacer necesidades, originando una situación de conflicto, La tecnología es también considerada como un factor influyente en la salud del colaborador al estar permanentemente trabajando a través de dispositivos, lo más probable es que la salud del trabajador se resquebraje.

En la actualidad el ausentismo es considerado uno de los principales motivos por los cuales las empresas tienden a generar grandes pérdidas puesto que los costos de capacitaciones, sumado a la cantidad de colaboradores inconformes por tener que realizar más de una tarea tienden a incrementar los índices de rotación.

Debido a lo anterior es importante preguntar si en la empresa Contactar ¿Es posible reducir la tasa de enfermedades laborales y las incapacidades en un 10% aplicando un modelo integral de seguridad y salud en el trabajo?



ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

11

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos de los que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida digna. la Ley 1562 de 2012 El Sistema General de Riesgos Laborales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

El objetivo del Sistema es proporcionar una cobertura integral de las contingencias que menoscaban o afectan la Salud, la Capacidad Económica entre otras. El tema de la seguridad y la salud en el trabajo, se enmarca dentro de los denominados derechos sociales, cuyo nivel de satisfacción marca de una u otra forma, el nivel de bienestar de que goza la población de un país.

Por este motivo la Organización Internacional del Trabajo, en desarrollo de su compromiso constitutivo busca promocionar la justicia social mediante el mejoramiento de las condiciones de trabajo de la población mundial, fortaleciendo entornos del ambiente laboral.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

12

actualmente las empresas sin importar su tamaño se les hace necesario desarrollar un enfoque ordenado en la administración de sus riesgos operacionales, no solo como una obligación de cumplimiento de los requisitos legales aplicables, sino como una oportunidad de mejora de las condiciones de trabajo de su personal y de reducción de la tasa de accidentes y las pérdidas asociadas a los mismos, se hace necesario realizar este proyecto ya que un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo permite a la organización centrarse en los riesgos críticos identificados y establecer estrategias de control para asegurar un ambiente de trabajo seguro, Contactor , es una empresa muy organizada y siempre va en busca del beneficio de todos sus integrantes, es por ello que por medio de la ejecución de este proyecto la empresa busca una mejora continua en cuanto al bienestar de sus trabajadores pues se dice que si los operarios están en adecuadas condiciones podrán ejecutar mejor sus labores disminuyendo el ausentismo laboral, incorporando a la empresa contratistas en el sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo para que estén más cerca de lograr el objetivo, mejorando las condiciones de seguridad y salud en ambientes laborales, reduciendo las pérdidas producidas por accidentes, asegurando el cumplimiento de las exigencias legales; se debe recordar que si la administración trabaja de manera continua la seguridad y la salud de los trabajadores fomentara los entornos de trabajos seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO y LEGAL

13

2.1. Marco teórico: Revisión de las teorías y autores.

La seguridad y salud en el trabajo se ha venido incluyendo en las labores diarias desde siempre, el ser humano en el auge de protegerse se ingeniaba pautas que evitaban problemas y riesgos en su salud en el momento de laborar, de la época antigua se ve reflejado grandes personajes que aportaron directamente a la seguridad en el trabajo como lo es Hipócrates Quien fue el Padre de la medicina moderna y describe en el siglo IV antes de Jesucristo por primera vez, la intoxicación por Plomo como una enfermedad ocupacional también esta Plinio el viejo (23-79 D.C.) donde en su enciclopedia de ciencias naturales describe un número de enfermedades ocupacionales, a las que clasifica como “enfermedades de los esclavos”, al referirse a los trabajadores de la manufactura y la minería; comenta el uso de pedazos de lino a manera de respiradores por los refinadores de minio, sulfuro rojo de Mercurio, Ellen Bog En el año de 1473 quien indica que los vapores de algunos metales pueden ser peligrosos, describe la sintomatología de la intoxicación industrial con plomo y mercurio sugiriendo medidas preventivas, así también existen grandes aportes como Bernardo Ramazzini quien publicó el primer libro que puede considerarse como un tratado completo de enfermedades ocupacionales con el nombre de “De Morbis Artificum Diatriba” describiendo allí una gran variedad de enfermedades relacionadas con las profesiones hasta entonces conocidas.

