



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LA NORMA ISO
45001:2018 PARA LA EMPRESA DE OUTSOURCING S.A**

Leidy Camila Franco García

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES
E INGENIERÍAS
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
2020**



**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTION DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LA NORMA ISO
45001:2018 PARA LA EMPRESA DE OUTSOURCING S.A**

Leidy Camila Franco García

**TRABAJO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

DIRIGIDO POR:

Eliasib Rivera

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES
E INGENIERÍAS
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
2020**

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	8
1.1. Palabras clave	8
2. ABSTRACT	8
2.1. Keywords	8
3. INTRODUCCIÓN	9
4. DESCRIPCIÓN DE LA PASANTIA	10
4.1. Descripción de la empresa.....	10
4.1.1. Misión	10
4.1.2 Visión	10
4.2. Organigrama	12
4.3. Funciones y responsabilidades durante la pasantía	13
4.4. Árbol de problemas.....	14
4.5. Matriz Marco Lógico	16
5. ANTECEDENTES.....	19
6. MARCO DE REFERENCIA.....	20
6.1 Marco legal.....	21
7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
8. JUSTIFICACIÓN	24
9. METODOLOGÍA.....	24
9.1 Delimitación	25
10. OBJETIVOS	27
10.1. Objetivo General.....	27
10.2. Objetivos Específicos.....	27
11. MARCO TEÓRICO.....	27
11.1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	27
11.2 Seguridad y Salud en el Trabajo	28
11.3 Ciclo P-H-V-A.....	29
11.4 Gestión del riesgo	31
11.5 Manual Auditoría Interna	32

12. DIAGNÓSTICO	33
12.1. Contexto de la organización	33
12.2 Liderazgo y participación de los trabajadores	37
12.3 Identificación de riesgos.....	38
12.3.1. Análisis de riesgos	40
12.3.2. Valoración de riesgos	42
12.3.3 Tratamiento de riesgos	42
13. PROPUESTA DE MEJORA	43
13.1. Consulta y participación de los trabajadores	43
13.2. Auditoría Interna.....	45
13.2.1. Objetivo	45
13.2.2. Alcance	45
13.2.3. Responsable	45
13.2.4. Definiciones.....	46
13.2.5. Actividades para auditoría interna	47
14. CONCLUSIONES	50
15. BIBLIOGRAFÍA	50



LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Área de administración de personal	12
Figura 2. Árbol de problema principal	15
Figura 3. Cronograma de trabajo	25
Figura 4. Sede Caracas	26
Figura 5. Sede Centro.....	26
Figura 6. Pasos para identificación de riesgos.....	39



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de Matriz Marco Lógico.....	16
Tabla 2. Análisis PESTEL.....	34
Tabla 3. Matriz DOFA	35
Tabla 4. Estrategias de análisis DOFA.....	36
Tabla 5. Resultados lista de chequeo ISO 45001:2018	37
Tabla 6. Riesgos más relevantes en la empresa Outsourcing S.A	40
Tabla 7. Proceso de auditoría interna	47



LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de satisfacción ámbito de seguridad y salud en el trabajo.....	54
Anexo 2. Formato auditoría interna	55
Anexo 3. Formato lista de chequeo.....	56
Anexo 4. Formato plan de mejoramiento	57

1. RESUMEN

La idea del trabajo surge analizando las condiciones en las que se encuentran los trabajadores y las instalaciones de la compañía Outsourcing s.a teniendo como principal objetivo proponer una mejora para que haya mayor seguimiento en cuanto al sistema de seguridad y salud en el trabajo según normatividad ISO 45001:2018.

Por medio de la adecuada implementación de la norma se quiere lograr que se disminuya cualquier tipo de riesgo laboral, de manera que sean analizados y detectados a tiempo, así logrando el aumento de valor al cuidado de cada uno de los trabajadores. Se tiene en cuenta los factores internos y externos que influyen en la seguridad y salud de cada uno de los trabajadores de la compañía.

1.1. Palabras clave

Seguridad, salud, ISO, normatividad, riesgo laboral

2. ABSTRACT

The idea of the work arises by analyzing the conditions in which the workers of the company Outsourcing sa are, with the main objective of proposing an improvement so that there is greater follow-up in terms of the occupational health and safety system according to ISO 45001: 2018.

By means of the adequate implementation of the standard, the aim is to reduce any type of occupational risk, so that they are analyzed and detected in time, thus achieving an increase in the value of the care of each of the workers. On the other hand, internal and external factors that influence the safety and health of each of the company's workers are taken into account.

2.1. Keywords

Safety, health, ISO, regulations, occupational risk

3. INTRODUCCIÓN

En las empresas que prestan sus servicios de Contact center suelen tener a los trabajadores expuestos a diferentes riesgos laborales que se dan de acuerdo a las actividades que desempeñan. Por tal motivo es de suma importancia adaptarse o implementar la norma NTC ISO 45001:2018 que establece todos los requisitos para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Al implementar esta norma se busca que no se presente un deterioro en la salud del trabajador ante cualquier riesgo latente dentro de la empresa como lo son los factores ergonómicos que estén presentes en el puesto de trabajo, demarcación de las vías de acceso y evacuación, puntos de encuentro en caso de presentarse un sismo y factores externos que sean una amenaza para el trabajador.

Para tener una adecuada implementación de esta norma se debe optar por tener puestos de trabajo en óptimas condiciones, medidas de prevención y protección para de esta manera lograr eliminar riesgos. La mejora se da cuando se integra de manera adecuada la norma NTC ISO 45001:2018 teniendo como objetivo velar por el cuidado de la salud y la seguridad de los trabajadores tendría una mayor prevención, el desempeño y la calidad de los procesos de la empresa aumentaría. También sería de gran ayuda esta implementación debido a que la compañía Outsourcing S.A presta sus servicios de tercerización a diferentes empresas pues se guiarán por la calidad y la buena imagen que les podría brindar teniendo en cuenta siempre la salud del trabajador.

La compañía Outsourcing s.a cuenta con 3 sedes operativas y 1 administrativa se dedica a la subcontratación de personal para prestar servicios como lo es la atención al cliente, de esta manera se tiene que brindar condiciones seguras a sus trabajadores para llevar a cabo labores en las mejores circunstancias, por esta razón como practicante ingeniería industrial quise abordar la temática de la ISO 45001: 2018 implementando una mejora, donde se evidencia que para que se logre un mejor funcionamiento en cuanto a el área de SST, se propone realizar auditorías internas según indicaciones de esta norma. Dando lugar también a que hay

problemas en cuanto adecuaciones espacios, pues se busca sugerir que se hagan revisiones periódicas para que haya las normas de seguridad pertinentes.

4. DESCRIPCIÓN DE LA PASANTÍA

Como integrante del área de administración de personal y gestión humana el estudiante al momento de encontrarse en práctica realiza procesos disciplinarios a los trabajadores que cometan alguna falta estipulada dentro de su contrato de trabajo y llamados de atención de acuerdo a los lineamientos dados por el jefe de administración de personal, en el área de nómina se encarga de la revisión y admisión de novedades que se presenten como lo son (incapacidades, calamidades, descuentos, licencias, etc.) De acuerdo a las fechas estipuladas por el área de administración de personal, por último, da apoyo al área de gestión humana en diferentes actividades, entre otras funciones.

4.1. Descripción de la empresa

Es una empresa de BPO y Contact Center, que cuenta con más de 26 años de experiencia, gestionando la adquisición, servicio y mantenimiento de los clientes, que así mismo busca el bienestar y cuidado de cada uno de sus clientes y colaboradores, también busca prestar servicios que permitan a las empresas controlar costos y tener acceso a nuevas tecnologías, sin necesidad de inversiones nuevas. Como objetivo tiene la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos y el excelente servicio que les brinda a sus clientes. (Outsourcing S.A, 2020)

4.1.1. Misión

Gestionamos eficientemente sus procesos, logrando el cuidado de nuestras personas.

4.1.2 Visión

En el 2022 seremos líderes transformando procesos y experiencias de clientes.

Se especializan en brindar soluciones BPO (Business Process Outsourcing) y Contact center, por eso contamos con un número importante de servicios para cubrir cada necesidad, buscando la satisfacción de nuestros clientes, como base fundamental de nuestro negocio, a través de la implementación, gestión y administración de los procesos de servicio al cliente.