La seguridad y salud en el trabajo no es un tema nuevo a medida del tiempo ha evolucionado y mejorado sus técnicas permitiendo que el empleado se encuentre seguro y estable al realizar sus actividades , existen entidades que promueven y protestan para que las condiciones laborales cada vez sean mejores en 1811 Ned Ludd conocido como un benefactor

de los pobres, organizó un movimiento en protesta por el trato inhumano en el trabajo, este movimiento fue llamado Luddista; En el año de 1842, Edwing Chadwick miembro de la comisión encargada de formular las leyes de la protección de los pobres, se convirtió en la fuerza impulsora que dio origen a un estudio titulado "Informe sobre las condiciones sanitarias de la población obrera en la Gran Bretaña"; esta obra fue la base de las reformas en el siglo XIX en Europa y los Estados Unidos. En Colombia la ley Uribe dio inicio a las leyes de salud ocupacional, pero le siguieron otras que dieron más fuerza a los planes de proteger al trabajador de los peligros bajo los que éste está sometido, El gobierno colombiano ha estado actualizando su legislación siguiendo los modelos europeos, particularmente el alemán y el británico, y es por eso que hoy podemos encontrar leyes bien estructuradas y nada egoístas como la ley que estipula que la salud de todos los trabajadores es algo indispensable para el desarrollo socio económico del país.

2.2. Marco Legal: Revisión de las normas, resoluciones, leyes, etc.

Identificar la normatividad vigente en seguridad y salud en el trabajo es el primer paso de la evaluación inicial del SG-SST. El Decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.4.6.16 establece los aspectos que debe incluir la evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el primer numeral de este artículo dice:

«1. La identificación de la normatividad vigente en materia de riesgos laborales incluyendo los estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales para empleadores, que se reglamenten y le sean aplicables;»

La Resolución 0312 de 2019 establece los estándares mínimos del SG-SST y unas 15 fases de adecuación y transición del SG-SST con estándares mínimos.

La Fase 1 es la evaluación inicial, en el artículo 25 de la Resolución 0312 de 2019 se explica en qué consiste esta fase:

«Evaluación inicial ... Es la autoevaluación realizada por la empresa con el fin de identificar las prioridades y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo 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».

De acuerdo con la normatividad vigente, en agosto de 2017, todas las empresas colombianas debieron haber realizado la evaluación inicial, eso involucra que deben contar con una matriz de requisitos legales. En este artículo no se hablará del formato de la matriz legal, solo se mencionará la normatividad vigente que debería estar incorporada en el listado de normas en seguridad y salud en el trabajo que la empresa debe cumplir.

Normatividad recopilada en la Resolución 1111 de 2017

Aunque la Resolución 1111 de 2017 se encuentra derogada, en su momento, el anexo técnico ayudó a recopilar en un solo documento, gran parte de las normatividad vigente en riesgos laborales.

Para encontrar la normatividad, remítase al anexo técnico de la Resolución 1111 de 2017, en la segunda columna se encuentra el marco legal de cada uno de los criterios, ese es su primer insumo para la creación de la matriz legal de la empresa.

Algunas de las normas que se mencionan como marco legal son:

- Decreto 1607/2002
- Decreto 1072/2015,
- Resolución 4502/2012
- Decreto 1295/1994
- Decreto 2090/2003
- Ley 1150/2007
- Decreto 2090 de 2003
- Resolución 2013/1986

La **Normativa en Seguridad y Salud en el trabajo en Colombia**, hacemos una primera parada en esta **Ley 1562/2012**.

Esta norma arroja luz sobre los conceptos de **Sistemas General de Riesgos Laborales**, y sobre el conocido por aquel entonces como Programa de Salud Ocupacional.

Concretamente define un Sistema General de Riesgos Laborales como el **conjunto de entidades, normas y procedimientos a seguir para lograr la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se enfrentan en su ámbito laboral**.

Así pues, todas las disposiciones existentes en relación a la seguridad y salud 17

ocupacional, relacionadas con la prevención y mejora de las condiciones de trabajo se integran en dicho Sistema General de Riesgos Laborales.