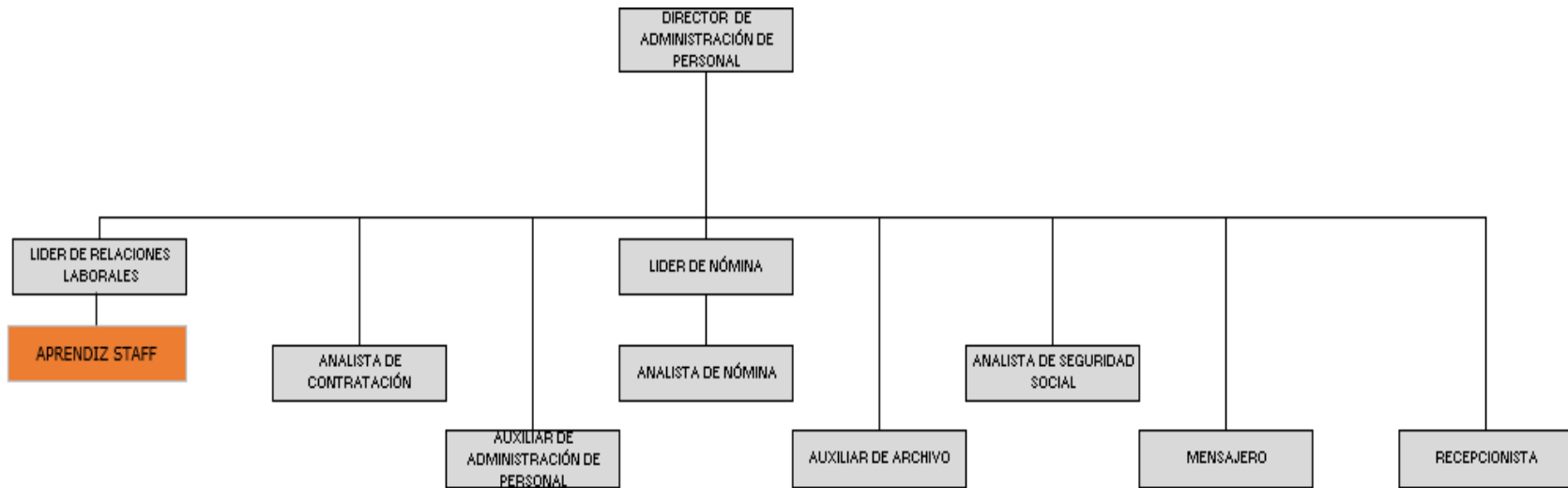
Además, la empresa actualmente cuenta con 4 sedes en la ciudad de Bogotá, 1 en Pereira y otra en la ciudad de Cali donde ofrece sus servicios de BPO y Contact Center mejorando cada día, es de suma importancia enfatizar en sus servicios y los valores que manejan como lo son fe, humildad, respeto, eficiencia y honestidad. Tiene como soluciones lo siguiente:

- **Adquisición de clientes** donde se tiene en cuenta las encuestas y sondeos de mercadeo, ventas, agendamiento de citas.
- **Soporte y servicio al cliente** se enfatiza en los centros de gestión de operaciones, información y orientación al cliente, gestión de PQR'S y control de trabajo en sitio.
- **Cuidado y Fidelización** se realiza seguimiento en cierre de ciclo, encuestas de satisfacción, Customer Experience y por último retención y cobranzas.
- **Gestión de canales:** Cuenta con canales como lo son Back Office, Front Office, atención presencial y autoservicio.

4.2. Organigrama

La jerarquía que estipula la empresa para cada una de las áreas, en este caso solo se presenta el área de administración de personal donde se hacía parte como pasante y se apoyaban el desarrollo de diferentes actividades.

Figura 1. Área de administración de personal



Fuente: Outsourcing s.a

4.3. Funciones y responsabilidades durante la pasantía

Durante el tiempo de la pasantía en el área de gestión humana y relaciones laborales realice las siguientes actividades:

- **Procesos disciplinarios:** La principal actividad que se desarrollaba era realizar la cadena de seguimiento del proceso iniciando desde la solicitud de pruebas, citación, acta de descargos y finalmente la resolución dependiendo el caso del trabajador de la empresa se solicitaba apoyo a los abogados o se tomaba la decisión con la facultad y justificación suficiente para dar un llamado de atención, suspensión hasta por 2 meses o terminación del presente contrato del cual hiciera parte el trabajador al que se le hiciera el respectivo proceso disciplinario.

Con esta actividad la empresa Outsourcing s.a que tiene como actividad principal el servicio de call center y BPO, lo que se quería era saber porque el trabajador estaba cometiendo la falta, que se encontraran estipuladas en el contrato de trabajo o en el reglamento interno de trabajo dando lugar así a incumplimiento de funciones. Indicadores, ausencias injustificadas, cuelgue de llamada, errores críticos, etc.

- **Novedades:** Esta actividad va ligada a el desarrollo de las prácticas en la empresa Outsourcing s.a, se realizaba la recepción de novedades es decir documentos que presentan los trabajadores de cada cuenta, pues al ser un call center y dedicarse a la subcontratación de personal prestan sus servicios tecnológicos a empresas como lo son; Fincomercio, Claro, Superintendencia de Industria y Comercio, Emermédica, La ascensión, UARIV, etc.

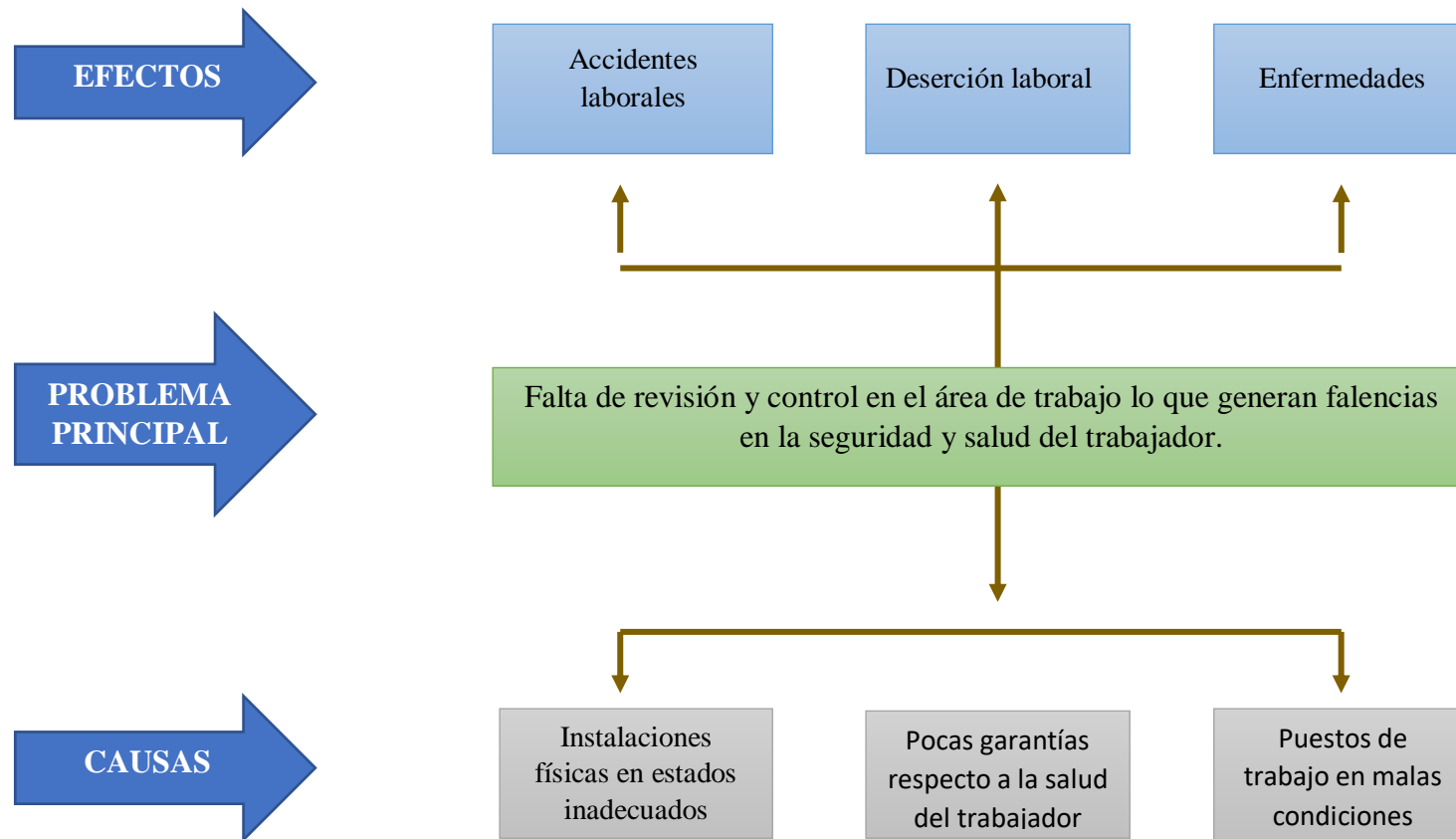
Es decir que como practicante era un filtro para recibir dichas novedades donde se encontraban incapacidades médicas, vacaciones, licencias no remuneradas, descuentos de nómina, licencias de luto, calamidades, etc. En general lo que se hacía era verificar que los formatos estuvieran diligenciados de la manera correcta o que los documentos se encontraran completos para registrarlos en la base novedades de la empresa y luego ser entregados debidamente relacionados a el área de nómina.

- **Apoyo a gestión humana:** Se requería este apoyo en ocasiones para actividades que lúdicas o de dispersión para los trabajadores que se encontraran en la sede donde se estaban realizando las practicas.

4.4. Árbol de problemas

Basada alrededor del problema central que se había identificado de manera previa donde se estipulan las posibles causas y efectos que se pueden generar alrededor de esta problemática de origen en la salud y seguridad en el trabajo, siendo fallas latentes que se encuentran en la actualidad dentro de la empresa.

Figura 2. Árbol de problema principal



Fuente: Elaboración propia

4.5. Matriz Marco Lógico

Presenta de manera sintetizada los objetivos propuestos, los resultados, actividades necesarias que se estipulan para llevar a cabo el cumplimiento y desarrollo del proyecto.

Tabla 1. Análisis de Matriz Marco Lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Mejorar el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo adoptando medidas necesarias para el cumplimiento de requisitos estandarizados según normatividad.</p>	<p>Eficacia</p> $\frac{\textit{Actividades realizadas}}{\textit{Actividades programadas}} * 100$	<p>Plan de mejora que incluye documentación requerida para la prevención de riesgos que exponen la salud del trabajador.</p>	<p>No lograr el cumplimiento del objetivo planteado y que no exista compromiso por parte de la alta gerencia y de los trabajadores.</p>
<p>PROPÓSITO</p>	<p>Eficacia</p>		

<ul style="list-style-type: none"> • Identificar zonas o áreas que presentan mayores riesgos. • Diagnosticar y/o evaluar las posibles fallas que se están presentando en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo según criterio del trabajador. • Proponer auditorías internas en pro de la seguridad y salud en trabajo. 	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades programadas}} * 100$	<p>Se evaluará según matriz de riesgos las zonas que presenten fallas por falta de señalización o adecuación, también se tendrá el desarrollo de una evaluación de satisfacción donde el trabajador será el que realice su aporte al fortalecimiento de la seguridad y salud en el trabajo, además se dejará propuesta la manera idónea del desarrollo de auditoría interna.</p>	<p>Falta de interés para el cumplimiento de dicha propuesta, pues pueden estar en un segundo plano para la alta gerencia.</p>
<p>RESULTADOS</p> <p>Lograr un aporte en pro de la mejora continua que promueva el cuidado y</p>	<p>Satisfacción</p> $\frac{\text{Número de trabajadores satisfechos}}{\text{Número de trabajadores que participaron}} * 100$		<p>Apoyo financiero y/o el interés que se le ponga a la propuesta.</p>

bienestar de los trabajadores dentro de la organización.		Por medio de los métodos de evaluación después de implementación realizada.	
<p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Identificación de riesgos • Elaboración de propuesta de mejora 	<p>Oportunidad</p> $\frac{\text{Número de actividades cumplidas}}{\text{Número de actividades propuestas}} * 100$ <p>Eficiencia</p> $\frac{\text{Número de Recursos utilizados}}{\text{Número de recursos planificados}} * 100$	Desarrollo de documentos para el cumplimiento y mejora de falencias según ISO 45001:2018.	<p>Cumplimiento por parte de los trabajadores para el diagnóstico.</p> <p>Tiempo por parte de la empresa para la realización de actividades propuestas.</p>

Fuente: Elaboración propia

5. ANTECEDENTES

Según Roa Quintero, Pantoja Ospina, & Zapata Gómez (2018) después de realizar un análisis previo donde les permitía establecer el estado actual del sector de la construcción respecto a la seguridad y salud en el trabajo afirmando que en ese sector se presentan diferentes riesgos laborales que afectan al trabajador por esta razón optaron por saber si se está cumpliendo con los parámetros establecidos según normatividad. Se basaron en la norma ISO 45001:2018 y el cumplimiento del ciclo PHVA, para analizar de forma detallada, logrando evidenciar los problemas que se presentan respecto a la seguridad y salud en el trabajo en el sector de la construcción en la ciudad de Manizales.

Según el análisis de Robayo Rico (2017) para la elaboración de documentación requerida de acuerdo a el decreto 1072 de seguridad y salud en el trabajo surge debido a que en cualquier ámbito laboral se está expuesto a diferentes accidentes laborales de manera que opta por métodos donde se pueda identificar las falencias teniendo en cuenta para su respectivo análisis la matriz DOFA. El aporte central en su trabajo tenía la implementación de documentación estipulada para adecuar la seguridad y salud en el trabajo para una empresa de producción de zapatos.

Para la identificación y evaluación de riesgos psicosociales de trabajadores de un Call Center según Cruz Choez (2016) el análisis de los parámetros que afectan la seguridad y salud del trabajador pueden estar relacionadas con las jornadas de trabajo y el poco tiempo que pueden estar utilizando para el descanso generando un problema de salud mental y física. En el respectivo trabajo se enfoca principalmente en los riesgos psicosociales con información desde la historia de los esfuerzos globales para la salud del trabajador.

Para la mejora en el sistema de seguridad industrial de un Call Center según Vargas Fajardo (2015) realiza un análisis en la empresa que le permita identificar peligros además utiliza temas para los controles y evaluaciones como lo es la aplicación de la matriz IPER con el fin de que pueda impulsar la cultura organizacional preventiva. En cuanto a la adecuación de la infraestructura según normatividad indica una reubicación de pasillos para que cuenten con las medidas necesarias en caso de emergencia.

Diseño del sistema de seguridad y salud en el trabajo según Arias Delgado, Gracia Monroy, & León Suarez (2017) para realizar un diagnóstico sobre esta temática se basaron en los requisitos establecidos en el decreto 1072 de 2015 de manera que se verificara el cumplimiento de seguridad y salud en el trabajo además para el análisis de riesgos y peligros tomaron como guía la ISO 31000:2018 que les permitiera la identificación de los programas y controles requeridos para el tratamiento de riesgos y el diseño documentado de acuerdo a los requisitos establecidos por la normatividad.

Para el desarrollo de este trabajo teniendo en cuenta los antecedentes y análisis previo de cada uno de estos se opta por tener como base cada una de las normas que tuvieron en cuenta para la mejora del sistema de seguridad y salud en el trabajo de manera que para la identificación y tratamiento del riesgo se tendrá en cuenta la ISO 31000:2018. Para la prevención y cuidado de cada uno de los trabajadores se tiene como guía la NTC-ISO 45001:2018 y el decreto 1072 de 2015 donde estipulan requisitos para el buen funcionamiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para tener control y lograr una mejora continua.

6. MARCO DE REFERENCIA

La Norma Técnica Colombiana hace énfasis en proporcionar condiciones seguras de trabajo de manera que se pueda gestionar riesgos presentes y oportunidades dentro de la empresa. Es de gran importancia para cualquier organización eliminar los peligros y riesgos latentes de manera eficaz optando por medidas de prevención para la protección de cada uno de sus trabajadores.

Cuando la organización aplica estas medidas a su sistema de gestión de la SST, mejora su desempeño de la SST. Un sistema de gestión puede ser más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño. Al implementar un sistema de gestión de la SST conforme al documento que establece requisitos permite a

la organización gestionar sus riesgos de la SST y mejorar su desempeño. Puede ayudar a una organización a cumplir requisitos legales requeridos. (Icontec, ISO 45001, 2018)

NTC-ISO 31000 La Norma Técnica Colombiana basada en gestión del riesgo promueve la verificación e identificación de posibles casos donde se presente un riesgo latente por lo que se opta como guía para el análisis que ayude a la prevención y cuidado de la salud del trabajador dentro y cerca de la infraestructura del lugar de trabajo.

La gestión del riesgo se puede aplicar a toda la organización, en todas sus muchas áreas y niveles, en cualquier momento, así como a funciones y actividades específicas. Aunque la práctica de la gestión del riesgo se ha desarrollado con el paso del tiempo y en muchos sectores para satisfacer diversas necesidades, la adopción de procesos consistentes dentro de un marco de referencia exhaustivo puede ayudar a garantizar que el riesgo se gestiona eficaz, eficiente y coherentemente en toda la organización, el enfoque genérico que se describe en esta norma suministra los principios y las directrices para la gestión de cualquier forma de riesgo en una manera sistemática, transparente y creíble, y en cualquier alcance. (Icontec, ISO 31000, 2018)

6.1 Marco legal

- **Decreto 1072 de 2015** La fecha de expedición fue el 26 de mayo de 2015 por el cual se da el decreto único reglamentario del ministerio de trabajo, Capítulo 6 del Título 4 de la parte 2 del libro 2 del decreto ya antes mencionado; establece las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que deben ser aplicadas por todos los empleados públicos y privados, los contratantes de personal. (Mintrabajo, Decreto 1072, 2015)
- **Resolución 0312 de 2019** El artículo 2.2.4.7.5 define el sistema de estándares mínimos como el conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica; de



suficiencia patrimonial y financiera; y de la capacidad técnico-administrativa, indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los diferentes actores en el sistema general de riesgos laborales, los cuales buscan prestación, acatamiento de obligaciones, derechos, deberes, funciones y compromisos en SST y riesgos laborales. (Mintrabajo, Resolución 0312, 2019)

7. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El seguimiento que se realizó en la empresa basado en de los procesos que realizan cada uno de los trabajadores de la empresa Outsourcing S.A son de gran importancia para la prestación de un servicio de calidad. Por esta razón es primordial implementar y dar seguimiento cumpliendo cada uno de los requisitos establecidos por la norma ISO 45001:2018. La empresa no tiene un sistema de gestión óptimo que cuente con una revisión o auditoría interna respecto a la seguridad y salud en el trabajo además no se realiza ninguna documentación donde se pueda evaluar la satisfacción y las necesidades del trabajador para los diferentes procesos que desarrollan cada uno de los trabajadores para evitar inconvenientes.