Decreto 1072 de 2015 nos dice qué es el nuevo Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Concretamente, nos dice que el SG-SST, destaca por ser un elemento que **agrega valor a la gestión de las organizaciones no sólo por ser un elemento de cumplimiento legal sino por los importantes beneficios que aporta en cuanto a optimización de los procesos y de los recursos.**

Este nuevo SG-SST, según lo recogido por el Decreto 1072 de 2015 se enmarca en el conocido como **ciclo PHVA**, a través de las cuales será necesario llevar a cabo acciones de revisión por la Alta Dirección y auditorías internas.

Tal SG-SST, debe **integrarse con el resto de sistemas** de la organización a fin de lograr importantes mejoras de gestión.

Este Decreto 1072 de 2015, especialmente la parte referida al SG-SST, está especialmente **enfocada a OSHAS 18001**, indicando cómo definir unos parámetros para lograr la mejora continua.

OSHAS 18001, define los **requisitos a cumplir el SG-SST para lograr que la organización que lo implante pueda tener un efectivo control de los riesgos en materia de seguridad ocupacional**, logrando mediante su aplicación una mejora notoria en su desempeño.

No establece criterios de desempeño como tal en cuanto a seguridad y salud en el trabajo nos referimos, ni tampoco exigencias en cuanto al diseño del SG-SST, tan sólo da unas pautas a seguir orientadas a la mejora continua. 18

A este respecto, destacar que actualmente, la familia de normas ISO, se haya en proceso de elaboración de una norma de también aplicación al campo de la seguridad y salud ocupacional, tal como hasta ahora viene haciendo OSHAS 18001.

Concretamente, nos referimos al borrador de la norma ISO 45001, la cual **refuerza en mayor medida los esfuerzos hacia la mejora continua.**

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El método de investigación que se llevara a cabo es de tipo cuantitativo, donde se podrán conocer cuáles son las enfermedades laborales que afectan a los empleados y sus causas. Así como con base en ellas, se podrá plantear la mejor forma de prevenirlas. Esta información servirá de base para desarrollar técnicas que favorezcan tanto al empleado como a la empresa disminuyendo las ausencias y aumentando los porcentajes de cumplimiento de metas y objetivos.

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

El Decreto 1072 de 2015 exige que se realice una evaluación inicial del SG-SST. Conozca su objetivo, qué debe incluir y algunas recomendaciones para iniciar su evaluación.

Toda empresa por orden del ministerio de trabajo y con base en la normatividad establecida está en la obligación a partir del 2015 de realizar el cambio del programa de salud al

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), realizando la transición 19 dentro del período estipulado para esta tarea y en las fases determinadas.

Contactar como una entidad responsable con su mayor capital como lo son sus colaboradores, ya tenía en su administración la implementado un programa de Salud Ocupacional que durante el 2010 tenía incluidas acciones tales como: Programas de prevención para el cáncer, donde se incluían temas sobre cáncer de seno, cérvix, próstata, colon y cáncer gástrico; también estaba incluido actividades preventivas de riesgo cardiovascular, las cuales buscaban mejorar la calidad de vida, realizando exámenes médicos preventivos y capacitaciones para fomentar estilos de vida saludable, otros factores incluidos en el programa de salud ocupacional establecido hasta entonces, contemplaban acciones de vigilancia epidemiológica en áreas administrativas para la disminución el control del riesgo biomecánico, psicosocial y auditivo que puedan presentarse. Estas actividades requirieron la asignación de recursos por parte de la gerencia de la empresa, apoyados por las ARL y EPS más reconocidas.

Adicionalmente Contactar adelanto su modelo de gestión Humana configurando entre otras: Política de seguridad y salud en el trabajo y la Reglamentación correspondiente a Higiene y Seguridad, así como su debida publicación en cada sede a nivel nacional. El modelo de gestión de la empresa también incluyo para cada sede regional un Comité Paritario de Salud Ocupacional, el cual es el organismo encargado de promocionar y vigilar por el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo establecidas en el país.