Se evidencia que falta más compromiso por parte de la empresa donde se identifique lugares de trabajo que presente un riesgo para el trabajador también documentar accidentes e incidentes periódicamente para tener un mayor control y tomar medidas de mejora. Es de suma importancia que la empresa se comprometa a mejorar este diseño de sistema de gestión de SST debido a que las novedades que se presentan en un mayor volumen son las incapacidades. Mensualmente se registra un aproximado de 150 incapacidades en la sede Caracas una de las más concurridas por lo que la empresa debería de optar por brindar espacios de calidad para el buen desarrollo de las actividades realizadas por cada uno de sus trabajadores.

Para el área de administración de personal de esta empresa es de gran prioridad tener procesos coordinados ya que cada uno de los puestos de trabajo depende de una buena gestión desde el inicio del proceso. Actualmente no se desarrolla un seguimiento ni evaluación de desempeño para saber que se está presentando, además otra problemática que se evidencia son las zonas inadecuadas en las instalaciones de la compañía lo que estaría afectando o exponiendo la salud y seguridad de los trabajadores. Por esta razón desde la ingeniería industrial se quiere dar una solución a estas situaciones presentadas actualmente dentro de la empresa.

8. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de la ingeniería industrial es utilizada para los procesos de las diferentes organizaciones si se desea mejorar la calidad y eficiencia de prestación de servicios por lo que se decide implementar u optar por un sistema de gestión basado en la ISO 45001:2018 para una gestión apropiada de las diferentes actividades de la seguridad y salud de los trabajadores. Para esto lo que se entiende como sistema de gestión es un conjunto de procesos que se encuentran relacionados entre sí para alcanzar con los objetivos propuestos por la empresa u organización.

La empresa debe de comprometerse y tomar iniciativas de mejora que se adapten a los procesos ya existentes para que de esta manera haya una reducción de riesgos laborales y accidentes. La compañía tendría que tener un mejor orden y estandarizar requisitos vigentes en la norma ISO 45001:2018 garantizando como prioridad la salud de cada uno de los trabajadores.

El sistema de gestión que se quiere implementar es basado en el ciclo PHVA para ayudar a identificar y mitigar diferentes riesgos que se presentan en ciertas zonas de la empresa que pueden llegar a afectar a los trabajadores y así obtener oportunidades de mejora. Se enfatizará principalmente la medición, análisis y evaluación del desempeño para lograr verificar por medio de la evaluación del cumplimiento y la mejora donde se tienen en cuenta los incidentes, no conformidades y se tomarán acciones correctivas.

9. METODOLOGÍA

Se realizará una investigación la cual servirá para dar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la empresa Outsourcing S.A respecto a la mejora al sistema de gestión a desarrollar, donde se podrá definir, clasificar el objeto de estudio para así basarnos en uno o varios capítulos de la norma ISO 45001:2018 que servirá como guía y sustento para el desarrollo de esta propuesta.

Con el fin de proponer una mejora para dicha problemática evidenciada de esta manera procurando el beneficio en la salud y seguridad en el trabajo. Se tendrá en cuenta el proceso

de recopilación de información, análisis de la información, identificación de las fallas y diseñar la propuesta de mejora.

Figura 3. Cronograma de trabajo

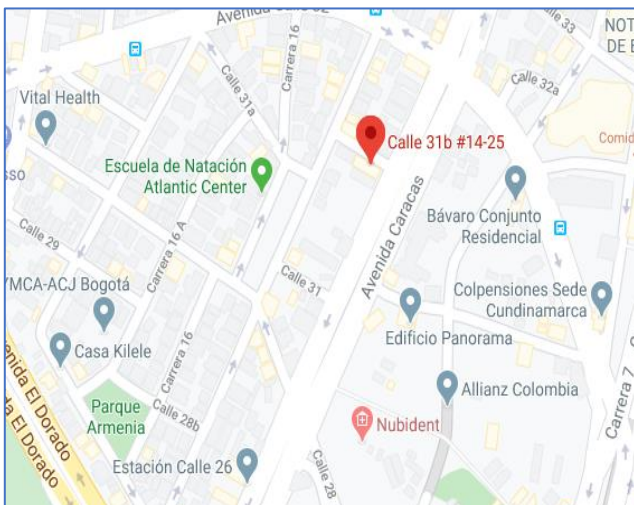
ACTIVIDAD	Mes 1					Mes 2					Mes 3				
Reconocimiento del proceso	█	█	█	█	█										
Identificación del problema	█	█	█	█	█										
Diagnóstico de la información				█	█										
Análisis de las posibles fallas				█	█										
Documentación faltante de posibles fallas				█	█	█	█	█	█						
Identificación de posibles mejoras										█	█				
Diseñar propuesta de mejora										█	█	█	█	█	

9.1 Delimitación

La aplicación de este trabajo se realizará en la empresa Outsourcing s.a que cuenta con 5 sedes en la ciudad de Bogotá para este caso de aplicación solo se tendrá presente 2 sedes.

(Ver figura 1 y 2)

Figura 4. Sede Caracas



Fuente. GOOGLE MAPS. Outsourcing s.a - Sede Caracas. [en línea]. Bogotá: La Empresa. citado 20 agosto, 2020. Disponible en: <https://goo.gl/maps/sKN58iSKfiAh4LS67>

Figura 5. Sede Centro





Fuente. GOOGLE MAPS. Outsourcing s.a - Sede Centro. Bogotá: La Empresa. [citado 20 agosto, 2020].
Disponible en: <https://goo.gl/maps/Ybhi3zuZtQZepNkd8>

10. OBJETIVOS

10.1. Objetivo General

Proponer una mejora para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la norma NTC ISO 45001:2018.

10.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un formato de diagnóstico para identificar las posibles causas por las cuales se está afectando la salud y seguridad del trabajador en una empresa del sector de telecomunicaciones.
- Realizar un análisis para la identificación de áreas dentro de la empresa Outsourcing S.A que presentan riesgos de acuerdo a la norma NTC ISO 31000:2018.
- Diseñar procedimiento para la implementación de auditoría interna que permita llevar a cabo el control y verificación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

11. MARCO TEÓRICO

11.1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Según Mintrabajo (2013) establece que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual 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 los espacios laborales.

Un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se basa o proporciona un marco de referencia para gestionar los diferentes riesgos que se pueden presentar dentro de las instalaciones de una empresa u organización de esta manera teniendo en cuenta las oportunidades que puede traer la buena gestión. Según Arias Gallegos (2012) la seguridad y salud en el trabajo empieza a tomar mayor importancia desde la edad moderna con varias manifestaciones como la segunda guerra mundial, la revolución industrial y el capitalismo. Se perfeccionó los procesos tecnológicos, aparecen nuevas ramas de la industria y nuevos tipos de contaminantes que afectan a la salud de los trabajadores. En esta época se presentaron varios adelantos en seguridad industrial, entre estos las visitas de los inspectores para revisar las características y cumplimiento para el trabajo.

Según Ojeda (2017) la seguridad y salud en el trabajo busca con la intervención de varias disciplinas y con la participación activa de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo salud de la población trabajadora, mediante acciones coordinadas de promoción de la salud y prevención. Además del control de los riesgos de manera que faciliten el bienestar y la productividad de la empresa.

Para las diferentes empresas es de importancia la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo dando cumplimiento a esta normatividad tal y como soporte lo establece el ministerio de trabajo busca velar por el cuidado y protección de los trabajadores a nivel nacional independientemente del trabajo que desempeñen.

11.2 Seguridad y Salud en el Trabajo

La Seguridad y Salud en el trabajo (SST) es una disciplina que se encarga de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, la protección y promoción de la salud de los trabajadores (Politécnico, 2017).

En la actualidad esta disciplina previene cada generador de enfermedades o riesgo latente para el trabajador. Desde la historia se viene trabajando esta temática y proponiendo mejoras para su buen funcionamiento según (Geoff, Kellie, & Roy, 2006) la inclusión de la SST en la formación profesional dispensada regularmente, y engranada con las realidades del trabajo

cotidiano, se observa también como un elemento crucial, al igual que hacer de la SST parte de los planes de estudios académicos. Recibe especial atención la formación para pequeñas y medianas empresas. También se incluyen asuntos como la evaluación comparativa; la mejor práctica y responsabilidad social corporativa; la integración del cumplimiento de las normas de SST.

Según OIT (2017) establece el principio de que los trabajadores deben estar protegidos contra las enfermedades en general o las enfermedades profesionales y los accidentes resultantes del trabajo. No obstante, para millones de trabajadores ello dista mucho de ser una realidad. De conformidad con las estimaciones globales más recientes de la OIT, cada año se producen 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales. Además del inmenso sufrimiento que esto causa a los trabajadores y sus familias, los costes económicos que ello conlleva son enormes para las empresas, los países y el mundo en general.

Durante el transcurso de la historia la seguridad y salud en el trabajo ha tenido importancia cada vez teniendo mayor presencia estos dos términos en las empresas, aunque optan por mejorar y fortalecer esta área. Debido a que es primordial ante cualquier labor proteger e incentivar el autocuidado de los trabajadores y la adaptación a los cambios recurrentes que se dan en el ámbito laboral como lo es la aparición de nuevos riesgos y enfermedades de manera que haya un entorno laboral seguro y saludable para la empresa.

11.3 Ciclo P-H-V-A

Según Pérez Villa & Múnera Vásquez (2007) el ciclo Planificar, hacer, verificar y actuar fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart y fue popularizado W. Edwards Deming, razón por la cual es frecuentemente conocido como ciclo Deming, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

Tiene como principal objetivo permitir a una empresa proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, se relacionan con el trabajo y

mejora continua con el desempeño de la seguridad de cada uno de los trabajadores que hagan parte de la empresa. La implementación de un sistema de gestión según la norma ISO 45001:2018 es una de las mejores estrategias dependiendo del liderazgo, el compromiso y la participación de cada uno de los trabajadores y de las funciones que desempeña (Nueva ISO, 2018).

Para llevar a cabalidad un sistema de gestión se tienen que tener en cuenta el ciclo PHVA que le da enfoque en este caso a la seguridad y salud en el trabajo esto se utiliza para obtener la mejora continua. Según Iso.org (2018) definiendo el ciclo PHVA se obtiene lo siguiente:

- Planificar: se logra determinar y evaluar los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, se establecen los objetivos y los procesos necesarios.
- Hacer: se implementan los procesos que ya se encuentran planificados.
- Verificar: se realiza seguimiento y medición de las actividades respecto a la política y objetivos establecidos respecto a la seguridad y salud en el trabajo, logrando informar los resultados.
- Actuar: se toman acciones para mejorar de forma continuamente el desempeño de la seguridad y salud de los trabajadores.

En base a la información anterior y teniendo como principal objetivo la mejorar el sistema de gestión de la empresa Outsourcing S.A donde se tendrá en cuenta la ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo. Se analiza cada puesto de trabajo donde se evidencian fallas y se optara por dar una mejora a esa problemática que se presenta dentro de las instalaciones se realizará una implementación de mejora dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para mejorar y mitigar riesgos que a los que se estén exponiendo los empleados.

La ISO 45001: 2018 establece una estructura para su implementación donde se tiene en cuenta el objeto y campo donde se vaya aplicar dicha norma, las referencias normativas actuales, términos y definiciones que son enfocados según el contexto de la NTC ISO en este caso de seguridad y salud en el trabajo tiene presente temas de liderazgo y participación de cada trabajador que haga parte de la empresa, planificación del enfoque que se le vaya a dar

al sistema de gestión, apoyo, operación y enfatizando más en el evaluación de desempeño con el fin de lograr la mejora con continua y por último la mejora que se quiera llevar a cabo.

11.4 Gestión del riesgo

Es un proceso por el cual se logra identificar y analizar los diferentes riesgos presentes dentro de una organización o empresa según Heflo (2018) la gestión del riesgo planifica, organiza, direcciona y controla los recursos humano y materiales de la organización con el fin de reducir al mínimo y/o aprovechar los riesgos e incertidumbres de la organización. Las incertidumbres representan riesgos y oportunidades con el potencial de destruir o crear valor. La gestión de riesgos de la empresa permite a los administradores hacer frente eficazmente a las incertidumbres, así como a los riesgos y oportunidades asociados con ellos con el fin de mejorar la capacidad de generar valor. Además la gestión de riesgos de la empresa trata los riesgos y oportunidades que afectan a la creación o conservación de su valor que se define como un proceso llevado a cabo en una organización por la junta de directores, gerentes y empleados, y es aplicado en el establecimiento de estrategias y diseñado para identificar todos los eventos potenciales, capaces de afectarla, y gestionar los riesgos con el fin de mantenerlos en consonancia con el apetito de riesgo de la organización, para proporcionar una seguridad razonable de lograr sus objetivos.

La norma ISO 31000:2018 establece las generalidades que tiene como propósito según Iso.org (2018) asistir a la organización en integrar la gestión del riesgo en todas sus actividades y funciones significativas. La eficacia de la gestión del riesgo se basa en la integración en la gobernanza de la organización incluyendo la toma de decisiones además se requiere apoyo de las partes interesadas específicamente también de la alta dirección.

Según Riesgos cero (2020) ninguna empresa sin importar su origen o tamaño está exenta de sufrir algún tipo de riesgos que pueda afectar de forma directa o indirecta las actividades el desarrollo y cumplimiento de los objetivos por eso es importante realizar un plan de gestión del riesgo eficaz que pueda evitar consecuencias fatales. La gestión de riesgos es el proceso que se realiza para identificar y gestionar los riesgos a los que puede estar expuesta la

organización, con el fin validar la eficiencia de los controles y el de crear planes de acción que ayude a mitigarlos, aprovecharlos o en caso de que no se puedan prevenir contar con una estrategia que permita que las pérdidas no sean muy altas.

Hay que tener en cuenta que estas amenazas en muchas ocasiones pueden crear valor, ya que las empresas establecen métodos para generar un equilibrio entre los objetivos de crecimiento, rentabilidad y los riesgos a los que están asociados para contar con una consecución adecuada. Aunque la gestión de riesgos es liderada por los directores o la junta directiva, se debe tener claro que esto es un tema que involucra a todos los miembros de la entidad y por ende se debe crear una cultura de riesgos en torno a esto.

Como se sustenta anteriormente es de suma importancia realizar una gestión de los riesgos que pueda evitar cualquier tipo de accidente fatal, por esto se debe hacer un análisis previo con respecto a los riesgos presentes dentro de la compañía, según la norma ISO 31000:2018 que establece los lineamientos para un adecuado análisis de los diferentes tipos de riesgos.

11.5 Manual Auditoría Interna

Según el manual que se encuentra desarrollado por Dapre (2020) la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de evaluación concebida para mejorar la gestión de la entidad. Esta se desarrolla basado en el ciclo P-H-V-A evaluando la eficacia de los procesos. Se realiza en concordancia con las normas NTC ISO las cuales cuentan con elementos comunes y complementarios para el buen desarrollo, en cuanto a la norma que establece el sistema de seguridad y salud en el trabajo que contribuye a la protección de los funcionarios, visitantes y demás personas que intervienen en la ejecución de los procesos de la entidad. Tiene como objetivo establecer los lineamientos para garantizar la planeación, coordinación y ejecución de las auditorías, con el propósito de determinar la conformidad frente a las disposiciones planificadas.

Según Carvajal (2015) las disposiciones del manual de auditoría interna establecen el objetivo donde quieren proporcionar un marco de referencia para los auditores internos de la organización considerando las directrices y protocolos para ejercer la labor de auditoría con los resultados orientados a fortalecer el control interno. Además, tienen como alcance la inclusión de los lineamientos específicos para la función y el desarrollo de dicha auditoría, incluyendo su interacción con las diferentes direcciones y funciones de la compañía y entes externos.

Para la estructura de un manual de auditoría interna siempre se desarrollan ciertos lineamientos que se encuentran establecidos y se adaptan a las necesidades de la empresa u organización, según Fonvalmed (2017) el manual es un instrumento metodológico, pedagógico y flexible, que explica de manera concreta como se hace, considerando todos los factores que convergen en el desarrollo de la actividad de auditoría interna. Además, define criterios técnicos y pertinentes con base en estándares o parámetros de actuación definidos desde la oficina de control interno, para emitir juicios razonables. mejorar las prácticas y procedimientos.

En el desarrollo del manual de auditoría interna se encuentra establecidos los parámetros según las páginas de consulta, el más completo y que toma en cuenta el ciclo P-H-V-A es el la organización Depre es aplicado a todos los procesos de la entidad, además se realiza de manera anual y se elabora con los parámetros establecidos en la guía para elaboración del sistema integrado, la auditoría es constituida por una o más normas pero para este trabajo será basado solo en la norma de seguridad y salud en el trabajo.

12. DIAGNÓSTICO

12.1. Contexto de la organización

Se analizan factores internos y externos que puedan ser positivos y/o negativos para la empresa, en relación a esta temática la empresa Outsourcing S.A cuenta con visión, misión,

política de calidad, organigrama por áreas de trabajo. Análisis DOFA es una herramienta de suma importancia para evaluar la organización.

Con la intención de lograr un alto nivel de comprensión de los problemas que pueden afectar a una organización, la primera parte de la nueva cláusula requiere que considere todos los problemas internos y externos relevantes para su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. (Burea Veritas Certification, 2015).

Factores que aportan dentro de la empresa y se encuentran actividades relacionadas para dar cumplimiento y/o ayuda a lo que se quiere realizar con un previo análisis DOFA.