A partir de 2016 la entidad inicio su transición del Programa de salud ocupacional al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con lo establecido por la ley, realizando los mayores esfuerzos por cubrir las exigencias demandadas por el mismo, siguiendo las fases planteadas por el Decreto 052 de 2017.

3.2. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG- SST. 20

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST											
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN											
OCLO	ESTÁNDAR	ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE			CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE			
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA JUSTIFICA				
I. PLANEAR	RECURSOS (5%)	1.1.1 Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0,5	4	0,5	0	0	4			
		1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0,5		0,5	0	0				
		1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	0,5		0,5	0	0				
		1.1.4 Admisión al Sistema General de Riesgos Laborales	0,5		0,5	0	0				
		1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0,5		0,5	0	X				
		1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0				
		1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0,5		0,5	0	0				
		1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0,5		0,5	0	0				
		1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PVP	2		2	0	0				
		1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinserción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PVP	2		2	0	0				
	GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (15%)	Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (5%)	1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2	15	2	0	0	12,5		
			1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2		2	0	0			
		Pulifica de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	1	1		0	0				
		Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	1	1		0	0				
		Evaluación inicial del SG-SST (1%)	1	1		0	0				
		Plan Anual de Trabajo (2%)	2	2		0	0				
		Conservación de la documentación (2%)	2	2		0	0				
		Rendición de cuentas (1%)	1	0,5		0	0				
		Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2	1		0	0				
		Comunicación (1%)	1	1		0	0				
DE LA SALUD (5%)	Condiciones de salud en el trabajo (5%)	2.1.1 Pulifica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	9	1	0	0	9			
		2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1		1	0	0				
		2.2.1 Evaluación e identificación de prioridades	1		1	0	0				
		2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidades, recursos con cronograma y firmas	2		2	0	0				
		2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2		2	0	0				
		2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1		0,5	0	0				
		2.7.1 Matriz legal	2		1	0	0				
		2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1	0	0				
		2.9.1 Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1		1	0	0				
		2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2		1	0	0				
DE LA SALUD (5%)	Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes de trabajo (5%)	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	5	1	0	0	5			
		3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1		1	0	0				
		3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1		1	0	0				
		3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1		1	0	0				
		3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales, preingreso, periódicos	1		1	0	0				
		3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1		1	0	0				
		3.1.6 Recomendaciones y recomendaciones médicas laborales	1		1	0	0				
		3.1.7 Edictos de vida y entornos saludables (control de tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1		1	0	0				
		3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1		1	0	0				
		3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1		1	0	0				
Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, los incidentes y accidentes de trabajo (5%)	3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	2	0	0						
	3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2	2	0	0						
II. HACER	GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (10%)	3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	6	1	0	0	6			
		3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		3.3.4 Medición de la prevalencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		3.3.6 Medición del ausentismo por Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1		1	0	0				
		Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (10%)	4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligro		4	15	4		0	0	13
			4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa		4		4		0	0	
			4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, carcinógenos y otros)		3		3		0	X	
4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicas, físicas y biológicas	4		2	0	0						
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	0	0	12,5				
	4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2,5		0	0	0					
	4.2.3 May procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2,5		2,5	0	0					
	4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2,5		2,5	0	0					
	4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2,5		2,5	0	0					
	4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Personal EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas	2,5		2,5	0	0					
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	0	0	10				
	5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5		5	0	0					
III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1,25	5	1,25	0	0	3,75			
		6.1.2 Las empresa solicita auditoría por lo menos una vez al año	1,25		1,25	0	0				
		6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1,25		1,25	0	0				
		6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1,25		0	0	0				
		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	0	0				
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2,5	10	2,5	0	0	7,5			
		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	0	0				
		7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL	2,5		2,5	0	0				
		TOTALES	100		89,25	0	0		0	89,25	

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

Si el estándar No Aplica, se deberá justificar la situación y se calificará con el porcentaje máximo del ítem indicado para cada estándar. En caso de no justificarse, la calificación 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 288 y 294 de la Ley 999 de 2000 (Código Penal Colombiano)

FIRMA DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE: _____ FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL SG-SST: _____