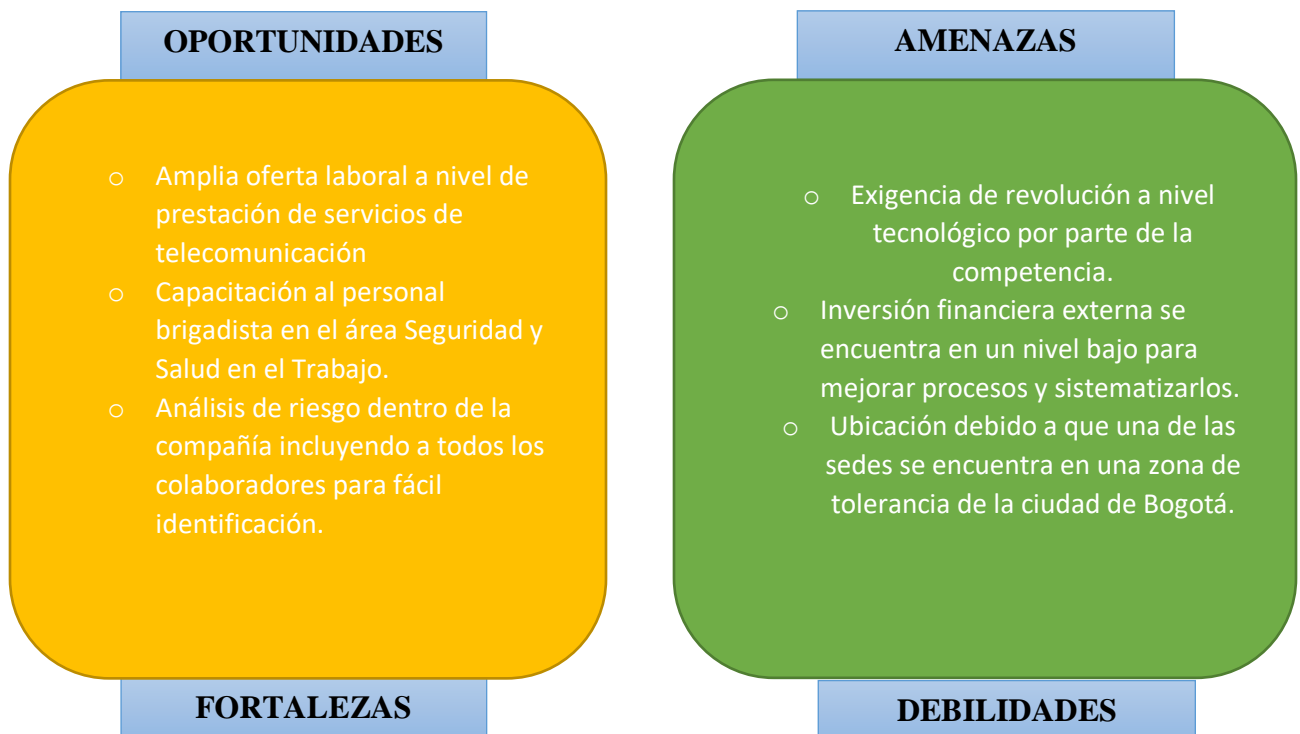
Tabla 2. Análisis PESTEL

ANALISIS PESTEL						
		Muy negativo	Negativo	Indiferente	Positivo	Muy positivo
POLÍTICO	Nuevas iniciativas de gobierno a favor					
	Estabilidad a nivel gobierno					
	Política fiscal					
ECONÓMICO	Desempleo					
	Factores macroeconómicos					
	Inflación					
SOCIO-CULTURAL	Responsabilidad empresarial					
	Positivismos en la empresa					
	Respeto en la prestación de servicios					
TECNOLÓGICO	Competencia con mejor infraestructura					
	Deficiencia de sistemas operativos propios					

	Implementación de tecnologías innovadoras					
ECOLÓGICO	Regulación de consumo de papel de oficina					
	Efectos de cambio climático					
	Consumo de energía					
	Leyes de seguridad y salud en el trabajo					
LEGAL	Normas ISO					
	Certificaciones para funcionamiento en el sector de telecomunicaciones					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Matriz DOFA



- Alto compromiso por parte de los colaboradores, se interesan por mejorar su lugar de trabajo.
- Zonas de recreación donde los colaboradores pueden tomar un tiempo de relajación y evitar el estrés.
- Cuentan con el área de cuidado y sentido humano se encargan de realizar actividades lúdicas de esparcimiento.

- Alto nivel de rotación del personal debido a que se toman procesos diferentes que no se tienen previo conocimiento.
- Seguimiento documentado a la seguridad y salud en el trabajo.
- Auditorías Internas para saber las falencias y mejorar internamente la empresa en el área de seguridad y salud en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Estrategias de análisis DOFA

<p>FORTALEZAS-OPORTUNIDADES</p> <p>La amplia oferta laboral con la que cuenta la empresa y el compromiso de los trabajadores ayudaría de forma óptima la implementación de requisitos faltantes para analizar riesgos de manera adecuada según normatividad.</p>	<p>DEBILIDADES-OPORTUNIDADES</p> <p>Capacitación del personal brigadista que lo hacen los mismos trabajadores se encuentra con falencias para lo que es necesario un seguimiento documentado de la seguridad y salud en el trabajo.</p>
<p>FORTALEZAS-AMENAZAS</p> <p>Adecuación de estructuras para trabajadores de manera que se aproveche la experiencia</p>	<p>DEBILIDADES-AMENAZAS</p> <p>Realizar seguimiento por medio de auditorías internas para adecuar</p>

y se motive a los trabajadores para la prestación de un servicio de calidad a los clientes.	infraestructura y brindar mayor protección en la ubicación de zonas de peligro.
---	---

Fuente: Elaboración propia

12.2 Liderazgo y participación de los trabajadores

Se debería presentar un alto compromiso por parte de la alta gerencia y cada uno de los trabajadores de la empresa, todo basado a el sistema de gestión y seguridad en el trabajo. Asumiendo una total disposición frente a temas como lo es la prevención de lesiones y deterioro de la salud con eventos relacionados con labores asignadas, lugares de trabajo seguro y con la mayor salubridad.

Para este diagnostico se realiza un previo análisis con una lista de chequeo para saber si se estaba cumpliendo a cabalidad con cada uno de las temáticas que se encuentran dentro de la norma NTC-ISO 45001:2018 obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5. Resultados lista de chequeo ISO 45001:2018

CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	32%
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	26%
6. PLANIFICACIÓN	27%
7. APOYO	31%
8. OPERACIÓN	29%
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	11%
10. MEJORA	20%

Se de esta manera con el respectivo análisis llamado lista de chequeo o GAP no se esta dando cumplimiento a todos los requisitos que establece la norma basada en seguridad y salud en el trabajo obteniendo resultados de 26% en cuanto a liderazgo y participación de los trabajadores, por otro lugar también se obtiene en la evaluación de desempeño un resultado aun mas bajo siendo del 11% en este se incluye la auditoria interna que como tal la empresa no la está implementando. Basada en estos resultados se opta por desarrollar y/o diseñar respectiva propuesta de mejora en estos temas.

12.3 Identificación de riesgos

En las actividades de trabajo donde pueden existir diferentes tipos de riesgos que llegan a alterar la seguridad y exponen la salud de los trabajadores, en cuanto a legislación vigente de SST promueve la prevención de accidentes, riesgos o situaciones inseguras que se deben documentar e informar a los trabajadores para su debida protección.

Para identificar los riesgos se debería hacer un análisis general sobre funciones y actividades que desempeñan los trabajadores para los procesos de la compañía.

Figura 6. Pasos para identificación de riesgos



Fuente: Project Management | Gladys Gbenedji. (2020). 11.2. Identificar Los Riesgos Del Proyecto - Project Management Disponible en: <https://www.gladysgbenedji.com/identificar-los-riesgos-del-proyecto/>

12.3.1. Análisis de riesgos

Tabla 6. Riesgos más relevantes en la empresa Outsourcing S.A

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFEECTO
Riesgo Físico	Posibilidad de que haya una lesión por espacios en malas condiciones como lo son las escaleras, canchas y ascensores.	Falta de controles y seguimiento al deterioro de la infraestructura, demarcación y señalización.	Accidentes Lesiones
Riesgo Físico	Posibilidad de que se presente un accidente por fallas del ascensor.	Falta de controles y revisión de mantenimiento al ascensor que presenta un deterioro notable.	Accidente
Riesgo Ergonómico	Espacio del puesto de trabajo muy reducidos lo que genera que haya malas posturas.	Falta de controles que proporcionen seguridad a los puestos de trabajo.	Lesiones
Riesgo Biológico	Se están generando malos olores en un espacio tan reducido para laborar, que perturban la tranquilidad de los trabajadores.	Falta de controles y regulaciones lo que genera que los baños se encuentren a poca distancia de algunos puestos de trabajo y estos nos cuentan con suficiente ventilación.	Irritabilidad

Riesgo Ergonómico	El ambiente de lugar de trabajo no cuenta con la iluminación adecuada.	Falta de control y revisión para los espacios que están mal iluminados.	Fatiga visual Poca capacidad de concentración
Riesgo Psicosocial	Labores que presenta sobrecarga laboral y la atención de problemas como los que maneja la cuenta UARIV de atención a víctimas de conflicto armado.	Falta de control y revisión a la capacidad psicológica que tiene el trabajador y que conflictos lo pueden estar afectando.	Depresión Ansiedad Problemas digestivos

Fuente: Elaboración propia formato adaptado de: <https://legal.gruposca.com/compliance-como-elaborar-un-mapa-de-riesgos/>

12.3.2. Valoración de riesgos

Lleva a cabo la estimación del riesgo para la empresa donde se detecta el peligro para poder dar estimación al riesgo que tanto daño puede causar y la probabilidad de que ocurra por lo general en la matriz se encuentra las siguientes valoraciones:

- **Trivial:** El riesgo no necesita una acción correctiva en específico.
- **Tolerable:** No es de manera urgente su prevención, pero se debe considerar controles que mitiguen esta posibilidad de riesgo y hacer evaluaciones periódicas que verifiquen la eficacia de las medidas de control para su tratamiento.
- **Moderado:** Se debe tomar acciones correctivas evaluando factores económicos de la empresa y determinar un periodo para su tratamiento, la probabilidad de que pueda ocurrir el daño es factor importante para determinar las medidas de control.
- **Importante:** Para esta valoración de riesgos primero se tienen que tomar acciones que reduzcan el peligro, debido a que se esté presentando en un trabajo o actividad que se esté realizando y se debe remediar el problema en un tiempo menor al de los la valoración de riesgo moderado.
- **Intolerable:** Para el tratamiento de este tipo de riesgos no se debe continuar con la actividad o trabajo que se esté realizando hasta que se haya reducido el nivel de riesgo y si en un caso específico no es posible reducirlo se debe dar prohibición total.

La matriz de riesgos es la que nos da la determinación de que tanta importancia tiene la actividad o trabajo en la que se está presentando y se le otorga el criterio de calificación para la determinación de su tratamiento.

12.3.3 Tratamiento de riesgos

Una vez analizado y cuantificado los riesgos, así como el impacto que tienen en su plan de negocio el emprendedor debe analizar cuál es el nivel de oportunidad en caso de asumir el riesgo. El proceso de tratamiento de riesgos consiste en seleccionar y aplicar las medidas más adecuadas, con el fin de poder modificar el riesgo, para evitar de este modo los daños

intrínsecos al factor de riesgo, o bien aprovechar las ventajas que pueda reportarnos. (Madrid.org, 2017).

Para el tratamiento del riesgo existe dos estrategias principales:

- **Estrategia de prevención:** Busca disminuir la probabilidad de que pueda ocurrir el riesgo de manera que tiene 3 opciones donde se encuentra la transferencia que tiene como objetivo procesos de transferir el riesgo de un lugar a otro, la reducción a través de controles de gestión o arreglos organizacionales disminuir la frecuencia de que ocurra el riesgo, la elusión es la que hace énfasis en no dar importancia al riesgo y evitar realizar la actividad que lo incorpora pero puede acarrear problemas dando como resultado otros riesgos que eran de menor nivel dando paso a que se vuelvan más significativos.
- **Estrategia de minimización:** La reducción del impacto del riesgo donde se opta por un plan de contingencia que busca remedir los efectos negativos una vez ya se ha producido el riesgo.

La empresa Outsourcing S.A no enfatiza en estas estrategias para el tratamiento del riesgo por lo que no se estaría cumpliendo con lo que se estipula en la norma ISO 31000:2018. Un ejemplo es el riesgo que se encuentra presente con el ascensor la estrategia que se estaría manejando es la de evitación cuando presenta daños recurrentes lo que se hace es tomar alternativas para poder acceder a las instalaciones de la empresa.

13. PROPUESTA DE MEJORA

13.1. Consulta y participación de los trabajadores

Establecer mecanismos para la participación de los trabajadores donde se hace énfasis en las necesidades de acuerdo a la seguridad y salud en el trabajo donde se aporte información documentada y quien más para saber exactamente las falencias que hay en la empresa que los trabajadores que desempeñan a diario sus labores y aportan al buen funcionamiento de la empresa de manera que se ofrece un servicio de calidad, teniendo en buenas condiciones los espacios de trabajo.



Para la siguiente propuesta se hace énfasis en la consulta y participación según satisfacción de trabajadores, documento que aporta a la determinación de acciones para eliminar riesgos y reducir peligros para la SST. (Ver anexo 1)

13.2. Auditoría Interna

La empresa debe realizar este tipo de auditoría en intervalos planificados para tener documentación exacta sobre la información sobre el sistema de seguridad y salud en el trabajo, conforme a los requisitos propios de la empresa que busca implantar de forma eficaz.

13.2.1. Objetivo

Definir y establecer los lineamientos para planificar y documentar de acuerdo a la auditoría interna del sistema de seguridad y salud en el trabajo (SST).

13.2.2. Alcance

Este proceso busca que mediante la auditoría interna del SST promoviendo un seguimiento adecuado para el bienestar y protección de cada uno de los trabajadores, logrando realizar un seguimiento para la empresa Outsourcing s.a logrando el mejoramiento continuo.

13.2.3. Responsable

- **Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo** debe asumir la dirección del programa de SST optando por cumplir el desarrollo de los procedimientos de la auditoría interna y mantener una buena comunicación con cada uno de los trabajadores además estar en constante aprendizaje con las entidades asesoras sobre el tema.
- **Jefes de área y coordinadores** Se les asigna el control de la salud ocupacional para diagnosticar problemas, además se quiere motivar la participación de cada uno de los trabajadores en pro del cuidado grupal y que verifiquen documentación, reportes de accidentes o incidentes dentro de la empresa de manera que promuevan charlas instructivas.
- **Directores** Se le asigna funciones como lo son evaluar periódicamente que el plan de seguridad y salud en el trabajo se esté cumpliendo a cabalidad y diagnostique posibles soluciones para las fallas que se estén presentando, además debe participar en los cursos y charlas de SST.

- **Trabajadores** deben asistir con total disposición a las actividades y cursos de SST, ya que ellos son los mismos que cumplen labores de brigadistas y deben tener conocimientos claros para brindar atención de calidad a los demás compañeros de trabajo.

13.2.4. Definiciones

Alce de la auditoría: Extensión y límites dentro de la auditoría.

Acción Correctiva: Es el conjunto de acciones que se encuentran encaminadas para eliminar la causa de una situación no deseable.

Auditado: Organización, proceso y/o servicio que es auditado.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Auditor Líder: Persona responsable de llevar a cabo la auditoría.

Auditoría Interna: Proceso independiente y documentado para obtener evidencias, que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad de los requisitos establecidos y su implementación.

Oportunidad de mejora: Es una unidad de mejora que puede generar correcciones o acciones correctivas.

Requisito: Necesidad o expectativa que se encuentra establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Posibilidad de que una situación pueda afectar el desarrollo con normalidad de las funciones y que interrumpa el cumplimiento de los objetivos.

13.2.5. Actividades para auditoría interna

Tabla 7. Proceso de auditoría interna

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
Planificación del programa de auditoría	Se debe realizar un calendario de auditorías internas que le permita a todos los trabajadores estar informados, para esto se utiliza el formato programa y cronograma de auditorías, una vez evaluado y aprobado se debe comunicar por medio de correo masivo.	Área de calidad y SST	Formato programa y cronograma de auditorías internas.
Planificación de la auditoría Interna	Se encuentra establecido el cronograma de auditoría ahora se debe proceder a verificar el tiempo disponible de los coordinadores de las cuentas, una vez realizada la confirmación el líder de calidad debe diligenciar el formato con fecha exacta, día y hora para proceder a realizar la auditoría.	Área de calidad, SST y Coordinadores de las cuentas	Formato de auditoría interna (ver anexo 2).
Gestión de auditores	Para la realización de la auditoría se debe contar con un equipo de trabajadores con formación en este tema y que se encuentren certificados, para este caso la realizarían los líderes de SG-SST y otras dos personas una vez que	Líderes SG-SST Coordinadores	Formato de lista de chequeo para auditoría interna (ver anexo 3).

	<p>se encuentre el equipo formado se informa rol, el proceso a auditar y la fecha.</p> <p>Se debe realizar una lista de chequeo formato respectivo teniendo en cuenta el proceso a auditar.</p>		
Realización de la auditoría interna	<p>Se debe iniciar con una reunión, la cual fue informada con anterioridad por el líder de SST, deben asistir los líderes de diferentes áreas para que den la aprobación de la auditoría que se va a realizar.</p> <p>El auditor líder y su equipo de trabajo procederá a reunir la información, por medio de revisión de registros, base de datos, documentación de procesos y estipular todo en la lista de chequeo, con la información recolectada el auditor verifica que se esté cumpliendo de manera eficaz el proceso y funciones establecidas. Después de haber realizado la auditoría se procede a hacer el respectivo informe con los hallazgos.</p>	Líder de SG-SST	<p>Formato de lista de chequeo y</p> <p>Formato de informe de auditoría interna (ver anexo 3).</p>
Informe de auditoría interna	<p>Se debe informar una vez se haya terminado la auditoría, se realiza una reunión de cierre donde se encuentran los líderes, coordinadores y representante de la alta</p>	<p>Líderes</p> <p>Coordinadores</p>	<p>Formato de informe de auditoría interna (ver anexo 4).</p>

	<p>dirección para dar a conocer las fortalezas, oportunidades, los hallazgos y las no conformidades detectadas durante la auditoría. Se procederá a realizar el informe para ser entregado.</p>	<p>Representante de la alta dirección</p>	
<p>Seguimiento</p>	<p>Una vez realizado el informe con los hallazgos los líderes de cada proceso deben plantear posibles mejoras dentro de los 15 días hábiles después de recibir el informe, para esto se tiene en cuenta el procedimiento y formato de acciones correctivas.</p> <p>Después de que se encuentren planteadas las mejoras, se entregan al auditor del área de SG-SST y se procederá a diligenciar el formato de plan de mejoramiento, para la auditoría de SST se tiene como base la resolución 1111 de 2017, decreto 1072 de 2015, 0312 de 2019 y la ISO 45001:2018 que detallan los requerimientos con relación a la seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Líderes de las áreas Líder de SG-SST</p>	<p>Formato de plan de mejora del SST para la auditoría interna (ver anexo 4).</p>

Fuente: Elaboración propia, formato adaptado de:

https://esesanrafaelelespinaltolima.micolombiadigital.gov.co/sites/esesanrafaelelespinaltolima/content/files/000205/10237_plan-anual-de-auditorias-vigencia-2019.pdf

14. CONCLUSIONES

En el presente trabajo se diseñó la propuesta de mejora basada en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (NTC ISO 45001:2018) para una empresa del sector de telecomunicaciones cuyo nombre es Outsourcing S.A de tal modo que se pueden identificar y/o evaluar las necesidades y oportunidades de mejora en la realización de diferentes actividades.