EL NIVEL DE SU EVALUACIÓN ES: **ACEPTABLE**

Una vez aplicada la matriz, fue posible establecer el grado de cumplimiento en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del Contactor, proceso de arrojo un resultado del 90%. 21

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

En cumplimiento con los principios éticos de la entidad financiera con el acatamiento de la ley establecida y el compromiso con sus colaboradores, Contactor a partir del año 2019 inicia la Implementación del SG-SST dando avance según los requerimientos legales a nivel nacional, implementación módulo SST, políticas y Gestión de cambio y manejo de contratistas, dando fin conforme al Decreto **0312 del 13 de febrero de 2019**, al programa de salud ocupacional en Colombia y su reemplazo por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de SST y deroga la Resolución 1111 de 2017:

La Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019, que establece los estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes. De esta manera, se busca lograr un sistema de gestión ajustado al tamaño y capacidad de las empresas y a su nivel de riesgo: 10 o menos trabajadores, 11 a 50 trabajadores y más de 50 trabajadores.

Los estándares mínimos, y no son más que una serie de normas, requisitos y procedimientos para registrar, verificar y controlar el cumplimiento de las condiciones básicas indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y contratantes en el Sistema General de Riesgos Laborales. Así, las empresas deberán llevar un registro de los indicadores de **SG-SST** entre los cuales se encuentran la

severidad, la frecuencia de los accidentes de trabajo, la prevalencia e incidencia con respecto a 22 enfermedades laborales y el ausentismo laboral.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

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

Mediante la aplicación de la matriz de evaluación del sistema de seguridad y salud en el trabajo en Contactar se observó una calificación arrojada de 90 puntos, lo cual quiere decir que existe un criterio de cumplimiento entre el 61 y el 90%, con una valoración moderadamente aceptable, donde las acciones a seguir tiene que ver con desarrollar y asumir a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento, Remitir a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) un reportaje de progresos con el plazo máximo de seis (6) meses, una vez de desarrollada la autoevaluación de Estándares Mínimos y Plan de visita por parte del Ministerio del Trabajo.

Siendo Así, se encontraron las oportunidades de mejora donde se concentrarán los esfuerzos para formular una propuesta de valor.

Los puntos donde se encontraron oportunidades de hacer mejoras son las correspondientes a ciclo de planeación, específicamente dentro del estándar de gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, lo que refiere a la conservación de la documentación, con un archivo para la retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual no se presenta actualmente.

Por otra parte, se observa en la fase de hacer, una debilidad en los Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores, específicamente en la Medición del ausentismo por una causa de enfermedad laboral o causa médica. 23

También se visualizó la necesidad de mejora en el estándar de gestión de peligros y riesgos, específicamente en la Caracterización de peligros con participación de todas las áreas de la empresa y la Actuación mediciones ambientales, físicas y biológicas.

Otro punto importante a mejorar tiene que ver con el estándar de Mantenimiento periódica de instalaciones locativas, equipos, máquinas.

CAPÍTULO 5: PLAN DE MEJORA

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

Es necesario que la empresa Contactar lleve a cabo actividades para organizar y hacer la retención de la documentación del SG-SST, donde estén consignados los documentos y registros ,tales como resultados de los perfiles epidemiológicos de la salud de los trabajadores ,así como los conceptos de los exámenes de ingreso, exámenes periódicos y de retiro de los trabajadores, resultados de mediciones y monitoreo al entorno de trabajo ,también programas de supervisión y control , documentación que soporte el registro de la formación de los empleados , talleres y el entrenamiento en temas de Salud y Seguridad en el trabajo y la evidencia de la entrega a los colaboradores de los elementos y equipos de protección personal.

La empresa Contactar debe socializar los cambios que se vayan a llevar a cabo en el sistema de gestión SG-SST mediante la realización de una agenda, esto con el fin de disminuir los impactos que dichos cambios traigan para la organización, ofreciendo estabilidad a los



colaboradores, manteniendo informados a todo el personal para estar preparados antes y después de la implementación de dichos cambios.

24

Frente al procedimiento de los exámenes médicos ocupacionales: para el pre ingreso, y de manera periódica, se propone para Contactar crear un programa de medicina preventiva donde realices acciones para prevenir y controlar los riesgos ocupacionales, llevando a cabo la realización de los exámenes ocupacionales de los empleados que ingresen a la empresa, exámenes periódicos cada año, así como también cuando se presenten cambios en los cargos y/o en el retiro de colaboradores de la entidad y los que sean despedidos también.

Se propone también la creación de un área de enfermería y laboratorio donde se pueda atender situaciones que atenten contra un ambiente libre de humo, alcohol y drogas, para controlar el consumo de cualquier tipo de sustancias que atenten contra la salud y desde donde se puedan presentar informes de pruebas específicas para la toma de decisiones Se recomienda también mantener un programa de asesorías para medir los ausentismos, donde se registren sus causas, las mayores incidencias, mantener un archivo de casos presentados y la oferta de recomendaciones para solucionar la situación cualquiera que sea.

Es necesario programar reuniones periódicas para brindar informes sobre el SG-SST de la microfinanciera, específicamente para reportar novedades en cada nivel de la entidad financiera.

Se recomienda realizar arreglos de manera periódico preventivo de las instalaciones de la empresa, equipos, máquinas, herramientas para facilitar el buen desempeño laboral y la atención oportuna a los clientes.



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

ITEM DEL ESTANDAR	ACTIVIDAD DE MEJORA	Responsable	Duración	Fecha inicio	Fecha Final	10/04/2019	10/05/2019	11/05/2019	12/05/2019	13/05/2019	14/05/2019	15/05/2019	16/05/2019	17/05/2019	18/05/2019	19/05/2019	18/06/2019	18/07/2019	19/07/2019	20/07/2019	4/08/2019	12/08/2019	
2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	organizar la documentación del SG-SST (Registros de perfiles epidemiológicos, conceptos de los exámenes, mediciones y monitoreo de ambientes de trabajo, registro de las actividades de formación, capacitación y entrenamiento, etc)	Jefe del Area de talento humano	1 mes	10/04/2019	10/05/2019	█																	
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	socialización de los cambios mediante agenda	Gerencia y Jefe del Area de talento humano	7 días	11/05/2019	18/05/2019		█	█	█	█	█	█	█										
3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales: pre ingreso, periódicos	crear un programa de medicina preventiva	Jefe del Area de talento humano	2 días	18/05/2019	19/05/2019									█	█								
3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	creación de un área de enfermería y laboratorio para control del consumo de cualquier tipo de sustancias que atenten contra la salud	Jefe del Area de talento humano	1 mes	18/05/2019	18/06/2019									█	█	█							
3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	mantener un programa de asesorías para medir los ausentismos	Jefe del Area de talento humano	1 mes	18/06/2019	18/07/2019												█	█					
4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	reuniones periodica de informe y retroalimentación	Gerencia y Jefe del Area de talento humano	2 días	18/07/2019	19/07/2019													█	█				
4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	programa de medición ambiental	Jefe del Area de talento humano	15 días	20/07/2019	4/08/2019															█	█		
4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	mantenimiento periódico preventivo cada 3 meses	Jefe del Area de talento humano	8 días	11/05/2019	12/08/2019		█										█	█				█	

RECOMENDACIONES

26

Se le recomienda a Contactar que implemente el diseño del SG-SST del propuesto acorde a cada uno de los criterios y plazos establecidos en el, haciendo uso de las actas, formatos, procedimientos, programas y anexos que permitirán registrar un control y seguimiento apropiado a cada una las actividades planteadas en busca del perfeccionamiento continuo de los procedimientos que se llevan a cabo en la micro financiera y del bienestar físico y mental del trabajador.

Se recomienda la implementación de una capacitación permanente en todos los temas que tienen que ver con la aplicación de la Ley enfocado con el SG-SST con el fin de que todos los actores implicados en el mismo unifiquen sus criterios y conocimientos y los apliquen de manera adecuada en los roles correspondientes.

Se recomienda la implementación de un sistema interno de autoevaluación, mejora, seguimiento y control que esté siempre al tanto de los avances o falencias en cada uno de los procesos de la aplicación del SG-SST del Contactar.