También se planteó un respectivo diseño de formato de encuesta para evaluar la seguridad y salud en el trabajo (ver anexo1). Para el desarrollo de este formato se tuvo en cuenta preguntas claves que tuvieran la probabilidad de dar respuestas que aporten datos e información para la mejora de la seguridad y salud en el trabajo, además fomentando la participación de cada uno de los colaboradores siendo los principales afectados de manera que se encuentran expuestos a diferentes tipos de riesgos. Además, se realizó diagnóstico previo del contexto de la organización donde se encuentra el análisis PESTEL para considerar aspectos internos y externos por consiguiente también se hizo análisis DOFA para darle continuidad al proceso de diagnóstico previo y elaborar estrategias a partir de diferentes aspectos que aporten a la mejora continua desde el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa.

Para el diseño de auditoría interna se realizó según los requisitos que se encuentran en la norma NTC ISO 45001:2018 donde se estipula que como método de evaluación de desempeño se encuentra la auditoría interna que ayuda a verificar y mejorar procesos donde haya errores que expongan la seguridad y salud del trabajador de manera que se puedan tomar acciones correctivas.

15. BIBLIOGRAFÍA

Arias Delgado, A., Gracia Monroy, M., & León Suarez, Y. (2017). *Uniminuto*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6139/UVDTSO_AriasDelgadoAngelaMaria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arias Gallegos, W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial.
- Burea Veritas Certification. (2015). *Contexto de organización*. Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/blog/2019/06/06/poniendo-la-clausula-4-de-la-norma-iso-45001-en-contexto/>
- Carvajal. (2015). *Carvajal Empaques*. Obtenido de <https://carvajalempaques.com/wp-content/uploads/2016/01/Manual-de-Auditoria-Interna.pdf>
- Cruz Choez, A. (2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20915/1/Tesis-Ang%C3%A9licaMar%C3%ADaCruzCh%C3%B3ez.pdf>
- Dapre. (2020). *Presidencia de la República* . Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/M-EM-01-Manual-Auditorias-Internas.pdf>
- Fonvalmed. (2017). *Fondo de valorización de Medellín* . Obtenido de <http://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2017/07/MANUAL-AUDITORIA-FONVALMED-2017.pdf>
- Geoff, T., Kellie, E., & Roy, H. (2006). *Mejora de la seguridad y salud en el trabajo*.
- Heflo. (2018). *Gestión de riesgos*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-riesgos/que-es-gestion-de-riesgos/>
- Icontec. (2018). *ISO 31000*.
- Icontec. (2018). *ISO 45001*.
- Iso.org. (2018). *ISO 31000*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- Iso.org. (2018). *Iso 45001*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

- Madrid.org. (2017). *Tratamiento del riesgo*. Obtenido de http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/5TratamientodelRiesgo%28AR%29_es.pdf
- Mintrabajo. (2013). *Relaciones Laborales*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Mintrabajo. (2015). *Decreto 1072*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualiz+ado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Mintrabajo. (2019). Obtenido de Resolución 0312: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Nueva ISO. (2018). Obtenido de Nueva-ISO-45001-2018. <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/03/iso-45001-2018-objetivo-sistema-gestion-sst/>
- OIT. (2017). *Organización internacional del trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- Ojeda, C. (2017). *INFOTEP*. Obtenido de http://www.infotep.gov.co/cienaga/hermesoft/portallIG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pdf
- Outsourcing S.A. (2020). *Quiénes Somos*. Obtenido de <https://outsourcing.com.co/>
- Pérez Villa, P., & Múnera Vásquez, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=-9q8MV_4pXcC&pg=PA50&dq=ciclo+phva&hl=es-



419&sa=X&ved=2ahUKEwiZkImVxIDsAhVF1lkKHRFRCW0Q6AEwAHoECAE
QAg#v=onepage&q=ciclo%20phva&f=true

Politécnico. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de
<https://www.poli.edu.co/sites/default/files/seguridad-salud-trabajo.pdf>


Riesgos cero. (2020). *Guía para implementar un sistema de gestión de riesgos, ISO 31000*.
Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/academia/especiales/guia-del-sistema-de-gestion-de-riesgos-iso-31000>

Roa Quintero, D., Pantoja Ospina, M., & Zapata Gómez, A. (2018). *Biblioteca Digital Universidad Nacional*. Obtenido de
<http://bdigital.unal.edu.co/60900/1/30395186.2017.pdf>

Robayo Rico, C. (2017). *Repository Universidad Libre De Colombia*. Obtenido de
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9739/TRABAJO-DE-GRADO-CARLOS-ROBAYO%20RICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas Fajardo, J. (2015). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17153/1/TESIS%20VARGAS%20FAJARDO%20FINAL.pdf>

Anexo 1. Encuesta de satisfacción ámbito de seguridad y salud en el trabajo

 Solución al Primer Contactador	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		CODIGO: F 001		
			VERSIÓN: 1		
			VIGENCIA: 2020		
FECHA					
NOMBRE DEL COLABORADOR					
CARGO					
CUENTA					
I. Califique de 1 a 3 su nivel de satisfacción teniendo en cuenta los siguientes criterios:					
1. MUY SATISFECHO 2. SATISFECHO 3. INSATISFECHO					
			3	2	1
1. ¿Considera que las condiciones de trabajo son seguras?					
2. ¿La empresa invierte en los equipos de protección individual para su trabajo?					
3. ¿Realiza su trabajo de forma segura?					
4. ¿El personal brigadista tiene la capacitación necesaria para la protección de seguridad y salud en el trabajo?					
5. ¿Considera que para la empresa es tan importante la seguridad como la productividad?					
II. Marque con una X en las casillas SI o No con relación a su trabajo					
				SI	NO
1. ¿Considera que presenta riesgos en su trabajo?					
2. ¿Los ritmos de trabajo son adecuados para el desempeño de su trabajo?					
3. ¿Cree que su puesto de trabajo está en óptimas condiciones?					
III. Sugerencias (Mencione aquellas sugerencias para aporte al mejoramiento de seguridad y salud en el trabajo)					

Fuente: Elaboración propia formato adaptado de: <https://es.scribd.com/document/362120148/Formato-de-Encuesta-de-Satisfaccion-colaboradores-SST>

Anexo 2. Formato auditoría interna

 Solución al Primer Contactor		FORMATO DE AUDITORIA INTERNA SG-SST					CÓDIGO: F 002			
							VERSIÓN: 2			
							VIGENCIA: 2020			
Objetivos										
Alcance										
Area / Cuenta	Sistema de gestion de SG-SST auditar	Criterios de auditoria	Fecha inicio	Fecha Fin	Año 2020					
					Semestre 1			Semestre 2		
Observaciones										
Aprobado el DD/MM/AA										
Elaboró					Aprobó					
Firma					Firma					

Fuente: Elaboración propia formato adaptado de: <https://www.mininterior.gov.co/content/anexo-1-programa-de-auditorias-internas-sip6f1>

Anexo 3. Formato lista de chequeo

 Solución al Primer Contactor	FORMATO LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA SG-SST				CÓDIGO: F 003	
					VERSIÓN: 3	
					VIGENCIA: 2020	
FECHA						
PROCESO						
AUDITOR						
CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO					
	DESCIPCIÓN	FORTALEZA	CONFORME	OBSERVACIÓN	NO CONFORME	
Aprobado el DD/MM/AA						
Elaboró				Aprobó		
Firma				Firma		

Fuente: Elaboración propia formato adaptado de: <http://sgc.dadep.gov.co/13/5/127-FOREC-05.pdf>

Anexo 4. Formato plan de mejoramiento

 Solución al Primer Contactador	FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO SG-SST			CÓDIGO: F 004	
				VERSIÓN: 4	
				VIGENCIA: 2020	
OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Aprobado el DD/MM/AA					
Elaboró			Aprobó		
Firma			Firma		

Fuente: Elaboración propia formato adaptado de: http://ridsso.com/documentos/muro/207_1512142014_5a2174be30606.xlsx