La empresa debe de enfocar el programa de salud en el trabajo a la parte operativa y administrativa dela empresa Contactar, donde tengan los conocimientos y sean parte de todas las actividades que sean propuestas por el equipo de talento humano y así se pueda conseguir una disminución del estrés y su carga laboral y no perjudique su labor diaria.

Se debe de realizar las inspecciones adecuadas donde se puedan determinar los peligros y se evalúe cada uno de los riesgos. Con el objetivo de poder mantener un comportamiento seguro y adecuado con los empleados que trabajan en la empresa Contactar y se cumpla con las condiciones adecuadas en sus labores.

Una de las estrategias que se deben implementar en el SG-SST en el Contactor, es el control, planificación, verificación y seguimiento a dicho sistema, ya que esto mejora la productividad de la organización en los diferentes procesos realizados al sistema, y optimizar la calidad del bienestar de los trabajadores

CONCLUSIONES

28

Después de culminar con el desarrollo de este proyecto se logró presentar un plan de mejora al área de talento humano de la empresa, el cual se aplicó con el propósito de mejorar las condiciones laborales en cuanto a temas de SG–SST, obteniendo beneficios en temas como: la prevención de riesgos, sitios de trabajo seguros, comportamientos y actitudes saludables y productividad en el trabajo.

A través del desarrollo de este trabajo, se cumple con el objetivo general del mismo, ya que se entrega una propuesta de implementación de hábitos y estilos de vida saludable en las diferentes áreas de la entidad, a través del proceso de investigación, generando un procedimiento de iniciación, diagnóstico y plan de acción para que la organización trabaje bajo unos parámetros definidos, con el propósito de obtener entornos laborales seguros enfocados en la protección y bienestar integral de trabajador.

La propuesta sobre de implementación de actividades relacionadas con la debida implementación de las herramientas en el sitio de trabajo y los adecuados comportamientos por parte del empleado permiten prevenir accidentes y situaciones conflictivas en las diferentes dependencias de la entidad. Con lo anterior se puede evidenciar unas prácticas laborales saludables donde el mayor beneficiario es el trabajador, quien evita a través de dichas prácticas, riesgos innecesarios a corto, mediano y largo plazo.

Para finalizar nos permitió a nosotros como grupo y estudiantes poder fortalecer y profundizar el conocimiento adquirido durante todo el estudio del diplomado, también se logró indagar, investigar, analizar y proponer acciones de mejoramiento con respecto a la problemática identificada en la empresa Contactar.



Revisando el SG-SST del Contactor, hemos llegado a la conclusión que la

29

implementación de actividades, estándares y parámetros seguros y saludables en los sitios de trabajo contribuyen con eficiencia en las tareas cotidianas del trabajador; así mismo la productividad aumenta en la entidad.



BIBLIOGRAFÍA

30

- Armando Mejía-Giraldo, M. B.-C.-S. (s.f.). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Recuperado el 2016, de Scielo: http://scielo.sld.c/scielo.php?pid=S181559362013000100002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cuesta, A. (2009). Gestión del talento humano y del conocimiento. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>
- Fleitman, J. (2013). Nuevos paradigmas empresariales en el siglo XXI. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/nuevos-paradigmas-empresariales-en-el-siglo-21/>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales. Recuperado de http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Decreto 052, Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. Del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Guía técnica de implementación del SG SST para Mi pyme. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Resolución 1111 de 2017. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

- Peluffo, M y Catalán E. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Recuperado de <http://www.observatorioeducativo.pe/wpcontent/uploads/2013/11/GESTION-CONOCIMIENTO-CEPAL.pdf>
- Rey, D. (2016). Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I). SINAPSYS BUSINESS SOLUTIONS. Recuperado de <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rodríguez, J. (2011, septiembre 19). Modelo de gestión, planeación estratégica y cambio empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/modelo-de-gestion-planeacion-estrategica-y-cambio-empresarial/>
- Tejada, A. (2006). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias*. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10110007>
- Rocha, C. (2018). La Gestión del Conocimiento - Modelo Nonaka y Takeuchi [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/22427>